Governança, risco e conformidade do Xanadu

Última atualização: 17/12/2025

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A tradução automática pode proporcionar uma ideia básica do conteúdo em um idioma que você entende. Ela é totalmente automatizada e não envolve intervenção humana. A qualidade e a precisão da tradução automática podem variar significativamente de um texto para outro e entre diferentes pares de idiomas. A ServiceNow não garante a precisão e não se responsabiliza por possíveis erros. Alguns conteúdos (como imagens, vídeos, arquivos etc.) podem não ser traduzidos devido a limitações técnicas do sistema.

Alguns exemplos e gráficos aqui representados são fornecidos somente para fins de ilustração. Nenhuma associação ou conexão real com produtos ou serviços ServiceNow é intencional ou deve ser inferida.

ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow
são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas e
de produtos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas
às quais estão associados.

Leia os Termos de Uso do Site do ServiceNow em www.servicenow.com/terms-of-use.html

Tradução automática

Sede da empresa
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
Estados Unidos
(408) 501-8550

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Índice

Governança, risco e conformidade 7

GRC e o ServiceNow Store 12

Baixar uma aplicação [GRC de ServiceNow Store pela primeira vez 13

Instalar GRC pacotes de conteúdo e integrações 19

Atualizar uma aplicação GRC baixada anteriormente do ServiceNow Store 20

Fazer upgrade da sua instância para a próxima versão da família GRC 20

Gestão de auditorias 21

Explorando Gestão de auditorias 22

Configuração da Gestão de auditorias 23

Como usar o Gestão de auditorias 29

Integrando Gestão de auditorias com a gestão Registro de horas 105

Espaço de auditoria 106

Referência do Gestão de auditorias 149

Soluções de análise e emissão de relatórios para Gestão de auditorias 161

Gestão de continuidade de negócios 171

Explorando Gestão de continuidade de negócios 173

Configuração da Gestão de continuidade de negócios 224

Como gerenciar tarefas de fluxo de trabalho de continuidade de negócio no Espaço configurável do GCN 328

Enviando notificações com Everbridge em Espaço configurável do GCN 448

Usando GCN clássico Espaço 452

Referência do Gestão de continuidade de negócios 542

Gestão de casos de conformidade 564

Explorando Gestão de casos de conformidade 565

Configuração da Gestão de casos de conformidade 578

Como usar o Gestão de casos de conformidade 592

Referência do Gestão de casos de conformidade 617

Monitoramento e autorização contínuos 620

Explorando CAM 622

Configuração do CAM 625

Etapa 1 do RMF - Preparar o pacote de autorização 627

Etapa 2 do RMF - Categorizar o pacote de autorização 630

Etapa 3 do RMF - Selecionar controles para um pacote de autorização 633

Etapa 4 do RMF - Implementar controles 640

Etapas 5, 6 e 7 do RMF - Avaliar, autorizar e monitorar 641

Implementação de controles e objetivos de avaliação no CAM 645

Tarefas contínuas de autorização e monitoramento no CAM Espaço 663

Referência do CAM 681

Resiliência operacional 695

Explorando Resiliência operacional 696

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração da Resiliência operacional..... 700
Como configurar os recursos e capacidades no clássico Resiliência operacional.....726
Como configurar os recursos do no Espaço de Resiliência operacional.....780
Vulnerabilidade operacional..... 894
Referência do Resiliência operacional..... 896
Gestão de políticas e conformidade..... 907
Explorando Gestão de políticas e conformidade.....909
Implementação do Gestão de políticas e conformidade.....915
Como usar a interface do usuário clássica para tarefas de política e conformidade..... 952
Gerenciando GRC tarefas de Central do funcionário..... 1065
Como executar tarefas de conformidade no Espaço de conformidade..... 1076
Autoria e redlining de políticas no Espaço de conformidade..... 1185
Definir a configuração de aprovação dinâmica em um registro de política.....1201
360° Relationship Visualization para Gestão de políticas e conformidade.....1211
Policy as Code Engine para Gestão de conformidade preventiva.....1213
Integrador de política e conformidade para GRC..... 1218
Acelerador de Conformidade de Segurança em Nuvem para monitorar controles de nuvem..... 1230
[store-future: BEGIN review]
[End]
Acelerador de DevOps para conformidade de controle, execução de PaCE e gestão de exceções... 1235
Gerenciar o monitoramento contínuo de controles entre Conformidade de configurações e Gestão de políticas e conformidade.....1237
Como gerenciar a experiência móvel do GRC Política e conformidade.....1239
Referência do Gestão de políticas e conformidade.....1282
Soluções de análise e emissão de relatórios para GRC: Gestão de políticas e conformidade..... 1294
Gestão de privacidade.....1316
Explorando Gestão de privacidade.....1317
Configuração da Gestão de privacidade.....1334
Como usar o Gestão de privacidade.....1344
Integrando Central do funcionário e o portal de risco com Gestão de privacidade.....1365
Gestão de casos de privacidade.....1366
Direitos aos dados pessoais..... 1414
Referência do Gestão de privacidade..... 1426
Emissão de relatórios para Gestão de privacidade.....1439
Gestão de mudanças regulatórias..... 1449
Explorando Gestão de mudanças regulatórias.....1451
Como configurar suas necessidades de conformidade e integração com provedores de conteúdo regulatório..... 1456
Como usar o Gestão de mudanças regulatórias..... 1464
Gerenciar, monitorar e implementar mudanças regulatórias em Espaço de conformidade.....1489
Referência do Gestão de mudanças regulatórias.....1510
Gestão de mudanças regulatórias aplicação no Espaço de conformidade.....1517
Gestão de riscos..... 1527

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorando Gestão de riscos 1529
Configuração da Gestão de riscos 1583
Integração do Gestão de riscos a outras aplicações 1607
Como usar o Gestão de riscos 1643
Usando o Espaço de trabalho de risco 1805
GRC: Metrics no Integrated Risk Management 1882
Soluções de análise e emissão de relatórios para Gestão de riscos 1933
Referência do Gestão de riscos 1973
Mecanismo de avaliação inteligente 1993
Explorando Mecanismo de avaliação inteligente 1995
Configuração do Mecanismo de avaliação inteligente 2000
Como usar o designer de modelo 2002
Como criar um modelo de avaliação a partir de tipos de métrica de avaliação legados 2022
Acionando avaliações 2026
Como responder a avaliações 2028
Referência do Mecanismo de avaliação inteligente 2034
Gestão de risco de terceiros 2046
Explorando Gestão de risco de terceiros 2049
Configuração do Gestão de risco de terceiros 2069
Como solicitar diligência prévia de risco de terceiros 2126
Como avaliar o risco de terceiros 2130
Como monitorar o risco de terceiros 2145
Como aprovar ou rejeitar solicitações de diligência prévia 2184
Como gerenciar o processo de risco do contrato 2188
Trabalhando na VRM Interface do usuário clássica 2197
Como gerenciar o portal de terceiros 2222
Como usar relatórios e pontuações de inteligência de risco 2233
Integração de pontuações de provedores de inteligência de risco 2237
Referência do Gestão de risco de terceiros 2256
Recursos comuns GRC 2331
Configurador de atribuição para alertas não regulatórios 2331
Biblioteca do órgão regulatório 2332
Experiência de dispositivos móveis Governança, risco e conformidade 2337
GRC atualizações de nomenclatura de aplicações e terminologia do setor 2337
Referência do GRC 2350
GRC pacotes de conteúdo 2364
Integrações do GRC 2383
GRC aceleradores de caso de uso 2394
360° Relationship Visualization 2566
Usando o processo de geração de item para gerar controles e riscos 2581
Usando Configurador de aprovadores para configurar aprovações 2593
Registros confidenciais 2603

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Hierarquia de usuários....2613
Acesso baseado em grupo de usuários nas tabelas GRC 2617
Referências de conteúdo em GRC....2617
Gerenciar problemas....2623
Separação de domínios em GRC....2635
Navegação por trilha....2638
Gestão de taxonomia no GRC....2638
Módulo de configurações da página principal....2639
Minhas tarefas no espaço....2648
Explorando as entidades....2651
Exibição e atualização de Governança, risco e conformidade exceções....2682
Avançado Governança, risco e conformidade Painel de risco da aplicação....2684
GRC Painel de resumo de licenciamento....2689
Microsoft Word modelos de relatório de auditoria baseados em usando o Designer de documentos....2693
[store-future: BEGIN review]
[End]
Configuração da página do espaço....2702

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Governança, risco e conformidade

Responda a riscos de negócios em tempo real. Conecte a segurança e a TI com um programa de risco integrado que oferece monitoramento, priorização e automação contínuos.

Governança, risco e conformidade aplicações

Gestão de auditorias



Use dados de risco para definir o escopo e priorizar planos de auditoria e automatizar processos multifuncionais.

Gestão de continuidade de negócios



Planeje, exerça e recupere-se de desastres de forma eficaz e eficiente.

Gestão de casos de conformidade



Relatar, investigar, analisar e resolver casos de conformidade.

Monitoramento e autorização contínuos



Acelere o processo de colocar os sistemas de TI on-line e monitorá-los continuamente.

Resiliência operacional



Obtenha visibilidade em tempo real da resiliência de sua tecnologia, pessoas, processos e instalações.

Gestão de políticas e conformidade



Automatize e gerencie os ciclos de vida das políticas e monitore continuamente a conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de privacidade



Gerencie o risco de privacidade e a conformidade em toda a empresa em tempo real.

Gestão de mudanças regulatórias



Acompanhe o complexo cenário regulatório atual com a integração aos principais provedores de conteúdo.

Gestão de riscos



Habilite a análise refinada de impacto nos negócios para priorizar e responder adequadamente aos riscos.

Mecanismo de avaliação inteligente



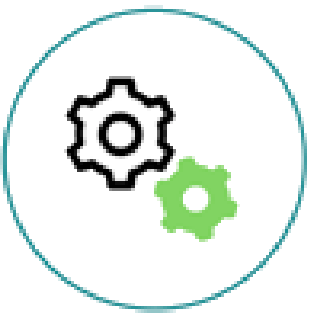
Reduza a carga manual e os custos dos processos de avaliação de risco por meio da automação.

Gestão de risco de terceiros



Monitorar, detectar, avaliar, mitigar e corrigir continuamente riscos em ecossistemas de terceiros.

Recursos comuns GRC



Aproveite o poder das entidades, das exibições em 360 graus, da página principal de tarefas e dos recursos de segurança em todos os produtos de GRC.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Tradução automática

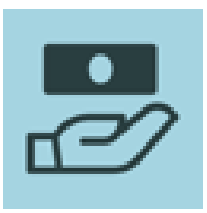
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Responda a riscos de negócios em tempo real com ServiceNow GRC

ServiceNow Governança, risco e conformidade (GRC) ajuda a transformar processos ineficientes em sua empresa estendida em um programa de risco integrado. Por meio de monitoramento e automação contínuos, as aplicações GRC oferecem uma exibição em tempo real da conformidade e do risco, melhoram a tomada de decisão e aumentam o desempenho em toda a organização e com os fornecedores.

Somente ServiceNow aplicações podem conectar negócios, segurança e TI com uma estrutura de risco integrada que transforma processos manuais, isolados e ineficientes em um programa unificado criado em uma única plataforma.

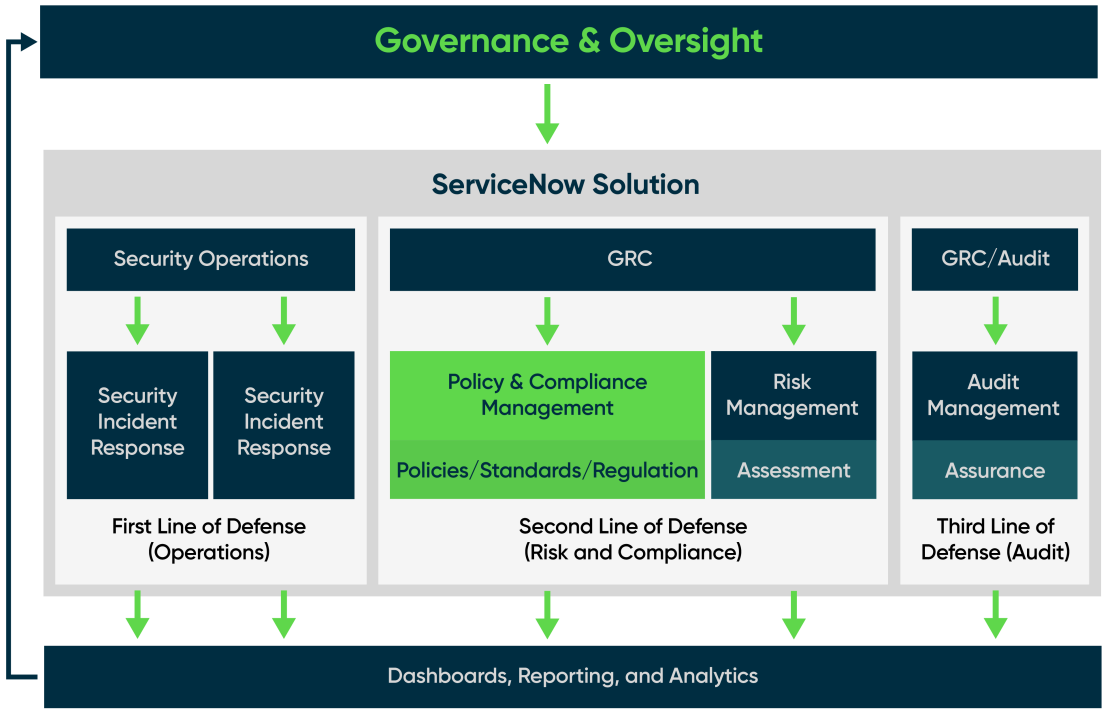
Exiba e baixe o cartão de informações completo para um destaque dos recursos GRC.

	**Simplificar e automatizar atividades diante de uma emergência** Mobilize seus esforços de continuidade de negócios durante desastres naturais e pandemias como a COVID-19.
	**Automatize e gerencie os ciclos de vida da política e monitore continuamente a conformidade.** Faz todo o sentido adotar uma única plataforma que pode tornar todos os esforços de conformidade mais organizados, simples, transparentes e altamente confiáveis.
	**Habilite a análise refinada de impacto nos negócios para priorizar e responder adequadamente aos riscos.** Responda aos riscos de negócios em tempo real com a gestão de riscos integrada.
	**Use dados de risco para definir o escopo e priorizar planos de auditoria e automatizar processos multifuncionais.** Reduza os custos de auditoria, melhore a eficiência e minimizar os riscos.
	**Monitore, detecte, avalie, mitigue e corrija continuamente os riscos nos ecossistemas do fornecedor.** Conforme seus fornecedores se tornam mais informados sobre seus sistemas e dados confidenciais, a postura de risco e conformidade deles se torna ainda mais importante para sua segurança. É importante avaliar seus fornecedores regularmente e mitigar proativamente todos os problemas que surgirem.

Tradução automática

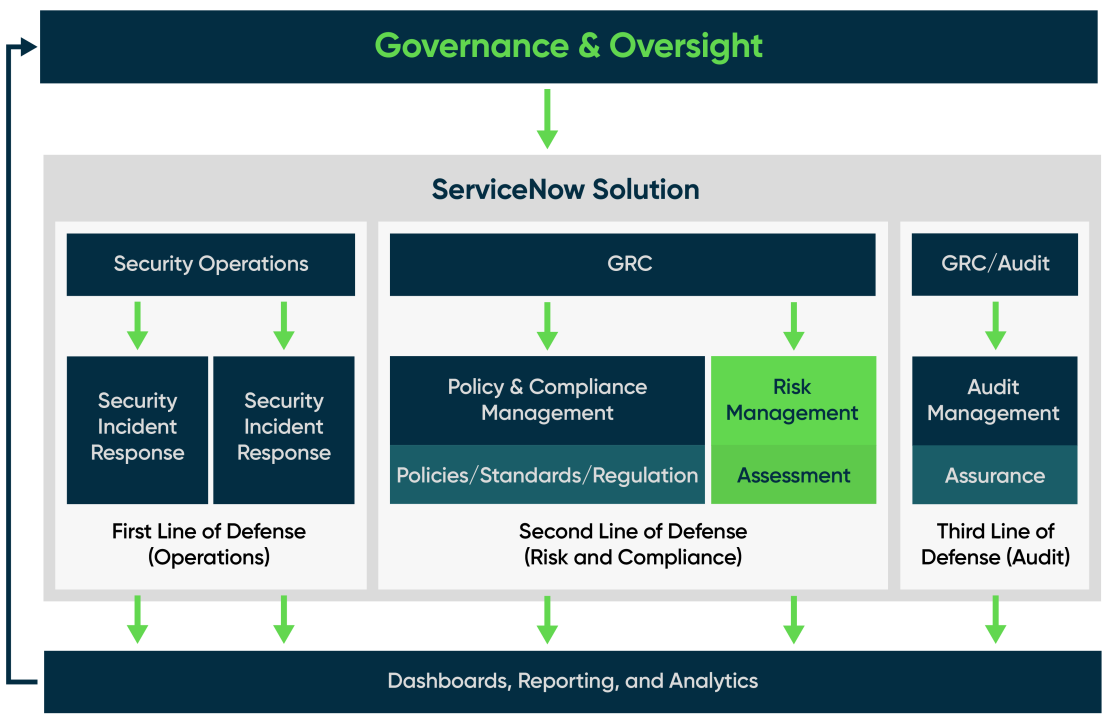
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Automatizar e gerenciar ciclos de vida da política e monitorar continuamente a conformidade



O produto ServiceNow® Gestão de políticas e conformidade fornece um processo centralizado para criar e gerenciar políticas, padrões e procedimentos de controle interno. O processo mapeia automaticamente os procedimentos para regulamentações externas. Além disso, a aplicação fornece fluxos de trabalho estruturados para a identificação, avaliação e monitoramento contínuo de atividades de controle.

Habilite a análise refinada de impacto nos negócios para priorizar e responder adequadamente aos riscos

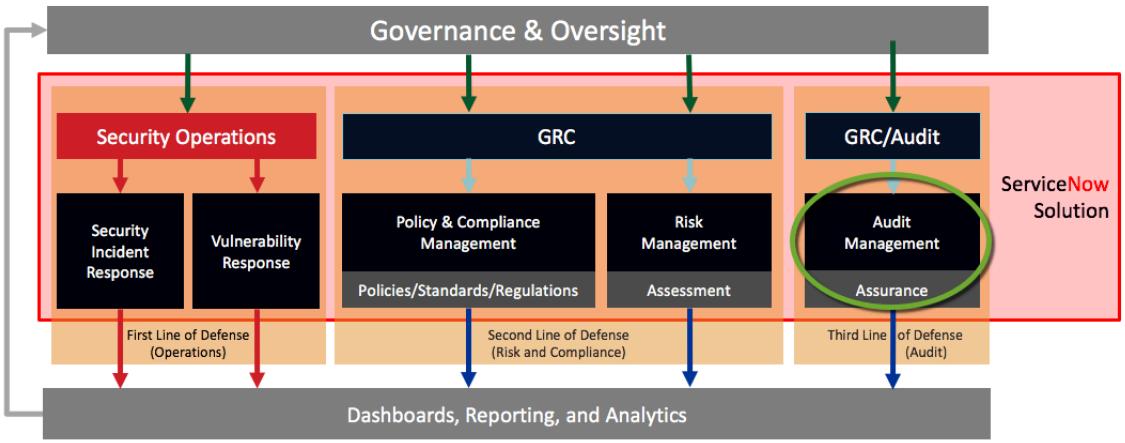


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O produto ServiceNow Gestão de riscos fornece um processo centralizado para identificar, avaliar, responder e monitorar continuamente os riscos da empresa e de TI que podem afetar negativamente as operações de negócios. A aplicação também fornece fluxos de trabalho estruturados para a gestão de avaliações de risco, indicadores de risco e problemas de risco.

Use dados de risco para definir o escopo e priorizar planos de auditoria e automatizar processos multifuncionais



O produto ServiceNow Gestão de auditorias automatiza os fluxos de trabalho das equipes de auditorias internas, otimizando recursos e produtividade e eliminando descobertas de auditoria recorrentes. Gestão de auditorias usa dados de conformidade e risco para definir o escopo, planejar e priorizar compromissos de auditoria. A revisão contínua de políticas e procedimentos, riscos e detalhamentos de controle oferece uma oportunidade para corrigir problemas antes que eles se tornem falhas de auditoria.

A aplicação ServiceNow Gestão de mudanças regulatórias capacita os clientes a verificar as próximas mudanças regulatórias, avaliar seu impacto e implementar mudanças relacionadas a risco e conformidade, garantindo a conformidade regulatória geral.

Monitorar, detectar, avaliar, mitigar e corrigir continuamente o risco nos ecossistemas do fornecedor

Conforme seus fornecedores se tornam mais informados sobre seus sistemas e dados confidenciais, a postura de risco e conformidade deles se torna ainda mais importante para sua segurança. É importante avaliar seus fornecedores regularmente, mas até agora, tem sido um exercício demorado e sujeito a erros, composto de planilhas, e-mail e ferramentas de gestão de riscos legadas rudimentares.

A aplicação Gestão de riscos do fornecedor transforma a maneira como você gerencia o risco do fornecedor por meio de relatórios vitais de riscos e problemas do fornecedor, um processo consistente de avaliação e correção e procedimentos de avaliação automatizados. Ele fornece um meio de facilitar as interações das partes interessadas, gerar transparência e responsabilidade e monitorar com eficácia os riscos relacionados ao fornecedor.

Ao alinhar Gestão de riscos do fornecedor com as prioridades gerais de gestão de riscos empresariais, você pode criar uma visão integrada essencial de risco e uma postura de risco empresarial estendida mais forte.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprenda

- O que é um plano de continuidade de negócio?
- O que é resiliência corporativa?
- O que é Gestão de conformidade?
- O que é GRC?
- O que é resiliência operacional?
- O que é gestão de riscos operacionais?
- O que é ransomware?
- O que é gestão de riscos de terceiros (TPRM)?

Iniciar

- Trabalhe com um especialista em implementação para alcançar os resultados de negócios desejados. Para saber mais, visite o Customer Success Center .
- Faça um curso Governança, risco e conformidade para criar experiência e obter ROI mais rapidamente. Para se inscrever, consulte Treinamento e certificação da ServiceNow .

Aplicações e recursos

- Audit Management
- Business Continuity Management
- Gestão de casos de conformidade
- Monitoramento e autorização contínuos
- Resiliência operacional
- Policy and Compliance Management
- Gestão de privacidade
- Regulatory Change Management
- Risk Management
- Mecanismo de avaliação inteligente
- Gestão de risco de terceiros
- GRC e ServiceNow Store
- Recursos comuns do GRC

GRC e o ServiceNow Store

Todas as aplicações GRC estão disponíveis no ServiceNow Store, permitindo que você obtenha recursos novos e atualizados com mais rapidez. Antes de poder usar quaisquer aplicações GRC, você deve verificar se tem direito a elas (ou seja, você tem licenças válidas para usá-las). Em seguida, você pode baixá-los do ServiceNow Store e ativá-los.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

A lista de GRC aplicações disponíveis para download inclui:

- Gestão de auditorias (e integrações compatíveis)
- Gestão de continuidade de negócios
- Resiliência operacional
- Gestão de políticas e conformidade (e integrações compatíveis)
- Gestão de mudanças regulatórias
- Gestão de riscos (e integrações compatíveis)
- Gestão de riscos do fornecedor (e integrações compatíveis)

Assista a este vídeo de cinco minutos para saber mais sobre como baixar aplicações Operações de segurança e GRC do ServiceNow Store. Este vídeo de 5 minutos descreve como baixar as aplicações Operações de segurança e GRC da ServiceNow Store

O processo usado para obter produtos GRC depende de você estar baixando um produto pela primeira vez, atualizando um produto que você baixou anteriormente do ServiceNow Storeou atualizando de uma versão da família para a próxima.

Baixar uma aplicação [GRC de ServiceNow Store pela primeira vez

O download de uma aplicação do ServiceNow Store pela primeira vez envolve várias etapas simples. Algumas etapas são realizadas na instância ServiceNow Store e outras na sua instância Now Platform.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O ServiceNow Store permite que você baixe os principais produtos e aplicações. Um produto contém uma ou mais aplicações licenciadas como um grupo.

Os plug-ins de dependência são instalados automaticamente quando você ativa estas GRC aplicações principais:

- Gestão de auditorias
- Gestão de políticas e conformidade
- Gestão de riscos

Por exemplo, quando você ativa a aplicação Gestão de riscos, o plug-in Dependências da Gestão de riscos também é ativado.

Importante:
Gestão de riscos do fornecedor, você deve primeiro ativar o plug-in Gestão de riscos do fornecedor Dependencies antes de ativar a aplicação Gestão de riscos do fornecedor. Para obter mais informações, consulte Ativar uma aplicação GRC ServiceNow Store autorizada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Verifique se você tem direitos (ou licenças) para a aplicação e suas aplicações dependentes.
2. Ative a aplicação e execute-a em sua instância.

Obter direito de um produto ou aplicação GRC

A primeira etapa na instalação de uma aplicação é verificar se a aplicação ou o produto e suas aplicações associadas têm direitos ServiceNow válidos.

Antes de Iniciar

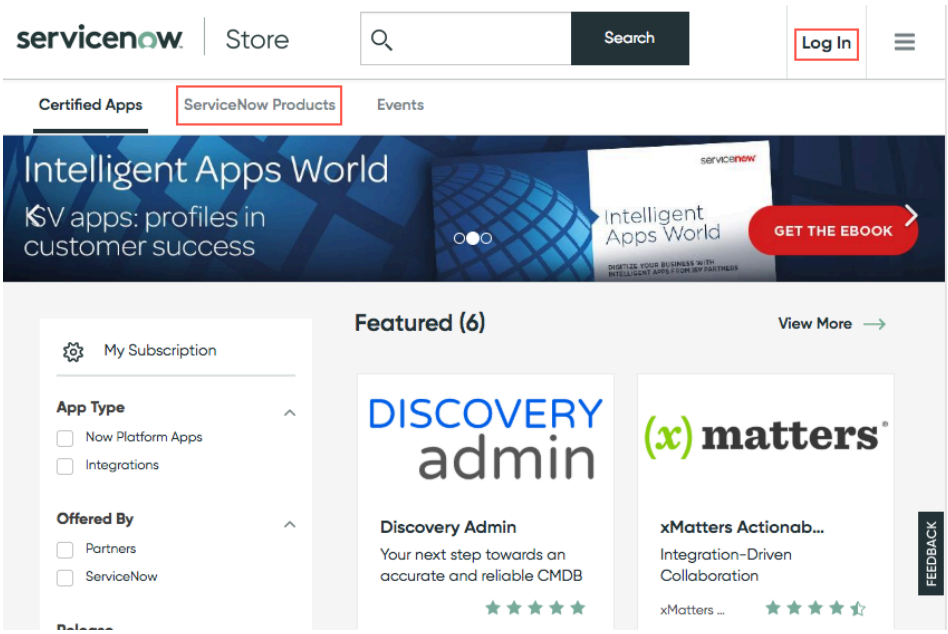
Função necessária: administrador

Os indivíduos que executam o direito devem ter uma conta Now Support e permissão para solicitar aplicações para as instâncias em consideração.

Nota:
Este processo se aplica somente a aplicações baixadas para instâncias de produção. Se você estiver baixando aplicações para instâncias de subprodução ou desenvolvimento, não será necessário obter direitos. Prosseguir para Ativar um ServiceNow Store aplicação .

Procedimento

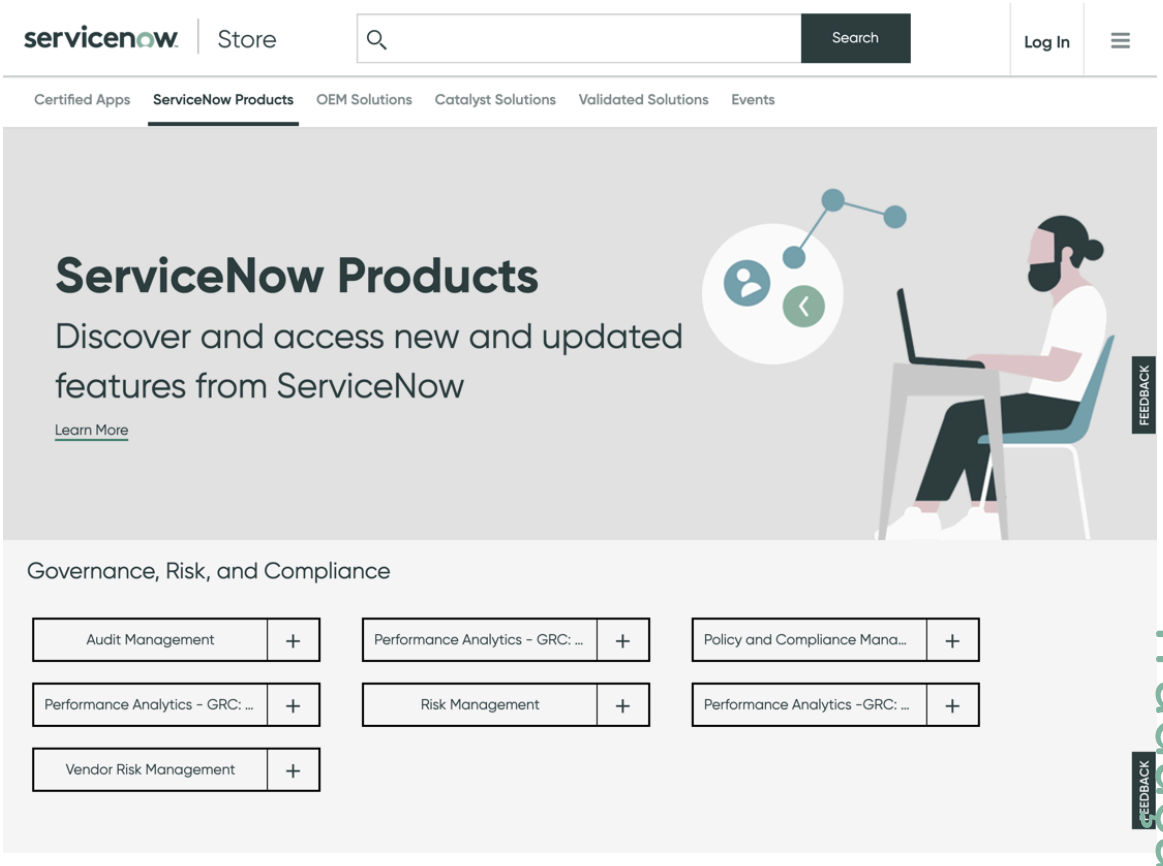
1. Navegue até o ServiceNow Store .



2. Clique em **Login** e faça login usando suas HI credenciais.
3. Clique na guia **Produtos da ServiceNow** para exibir todos os produtos ServiceNow disponíveis. Integrações e outros tipos de conteúdo são mostrados na guia **Aplicações certificadas**.

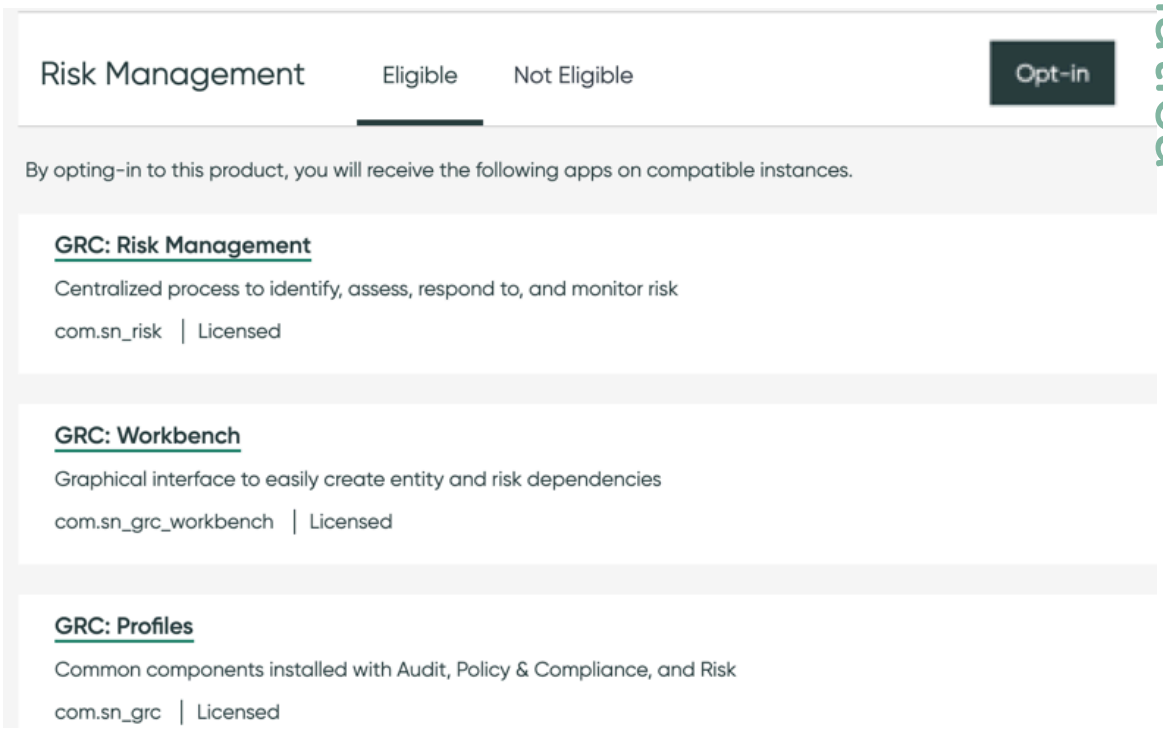
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
Para fins deste exemplo, suponha que você esteja adquirindo o direito do produto Gestão de riscos.

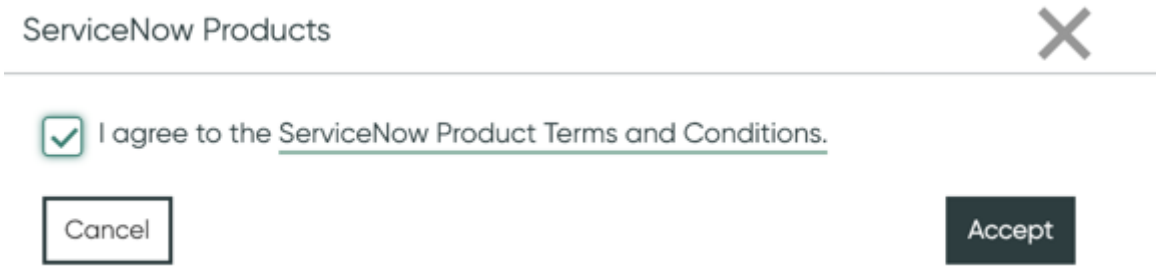
4. Clique no nome do produto para o qual você está obtendo o direito.
   Todas as aplicações associadas ao produto que você está atribuindo são listadas. Quando você obtém o direito ao produto principal, as aplicações listadas nele também são atribuídas.



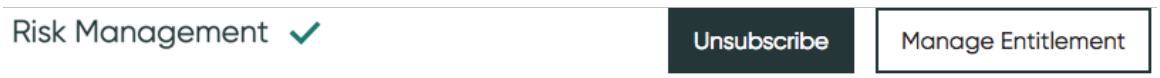
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique **em Aceitar** para verificar se você tem direito ao produto e às aplicações listadas. Você será solicitado a ler e aceitar os termos e condições ServiceNow.

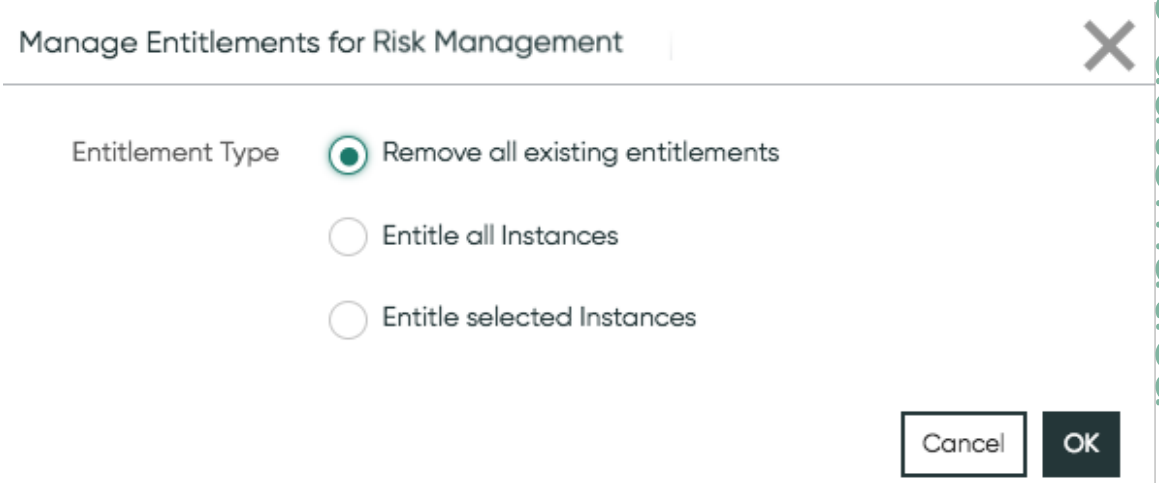


6. Marque a caixa de seleção e clique em **Aceitar**.
7. Observe que uma marca de seleção aparece ao lado do nome do produto e o botão Gerenciar direitos aparece.



A marca de seleção indica que você assinou o produto e suas aplicações associadas. É hora de gerenciar seus direitos. Este é um processo único para este produto e quaisquer outros produtos que você queira instalar no futuro.

8. **Opcional:** Clique em **Gerenciar direitos** para mudar as instâncias afetadas pelas aplicações às quais você tem direito.



9. Depois de concordar com os ServiceNow Termos e Condições e direitos gerenciados, você pode atribuir outros produtos clicando no sinal de mais (+) ao lado do nome do produto.

Nota:
Agora você está pronto para ativar o produto.

Ativar uma aplicação GRC ServiceNow Store autorizada

Depois que uma aplicação tiver recebido um direito, você poderá ativá-la. Este processo se aplica a aplicações baixadas para instâncias de subprodução.

Antes de Iniciar

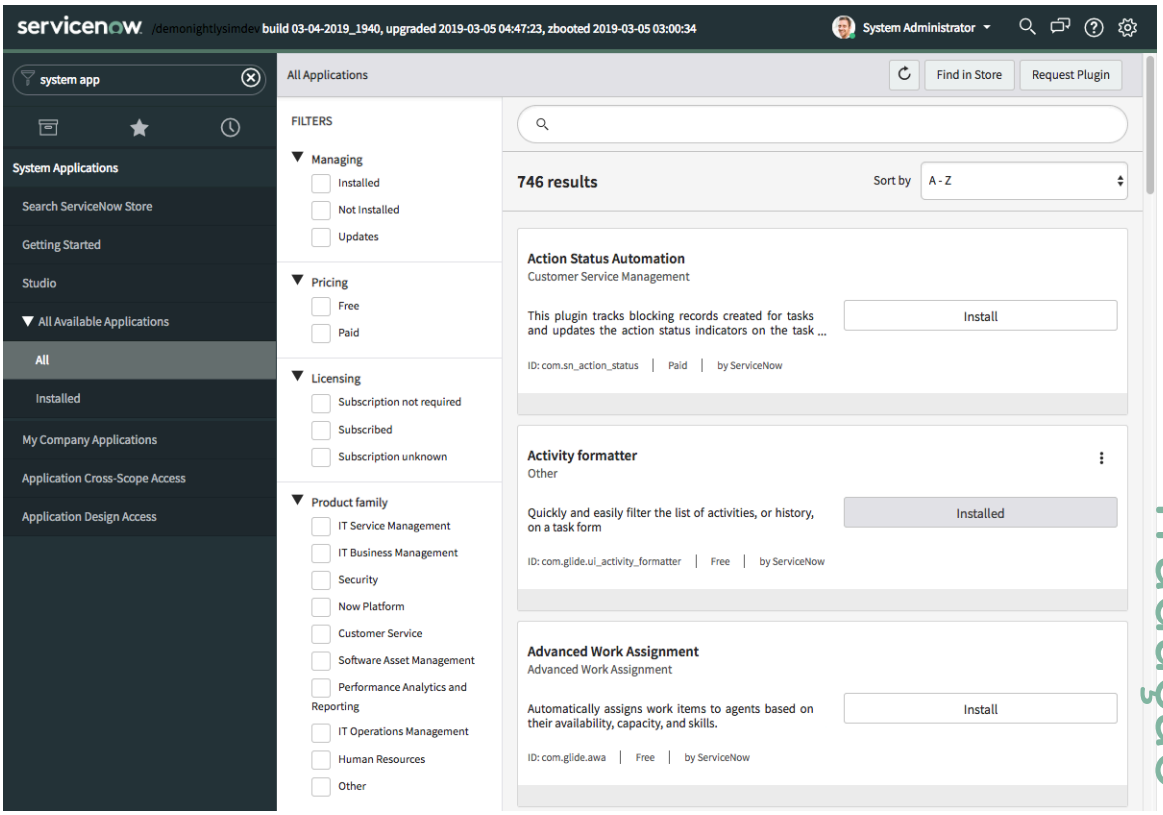
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.



Nota:

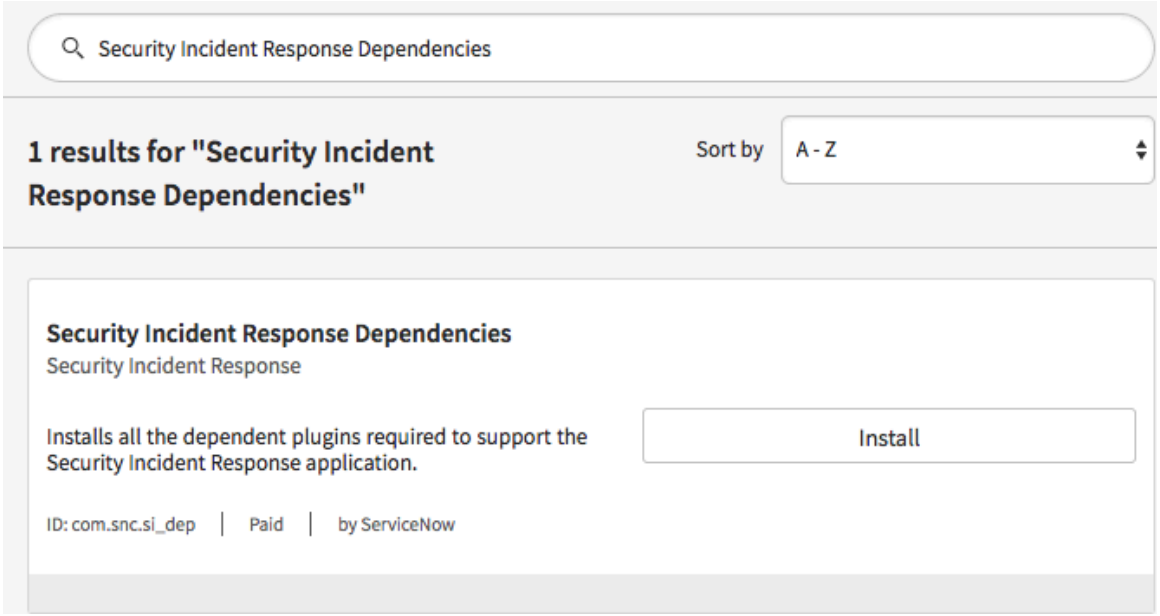
A partir do Orlando, os plug-ins de dependência são ativados automaticamente quando você ativa uma aplicação principal. Por exemplo, quando você ativa a aplicação Gestão de auditorias, o plug-in Audit Management Dependencies também é ativado.

ImportanteAs informações na anotação anterior não se aplicam à aplicação Gestão de riscos do fornecedor. Se você estiver ativando Gestão de riscos do fornecedor, prossiga com a próxima etapa. Se você estiver ativando qualquer uma das outras aplicações GRC, as etapas 2 a 5 são opcionais.

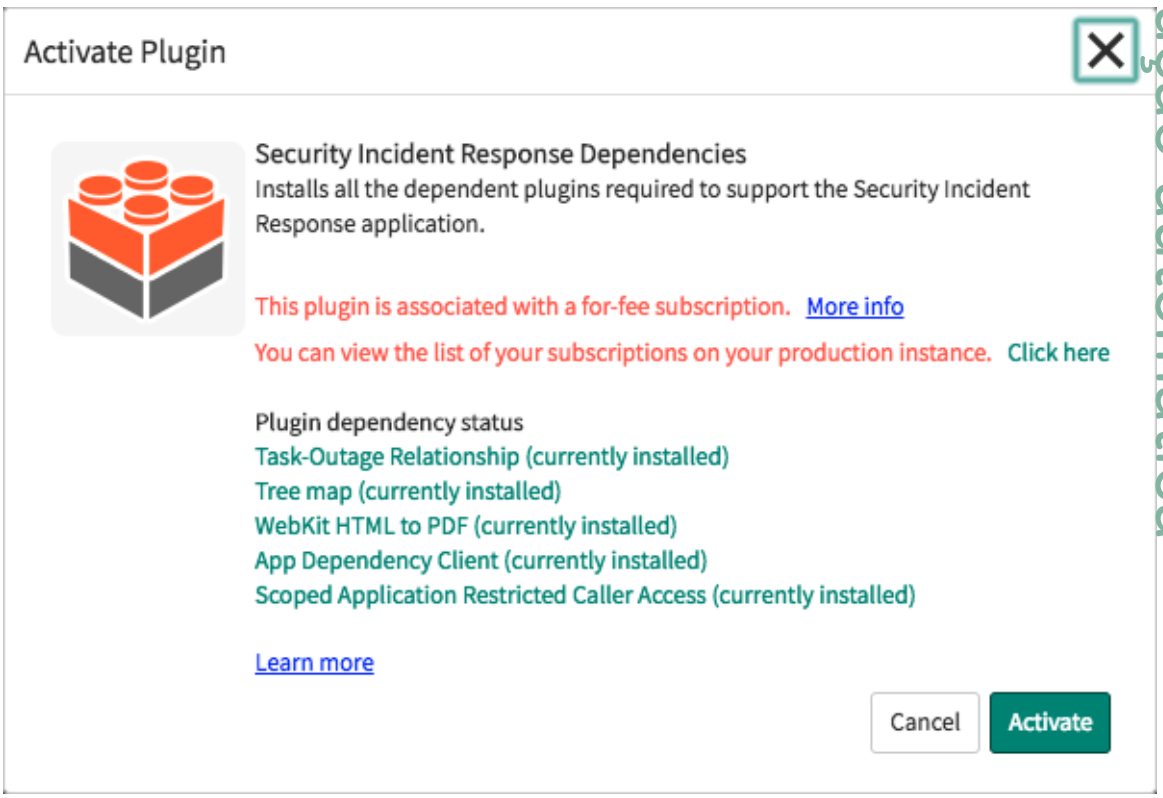
2. Pesquise o plug-in de dependências da aplicação que você deseja ativar.
Por exemplo, se você estiver ativando Security Incident Response, localize o plug-in Security Incident Response Dependencies.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Clique em **Instalar**.
   A caixa de diálogo Ativar plug-in é exibida.



4. Na caixa de diálogo Ativar plug-in, clique em **Ativar**.
5. Quando a ativação estiver concluída, clique em **Fechar e recarregar formulário**.
6. Localize o produto principal que você está ativando.
7. Se você quiser carregar dados de demonstração, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
8. Clique em **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sua aplicação é instalada automaticamente em sua instância.

Nota:
Se você não marcar a caixa de seleção **Carregar dados** de demonstração, os dados de demonstração não estarão disponíveis para instalação posterior no **Gerenciador de aplicações**. Para obter informações sobre como instalar ou reinstalar dados de demonstração após a instalação inicial, consulte o artigo Como contornar para instalar dados de demonstração se a aplicação já estiver instalada [KB0722909] na Base de conhecimento HI.

Instalar GRC pacotes de conteúdo e integrações

Todas as ServiceNow integrações estão disponíveis no ServiceNow Store. As aplicações principais, como Gestão de políticas e conformidade, estão visíveis na guia **Produtos da ServiceNow** na loja. Os pacotes de conteúdo e os complementos de integração estão visíveis na guia **Aplicações certificadas**.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

A instalação do Sore requer uma conta Now Support e tem permissão para solicitar aplicações para as instâncias em consideração.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Localize a aplicação que deseja instalar e clique em **Instalar**.
   - Se você estiver instalando o aplicativo em uma instância de subprodução, o aplicativo será instalado na instância.
   - Se você estiver instalando a aplicação em uma instância de produção e tiver uma licença válida (ou seja, você tiver direito à aplicação), a aplicação será instalada na instância.
   - Se você estiver instalando o aplicativo em uma instância de produção e não tiver uma licença válida, uma mensagem será mostrada. Execute as ações a seguir.

   a. Clique **em Localizar na loja** para abrir o ServiceNow Store.

   b. Localize a aplicação e clique em seu bloco.

   c. Clique em **Obter** e insira suas Now Support credenciais de login.

   d. Clique **em Solicitar instalação**.

   Nota:
   Para aplicações da loja desenvolvidas por ServiceNow, o botão **Obter** é mostrado.

   e. Clique em **Solicitar**.
   Insira o nome da instância e um motivo para a solicitação e clique em **Solicitar**. Você receberá um e-mail com instruções detalhadas de instalação.

   f. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
   Uma lista de aplicações disponíveis para instalação é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

g. Clique em **Instalar**.
Localize a aplicação, selecione-a e clique em **Instalar**. Sua aplicação é instalada automaticamente em sua instância.

Atualizar uma aplicação GRC baixada anteriormente do ServiceNow Store

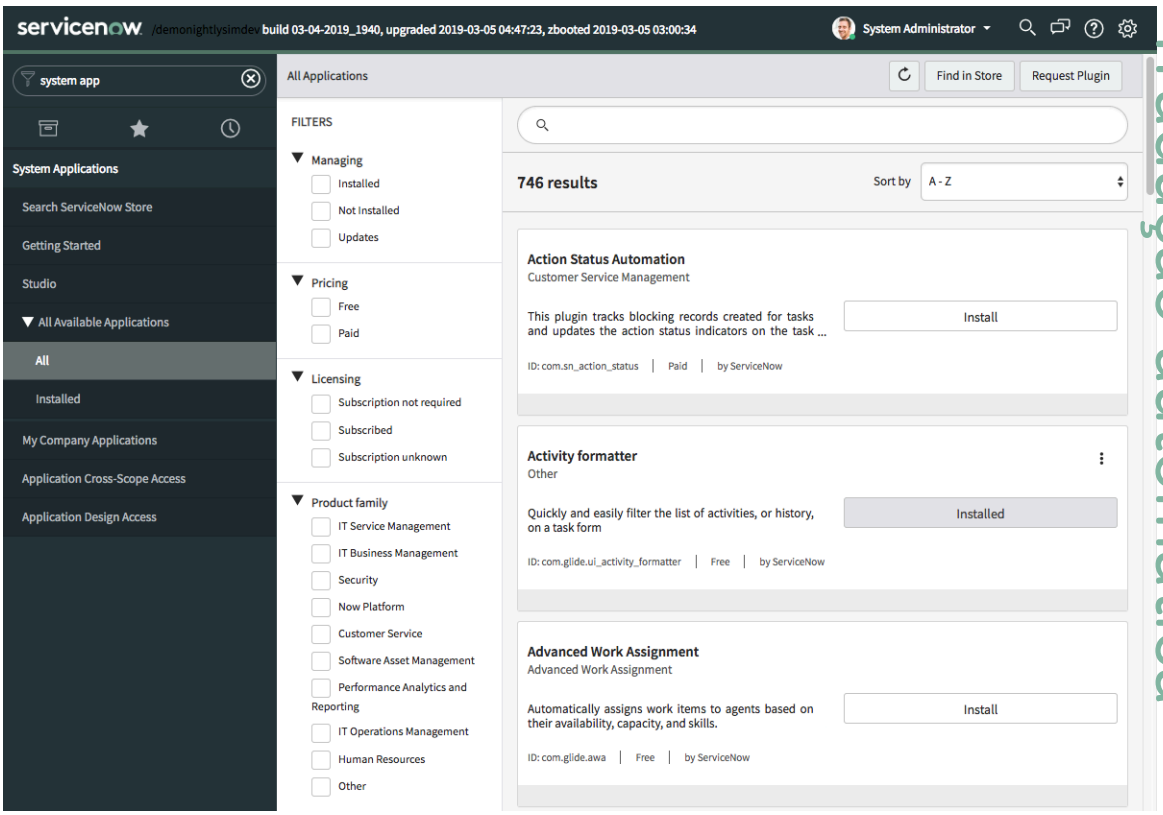
Se você baixou anteriormente uma aplicação do ServiceNow Store e uma nova versão estiver disponível, você poderá atualizá-la em sua instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.



2. Pesquise a aplicação que você deseja atualizar.
3. Selecione a versão para a qual você deseja atualizar e clique em **Atualizar**.
Sua aplicação é atualizada automaticamente em sua instância.

Fazer upgrade da sua instância para a próxima versão da família GRC

Se você estiver executando uma versão da família (London, por exemplo) e quiser fazer upgrade para a próxima versão, não será necessário adquirir as aplicações do ServiceNow Store. A aplicação é atualizada automaticamente quando a plataforma é atualizada para a versão mínima necessária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de auditorias

A aplicação ServiceNow® Gestão de auditorias envolve um conjunto de atividades relacionadas ao planejamento de compromissos de auditoria, execução de compromissos e relatório de descobertas para o comitê de auditoria e a diretoria executiva. A emissão de relatórios de compromisso garante às principais partes interessadas que a estratégia de gestão de riscos e conformidade da organização é eficaz.

Espaço de auditoria

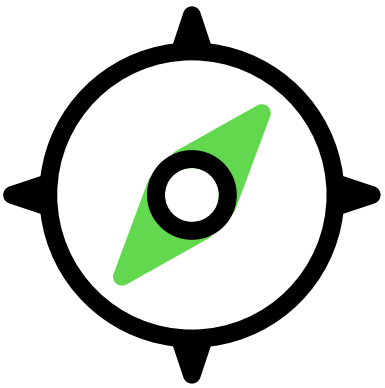
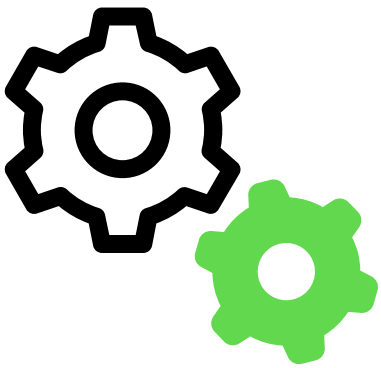
A partir da versão 13.0.2, há duas interfaces disponíveis para usuários do Audit Management. Eles são o modelo clássico e o espaço de auditoria. O espaço de auditoria oferece uma exibição de painel único para que os supervisores e auditores de auditoria exibam a linha do tempo e o status geral da auditoria, rastreiem o orçamento e os recursos para compromisso e monitorem os testes de controle e o andamento da tarefa de auditoria. Para obter mais informações sobre o novo espaço, consulte Espaço de risco.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

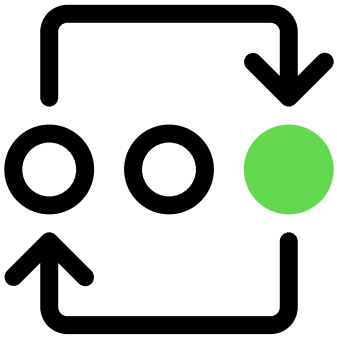
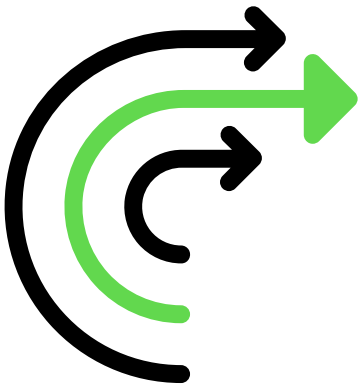
O produto GRC: Gestão de auditorias permite programar auditorias internas, realizar planejamento de recursos e compromissos de escopo. Você também pode conduzir atividades de auditoria, revisar resultados de monitoramento contínuo e relatar descobertas.

Iniciar

Explorar	Configurar	**Uso**
		
Explore os principais recursos e benefícios do Gestão de auditorias	Configurar a check-list a ser implementada Gestão de auditorias	Use o Espaço de auditoria para tarefas de auditoria

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar	Integrar	Análise e Emissão de relatórios
		
Planos de auditoria com Gestão de auditorias	Registro de horas Gestão para rastrear o tempo necessário para tarefas de compromisso e auditoria	Relatar resultados de auditoria e detalhamentos de compromisso

Solucionar problemas e obter ajuda

- Fazer ou responder a perguntas no GRC comunidade
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Gestão de auditorias

O Gestão de auditorias automatiza os fluxos de trabalho das equipes de auditoria interna, otimizando recursos e produtividade e eliminando descobertas de auditoria recorrentes. Gestão de auditorias usa dados de conformidade e risco para definir o escopo, planejar e priorizar compromissos de auditoria. A revisão contínua de políticas e procedimentos, riscos e detalhamentos de controle oferece uma oportunidade para corrigir problemas antes que eles se tornem falhas de auditoria.

Gestão de auditorias usuários

Auditores (um órgão independente, normalmente subordinado ao conselho diretor).

Principais atividades para Gestão de auditorias

Os auditores são responsáveis pelo seguinte:

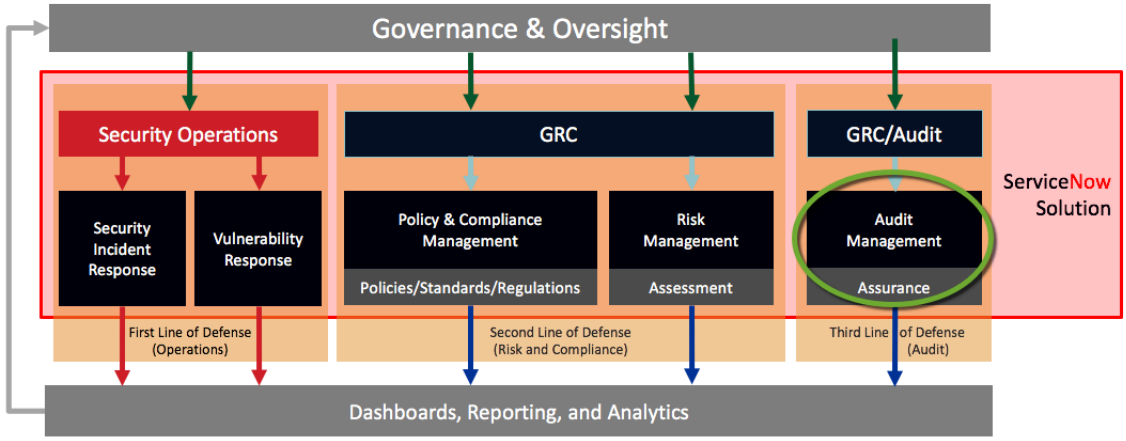
- Revisar políticas e procedimentos
- Revisar riscos
- Revisar design de controle
- Revisar design de teste de controle
- Revisar resultados de testes de controle
- Controles de teste
- Observações do problema

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de auditorias e a plataforma ServiceNow

Gestão de auditorias e Now Platform



Nota:
Para obter mais informações sobre a nomenclatura da aplicação GRC e a terminologia do setor, consulte GRC atualizações de nomenclatura de aplicações e terminologia do setor.

Configuração da Gestão de auditorias

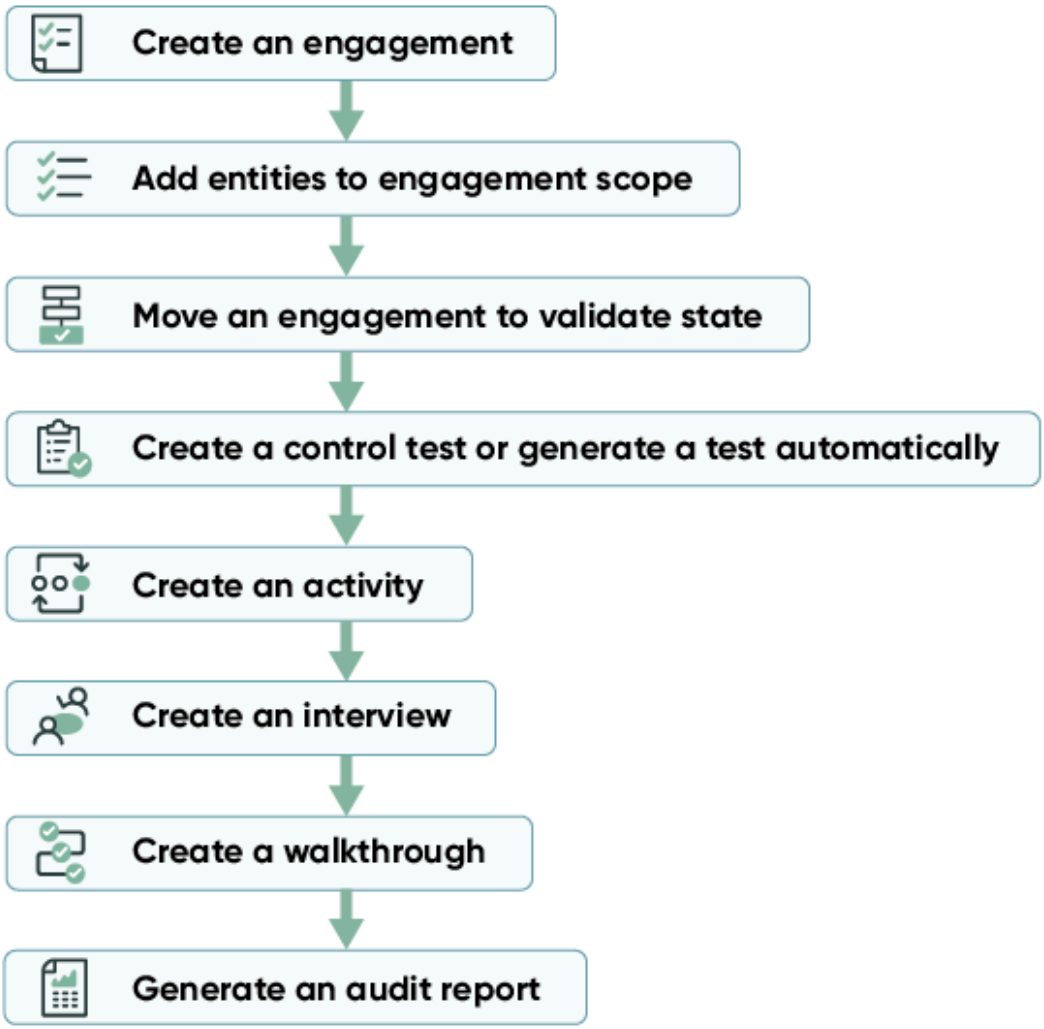
Use as etapas na check-list da aplicação GRC Gestão de auditorias para baixar o Gestão de auditorias da ServiceNow Store e deixá-lo pronto para operação. Etapas de configuração obrigatórias e opcionais, bem como uma check-list de implementação, são fornecidas para simplificar a configuração.

O fluxo de etapas obrigatórias na check-list é o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapas de implementação da Gestão de auditorias



Check-list de configuração para a aplicação GRC Gestão de auditorias

Esta check-list inclui as tarefas de configuração que você deve concluir em sua instância Now Platform®. Quando você tiver concluído essas tarefas, o sistema de base estará pronto para operação. Procedimentos de configuração opcionais também estão incluídos para aprimorar a funcionalidade Gestão de auditorias.

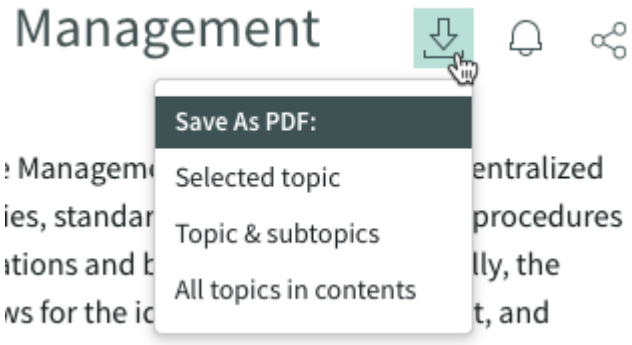
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

É recomendável criar e imprimir um PDF deste tópico de check-list. Em seguida, você pode marcar as tarefas ao concluí-las.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para gerar um PDF, clique no ícone Salvar como PDF (



) na parte superior do tópico.

Procedimento

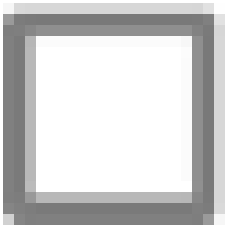
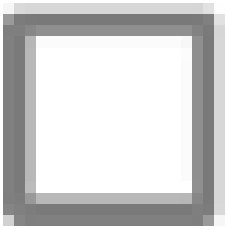
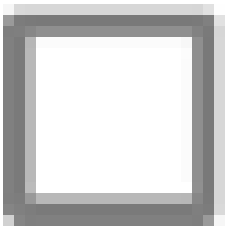
Clique no **tópico Selecionado**.

Check-list da aplicação Gestão de auditorias

Item	Descrição
	Como administrador de auditoria ou gerente de auditoria, crie compromissos para gerenciar informações de auditoria e incluir entidades, controles e testes de controle que sejam relevantes para a auditoria. Para obter detalhes, consulte Criar um compromisso.
	Como administrador de auditoria ou gerente de auditoria, depois de criar compromissos, defina quais entidades têm escopo no compromisso de auditoria. Para obter detalhes, consulte Adicionar entidades a um escopo de compromisso.
	Depois de definir um controle, os gerentes de auditoria criam testes de controle que são executados periodicamente e fornecem evidências documentadas sobre se o controle associado está funcionando corretamente. Para obter detalhes, consulte Criar um teste de controle a partir de um compromisso. Você também pode gerar testes de controle automaticamente. Para obter detalhes, consulte Gerar automaticamente testes de controle a partir de um compromisso
	Depois de definir um controle, os gerentes de auditoria criam atividades que exploram e fornecem evidências documentadas sobre se o controle associado está funcionando corretamente. Para obter detalhes, consulte Criar uma atividade de tarefa de auditoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Item	Descrição
	Depois de definir um controle, os gerentes de auditoria criam entrevistas com os responsáveis pelo controle para discutir e fornecer evidências documentadas sobre se o controle associado está funcionando corretamente. Para obter detalhes, consulte Criar uma entrevista
	Depois de definir um controle, os gerentes de auditoria criam orientações que serão realizadas para observar e fornecer evidências documentadas sobre se o controle associado está funcionando corretamente. Para obter detalhes, consulte Criar um passo a passo.
	Como gerente de auditoria, gere um relatório de auditoria que resuma as descobertas de um compromisso para que as descobertas do relatório possam ser comunicadas aos executivos. Para obter detalhes, consulte Gerar um relatório de auditoria a partir de um compromisso

Download de Gestão de auditorias

Antes de executar GRC: Gestão de auditorias (com.sn_audit) em sua instância, você deve baixá-lo do ServiceNow Store.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

Siga as instruções para Baixar uma aplicação [GRC de ServiceNow Store pela primeira vez.

Testes de início rápido para Gestão de auditorias

Valide se GRC: Gestão de auditorias ainda funciona depois que você faz qualquer mudança de configuração, como aplicar um upgrade ou desenvolver uma aplicação. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

GRC Gestão de auditorias

GRC: os testes de início rápido Gestão de auditorias exigem a ativação do GRC: plug-in Gestão de auditorias (com.sn_audit) e o carregamento dos dados de demonstração.

GRC: pacote de testes Gestão de auditorias

Teste	Descrição	Versão de lançamento
GRC: criar compromisso de auditoria e gerar tarefa de auditoria	Valida a criação do compromisso de auditoria e associa entidades para gerar controles e planos de	Paris

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

GRC: pacote de testes Gestão de auditorias

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	teste. Gera a tarefa de auditoria que está associada a um plano de teste.	
GRC: criar e processar um marco	Crie um marco em um compromisso, observe que o prazo não pode estar no passado e a data de conclusão não pode estar no futuro e, para um marco no estado em aberto, a porcentagem concluída é 0, que muda de acordo com a mudança de estado do marco.	Paris
GRC: acúmulo do plano de custos e recursos	Crie um plano de auditoria e associe um compromisso a ele. Ao adicionar um plano de custos e um plano de recursos a esse compromisso, observe que esses custos são acumulados no plano. Quaisquer edições desses custos no compromisso refletem no plano.	Paris
GRC: criar projeto de compromisso manual e automático	Em um compromisso no estado de validação, após a execução da ação de IU Habilitar planejamento avançado, observe que um projeto de compromisso é criado e quando o estado de um compromisso associado a um plano de auditoria com "Recursos de planejamento avançado" é alterado para validar, observe que um projeto de compromisso é criado automaticamente.	Paris
GRC: unidade auditável com avaliação de risco detalhada	Crie uma unidade auditável com o método "Avaliação de risco detalhada" e solicite a avaliação de risco adicionando o avaliador. Quando o avaliador responder e marcar a avaliação como	Paris

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

GRC: pacote de testes Gestão de auditorias

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	concluída após executar a avaliação de controle e a avaliação residual, os campos de avaliação de risco devem ser atualizados automaticamente.	

Para saber mais sobre a Gestão de auditorias, consulte Gestão de auditorias.

Tópicos relacionados

Testes de início rápido

Check-list de configuração para a aplicação GRC Auditoria avançada

Conclua a check-list que inclui as tarefas de configuração necessárias para concluir em sua instância Now Platform®. Quando você tiver concluído essas tarefas, o sistema de base estará pronto para operação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

É recomendável criar e imprimir um PDF deste tópico de check-list. Em seguida, você pode marcar as tarefas ao concluí-las.

Procedimento

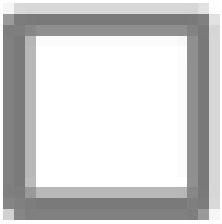
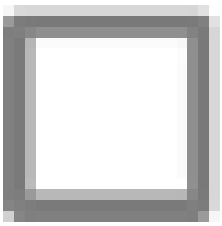
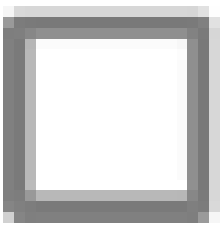
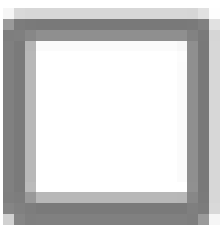
1. Para gerar um PDF, clique no ícone) na parte superior do tópico.
2. Clique no **tópico Selecionado**.

Check-list da aplicação Gestão de auditorias

Item	Descrição
☐	Como gerente de auditoria e gerente de projeto de TI, crie um plano de auditoria para gerenciar diferentes tipos de auditorias de maneira periódica e agrupar compromissos de maneira lógica. Para obter detalhes, consulte Criar um plano de auditoria
☐	Como um usuário de auditoria ou um gerente de auditoria, crie unidades auditáveis com entidades como unidades de negócios, departamentos, fornecedores, produtos, processos de negócios, aplicações de negócios, locais, documentos de autoridade e políticas para executar avaliações de risco nas unidades auditáveis. Para obter detalhes, consulte Criar uma unidade auditável
☐	Como gerente de auditoria, use os recursos de planejamento avançado para criar um compromisso que cria automaticamente um projeto de compromisso. Para obter detalhes, consulte Criar um compromisso com o planejamento avançado
☐	Como gerente de auditoria, crie marcos que podem ser usados para rastrear o andamento de um compromisso. Depois de criar marcos para um compromisso, você também pode adicionar tarefas de auditoria ao marco e rastrear essas tarefas como marcos. Para obter detalhes, consulte Criar um marco de compromisso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Item	Descrição
	Como usuário de recursos, você pode criar um plano de recursos na aplicação Gestão de recursos para qualquer tarefa, como demanda, projeto, tarefa de projeto, incidente, problema ou mudança. Você pode editar e ajustar o plano até enviá-lo para aprovação. Para obter detalhes, consulte Criar um plano de recursos
	Como gerente de projeto de TI, crie um plano de custo para especificar o custo unitário de um tipo de custo para um período fiscal. Os planos de custo do projeto capturam os custos dos projetos. Para obter detalhes, consulte Criar um plano de custo
	As observações de auditoria são os resultados de uma auditoria. Como uma parte importante do relatório de auditoria, as observações de auditoria representam os resultados de revisões, análises, entrevistas e discussões. Para obter detalhes, consulte Observações de auditoria
	Como um usuário de auditoria, solicite evidências. A solicitação de evidências é usada por equipes de auditoria e conformidade para solicitar documentos de suporte durante uma auditoria. Os auditores e as equipes de conformidade exigem esses documentos da primeira linha de defesa. Para obter detalhes, consulte Solicitar evidências para auditoria

Como usar o Gestão de auditorias

O escopo da gestão de auditoria inclui a automação dos fluxos de trabalho das equipes de auditoria interna, otimizando recursos e produtividade e eliminando descobertas de auditoria recorrentes.

Os objetivos da gestão de auditoria são:

- Certifique-se de que os riscos sejam identificados e quantificados corretamente
- Certifique-se de que os controles sejam projetados de forma a reduzir efetivamente os riscos identificados
- Certifique-se de que os controles sejam monitorados corretamente quanto à eficácia operacional
- Certifique-se de que as deficiências de controle sejam identificadas e corrigidas

Criar um modelo de relatório de auditoria em formatos clássicos

Crie um modelo de relatório de auditoria para gerar um relatório de auditoria. Se você for um desenvolvedor de auditoria, poderá usar o formato HTML, Script ou XML para criar um modelo de relatório de auditoria. Você pode usar o modelo de relatório de auditoria para exibir dados em um relatório de auditoria.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_audit.developer

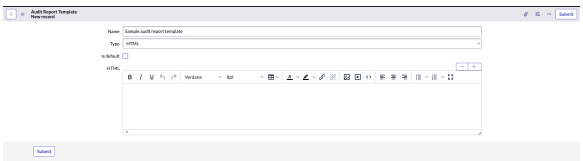
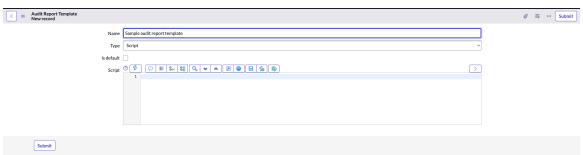
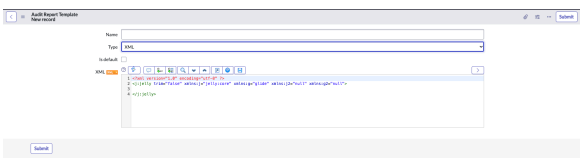
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Administração** > **Modelos de Relatório de Auditoria**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

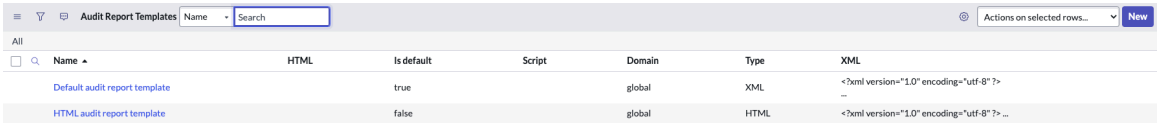
Formulário de modelo de relatório de auditoria

Campo	Valor
Nome	Nome do modelo de relatório de auditoria.
Tipo	Tipo de modelo de relatório de auditoria. Opções disponíveis incluem: ○ **Script** ○ **HTML** ○ **XML** Você pode usar esses formatos para gerar o modelo de relatório de auditoria. Esses modelos são usados nos relatórios de auditoria para exibir dados no formato HTML, Script ou XML.
É padrão	Opção que indica que este modelo é usado como padrão para todos os artigos da base de conhecimento.
HTML	Código HTML. Ao selecionar a opção **HTML**, você pode adicionar o código HTML no modelo de relatório de auditoria, conforme mostrado no exemplo a seguir: 
Script	Código de script. Ao selecionar a opção **Script**, você pode adicionar o código de script no modelo de relatório de auditoria, conforme mostrado no exemplo a seguir: 
XML	Código XML. Ao selecionar a opção **XML**, você pode adicionar o código XML ao modelo de relatório de auditoria, conforme mostrado no exemplo a seguir: 

4. Selecione **Enviar**.
   O modelo de relatório de auditoria é exibido na exibição de lista, conforme mostrado no exemplo a seguir:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Você pode usar o modelo de relatório de auditoria para exibir dados de acordo com o formato definido em um relatório de auditoria.

Gerenciar modelos de teste e planos de testes

Um compromisso de auditoria pode incluir atividades de teste de controle durante as quais os controles são avaliados quanto ao design e à eficácia operacional.

Modelos de teste e planos de testes

Para conduzir testes de controle, antes do início de um compromisso, os gerentes de auditoria criam planos de testes para os controles relevantes. Os gerentes de auditoria podem usar modelos de teste para criar vários planos de testes para controles semelhantes de uma só vez.

Durante o estado **Validar** de um compromisso de auditoria, os planos de testes associados aos controles no escopo do compromisso são associados automaticamente ao compromisso. Os gerentes de auditoria podem gerar testes de controle a partir desses planos de testes associados e criar testes de controle individuais conforme necessário.

Criar um modelo de teste

Os modelos de teste permitem que os gerentes de auditoria criem rapidamente muitos planos de teste usando muitos dos mesmos critérios de teste.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.admin, sn_audit.manager ou sn_audit.user

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Teste de Auditoria** > **Modelos de Teste**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de modelo de teste

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Duração	Duração do teste.
Descrição resumida	Uma descrição resumida e geral do modelo de teste.
Teste de design*	
Expectativas de design	Expectativas de como um controle é projetado.
Procedimentos de avaliação do design	Documente como avaliar se um controle foi projetado de forma eficaz.
Teste de operação*	
Expectativas de operação	Expectativas de como um controle opera.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Procedimentos de avaliação da operação	Documente como avaliar a eficácia operacional de um controle

4. Clique em **Enviar**.

Relacionar um modelo de teste a um objetivo de controle

Os proprietários de auditoria podem criar modelos de teste de controle genéricos para um objetivo de controle, evitando a criação de planos de teste de controle individuais para cada controle.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.admin ou sn_audit.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Teste de Auditoria** > **Modelos de Teste**.
2. Abra o registro do modelo de teste.
3. Selecione um objetivo de controle e clique em **Atualizar**.

Criar um plano de testes de auditoria

Os planos de teste podem ser criados do zero ou com base em modelos de teste e descrevem como um recurso deve ser testado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.user, sn_audit.external_auditor

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Teste de Auditoria** > **Planos de teste**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de modelo de teste

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Controle	O controle que este plano de testes cobre. **Nota:** Este campo só está visível quando o plug-in Gestão de políticas e conformidade está ativado.
Modelo de Teste	O modelo de teste relacionado.
Duração	A duração esperada do teste.
Nome	Uma descrição resumida e geral do plano de testes.
Teste de Design	
Expectativas de design	Expectativas de como um controle é projetado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Procedimentos de avaliação do design	Documento que mostra como avaliar se um controle foi projetado de forma eficaz.
Teste de Operação	
Expectativas de operação	Expectativas de como um controle opera.
Procedimentos de avaliação da operação	Documento que mostra como avaliar se um controle está funcionando de forma eficaz.

4. Clique em **Enviar**.

Criar vários planos de testes a partir de um modelo de teste

Se GRC: Gestão de políticas e conformidade estiver instalado, um modelo de teste poderá ser usado para criar planos de testes para todos os controles associados ao objetivo de controle do plano de testes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.manager ou sn_audit.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Teste de Auditoria** > **Modelos de Teste**.
2. Selecione o modelo de teste a partir do qual os planos de teste serão gerados.
3. Clique no link relacionado **Criar planos de testes para todos os controles**.

Nota:
Este link só ficará visível se houver controles associados ao objetivo de controle do plano de testes que ainda não tenham um plano de testes gerado a partir do modelo de teste atual.

Gerenciar compromissos

O processo de compromisso de auditoria envolve a criação, o planejamento, a definição do escopo e a realização de compromissos, bem como a emissão de relatórios sobre as descobertas do compromisso.

Processo de compromisso

O processo de compromisso de auditoria do sistema de base inclui etapas para definir o escopo, validar, conduzir e aprovar os resultados do compromisso. Ele também contém etapas para acompanhar tarefas e problemas de auditoria em aberto e, por fim, encerrar o compromisso de auditoria.

Estados do processo de compromisso

Estado	Descrição
Escopo	Durante o estado **Escopo**, os gerentes de auditoria definem quais entidades estão envolvidas no compromisso de auditoria. Por exemplo, para uma auditoria financeira, é possível incluir todos os serviços de negócio dos quais o departamento financeiro depende e o próprio departamento financeiro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados do processo de compromisso

Estado	Descrição
	Consulte Adicionar entidades a um escopo de compromisso.
Validar	Depois que um compromisso for movido para o estado **Validar**, todos os riscos, controles e planos de testes associados às entidades no escopo do compromisso serão associados à auditoria. Os resultados do indicador que foram coletados durante o período de auditoria do compromisso também serão associados à auditoria. Os gerentes de auditoria podem revisar os riscos, controles, planos de testes e resultados do indicador e atualizar o escopo do compromisso, se necessário. Os gerentes de auditoria também podem começar a criar e planejar tarefas de auditoria para o compromisso. Para mover um compromisso para o estado **Validar**, clique em **Validar** em qualquer compromisso atualmente no estado **Escopo**.
Trabalho em campo	Os auditores concluem suas tarefas de auditoria atribuídas durante o estado de trabalho de **campo**. Essas tarefas incluem testes de controle, entrevistas, orientações e outras atividades. Os problemas encontrados durante o teste de controle são associados ao compromisso. Os auditores também podem criar problemas gerais associados ao compromisso. Os gerentes de auditoria podem criar tarefas de auditoria adicionais conforme necessário. Quando a auditoria é concluída, os gerentes de auditoria especificam o resultado do compromisso, se é satisfatório, adequado ou inadequado, e fornecem detalhes sobre sua opinião. Para mover um compromisso para o estado de trabalho de **campo**, clique em **Avançar para o trabalho de campo** em qualquer compromisso atualmente no estado **Validar**. Consulte Gestão de tarefas de auditoria.
Aguardando aprovação	Durante o estado "Aguardando aprovação", os aprovadores especificados no campo **Aprovadores** do compromisso revisam os resultados das tarefas de auditoria realizadas e os problemas que foram criados. Depois de revisar os resultados dos compromissos, os aprovadores aprovam ou rejeitam o compromisso. Para mover um compromisso para o estado **Aguardando aprovação**, clique em **Solicitar aprovação** em qualquer compromisso atualmente no estado Trabalho de **campo**. Consulte Aprovar ou rejeitar um compromisso.
Acompanhamento	Depois que um compromisso for aprovado, se houver tarefas, problemas ou marcos em aberto restantes, no caso da Auditoria avançada do GRC, associada ao compromisso, o compromisso entrará automaticamente no estado de **acompanhamento**. Durante esta fase, os auditores devem encerrar todos os problemas, tarefas e marcos restantes antes que o compromisso seja marcado como concluído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados do processo de compromisso

Estado	Descrição
Encerrado	Os compromissos são movidos para o estado "Encerrado" sob uma das três condições: • O compromisso é encerrado como incompleto durante os estados **Escopo**, **Validar**ou Trabalho de **campo**. • Não há tarefas de auditoria, problemas e marcos em aberto depois que o compromisso é aprovado. Nesse caso, o compromisso passa automaticamente do estado **Aguardando aprovação** para o estado **Encerrado**. • Todas as tarefas de acompanhamento, problemas e marcos são encerrados. Nesse caso, o compromisso passa automaticamente do estado **Acompanhamento** para o estado **Encerrado**.

Gestão de tarefas de auditoria

As tarefas de auditoria são concluídas durante um compromisso e fornecem evidências documentadas de que a organização está em conformidade com as regulamentações externas e as políticas internas.

Quando tarefas de auditoria são criadas ou reatribuídas, uma notificação é enviada ao usuário atribuído. Uma notificação também é enviada quando a tarefa atinge 75% da duração planejada.

Criar um compromisso

Os gerentes de auditoria criam compromissos para gerenciar informações de auditoria e coletar entidades, controles e testes de controle que são relevantes para a auditoria.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.admin ou sn_audit.manager

Nota:
Para obter mais informações sobre compromissos, consulte Gerenciar compromissos.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para saber mais sobre como definir um controle e um objetivo de controle, consulte:

- Criar um controle
- Criar um objetivo de controle

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Compromissos** > **Criar novo(a)**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de compromisso

Campo	Descrição
Número	Um número de identificação exclusivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Estado	○ Escopo ○ Validar e planejar ○ Trabalho em campo ○ Aguardando aprovação ○ Acompanhamento ○ Encerrado
Nome	Nome do compromisso.
Tipo	Tipo de compromisso. As opções são: ○ Nenhum(a) ○ Auditoria interna ○ Auditoria Externa ○ Auditoria do SOX ○ Auditoria de TI ○ Auditoria financeira ○ Auditoria de conformidade ○ Auditorias de certificação ○ Auditoria regulatória ○ Auditoria operacional ○ Auditoria contínua ○ Auditoria do fornecedor ○ Auditoria do cliente ○ Auditoria de loja ○ Auditoria de qualidade ○ Auditoria de projeto
Porcentagem de conclusão	Número que representa a porcentagem do compromisso que foi concluída.
Atribuído a	Usuário atribuído ao compromisso.
Auditores	Os auditores foram atribuídos ao compromisso.
Aprovadores	Aprovadores atribuídos ao compromisso.
Descrição	Descrição geral do compromisso.
Objetivos	Objetivos declarados do compromisso.
Programação	
Início planejado do compromisso	Data de início estimada do compromisso.
Início do compromisso	Opção para determinar automaticamente a data de início do compromisso. As opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Escopo ○ Validar ○ Trabalho em campo
Compromisso realmente iniciado	Data real em que o compromisso começa.
Término planejado do compromisso	Data de término estimada do compromisso.
Término do compromisso	Opção para determinar automaticamente a data de início do compromisso. As opções são: ○ Acompanhamento ○ Encerrado
Término real do compromisso	A data real em que o compromisso termina.
Início planejado do trabalho de campo	Data de início estimada do trabalho de campo.
Término planejado do trabalho de campo	Data de término planejada que foi definida originalmente no compromisso. **Nota:** Este campo define o valor como um dia mais a data de início planejada para o trabalho de campo por padrão.
Duração planejada do trabalho de campo	Número de dias e horas planejados para trabalho de campo. A duração e a data de início planejada do trabalho de campo são usadas para calcular a data de término planejada. Se as tarefas de auditoria forem definidas, este campo será preenchido com a duração planejada mais longa das tarefas de auditoria.
Início real do trabalho de campo	Data de início real do trabalho de campo. Se as tarefas de auditoria forem definidas, este campo será preenchido com a data de início real mais antiga das tarefas de auditoria.
Término real do trabalho de campo	Data de término real do trabalho de campo. Se as tarefas de auditoria forem definidas, este campo será preenchido com a data de término real mais recente das tarefas de auditoria.
Duração real do trabalho de campo	Duração da data de início e da data de término do trabalho de campo.
Resultados	
Resultado	○ Satisfatória ○ Adequado ○ Inadequada
Opinião	Justificativa para o resultado selecionado.
Relatório	
Base de conhecimento	Base de conhecimento a ser usada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Modelo de relatório	Modelo a ser usado para gerar o artigo da base de conhecimento que relata os resultados do compromisso.
Artigo da Base de Conhecimento	Artigo da base de conhecimento gerado recentemente que contém os resultados do compromisso
Atividade	
Comentários adicionais	Comentários visíveis pelo cliente.
Anotações de trabalho	Comentários que podem ser visualizados pelo gerente de auditoria do administrador.
Confidencialidade	
Confidencial	Opção para habilitar a confidencialidade do registro. Somente os usuários ou grupos de usuários atribuídos podem acessar o registro. Para obter mais informações sobre a opção confidencial, consulte Sinalizador de confidencialidade para registros de auditoria e conformidade.

3. Selecione **Enviar**.

Gerar um relatório de auditoria a partir de um compromisso

Gere um relatório de auditoria e mantenha diferentes versões de relatórios de auditoria de um compromisso no estado de acompanhamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um compromisso está no estado **Acompanhamento**, o líder da auditoria pode gerar um relatório de auditoria. Um relatório de auditoria é representado na forma de um artigo da base de conhecimento (KB). Depois que um relatório de auditoria é gerado, uma versão incrementada do relatório é criada em vez de um novo relatório ou artigo da base de conhecimento. Depois de fazer mudanças importantes em um relatório de auditoria e publicar o relatório, uma nova versão principal do relatório será criada.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Compromissos** > **Todos os Compromissos**.
2. Abra o compromisso para o qual você deseja gerar um relatório de auditoria.
3. Clique na guia **Relatório**.
   a. No campo **Base de conhecimento**, selecione a base de conhecimento.
   b. No campo **Modelo de relatório**, selecione o modelo.
4. Clique **em Gerar relatório**.
5. Para publicar o artigo da base de conhecimento sem fazer mudanças, clique em **Publicar**
6. Para editar o artigo da base de conhecimento, clique em **Editar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A página do artigo da base de conhecimento aparece com o estado do artigo da base de conhecimento como **Rascunho** e uma versão secundária do artigo é criada.

7. Edite o artigo da base de conhecimento conforme necessário e clique em **Publicar**.

Resultado

A versão incrementada do relatório aparece no campo de **artigo** da base de conhecimento na guia **Relatório**.

Criar um compromisso a partir de um compromisso anterior

Os gerentes de auditoria podem criar compromissos a partir de compromissos anteriores para reduzir a necessidade de redefinir o escopo, os auditores e os aprovadores para compromissos semelhantes que são realizados ao longo do ano.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.admin ou sn_audit.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Compromisso** > **Todos os Compromissos**.
2. Se necessário, limpe os critérios de filtro de pesquisa.
3. Abra o compromisso de onde copiar.
4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do compromisso e clique em **Copiar compromisso**.

Criar um teste de controle a partir de um compromisso

Depois de definir um controle, os gerentes de auditoria criam testes de controle que são executados periodicamente e fornecem evidências documentadas sobre se o controle associado está funcionando corretamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.admin e sn_audit.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Compromissos** > **Todos os Compromissos**.
2. Abra o compromisso da tarefa de auditoria que você deseja criar.
   Atribua tarefas de auditoria a compromissos em um dos seguintes estados:
   - Validar
   - Trabalho em campo
   - Aguardando aprovação
3. Na lista relacionada **Tarefas de auditoria**, clique em **Novo**.
4. No Interceptador de tarefas de auditoria, clique **em Teste de controle**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de teste de controle

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Estado	○ Aberto ○ Trabalho em Andamento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Revisão ○ Encerrado concluído ○ Encerrado incompleto ○ Encerrado ignorado
Primário	Tarefa de auditoria primária.
Eficácia do controle	Eficácia do controle.
Atribuído a	Usuário designado a este teste de controle.
Problema	Problema relacionado a este teste de controle.
Plano de testes	Plano de testes associado a este teste de controle.
Descrição resumida	Breve descrição do teste de controle.
Programação	
Data de início planejada	Data pretendida em que o teste de controle deve começar.
Data de término planejada	Data pretendida em que o teste de controle deve terminar.
Duração planejada	Duração esperada deste teste de controle. Assim como a duração real, a duração planejada mostra o tempo total de atividade e leva em consideração a programação de teste de controle.
Data de início real	Data em que este teste de controle começou.
Data de término real	Data em que este teste de controle foi encerrado.
Duração real	Duração do teste de controle do início do teste de controle até o fechamento do teste de controle.
Teste de design	
Eficácias de design	○ Eficaz ○ Ineficaz
Expectativas de design	Requisito básico que deve ser atendido por um controle para que ele seja eficaz. Isso verifica se o controle foi projetado corretamente para atingir o objetivo de controle.
Procedimentos de avaliação do design	Procedimento ou etapas a serem seguidas para concluir se o design do controle é eficaz para atingir o objetivo de controle ou não. Isso se baseia na expectativa de design.
Resultados de design	Resultados do teste do design do controle com base no procedimento de avaliação de design.
Teste de operação	
Eficácia da operação	○ Eficaz ○ Ineficaz

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Expectativas de operação	Expectativas que devem ser atendidas para garantir que o controle esteja operando de forma eficaz para atingir o objetivo de controle.
Procedimentos de avaliação da operação	Etapas detalhadas, para realizar as expectativas de operação, que precisam ser executadas para concluir que o controle está funcionando com sucesso.
Resultados de operação	Resultados do teste da operação do controle com base no procedimento de avaliação da operação.
Registro de atividades	
Anotações de trabalho	Comentários que podem ser visualizados pelo gerente de auditoria.
Comentários adicionais	Comentários visíveis pelo cliente.
Confidencialidade	
Confidencial	Opção para habilitar a confidencialidade do registro. Somente os usuários confidenciais atribuídos ou grupos confidenciais de usuários podem acessar o registro. Para obter mais informações sobre a opção confidencial, consulte Sinalizador de confidencialidade para registros de auditoria e conformidade.

6. Clique em **Enviar**.

Gerar automaticamente testes de controle a partir de um compromisso

Depois de adicionar uma entidade a um compromisso, você pode gerar automaticamente testes de controle.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.admin e sn_audit.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Compromissos** > **Todos os Compromissos**.
2. Abra o compromisso para o qual você deseja gerar testes de controle.
3. Clique na lista relacionada Planos de teste.
4. Selecione os planos de testes para os quais você deseja gerar testes de controle.
5. Clique **em Gerar testes de controle**.

Resultado

Os testes de controles para cada plano de testes são criados na lista relacionada Tarefa de auditoria.

Criar uma atividade de tarefa de auditoria

Depois de definir um controle, os gerentes de auditoria criam atividades que exploram e fornecem evidências documentadas sobre se o controle associado está funcionando corretamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.admin e sn_audit.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Compromissos** > **Todos os Compromissos**.
2. Abra o compromisso da tarefa de auditoria que você deseja criar.
   Atribua tarefas de auditoria a compromissos em um dos seguintes estados:
   - Validar
   - Trabalho em campo
3. Na lista relacionada **Tarefas de auditoria**, clique em **Novo**.
4. No Interceptador de tarefas de auditoria, clique em **Atividade**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de atividade

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Estado	○ Aberto ○ Trabalho em Andamento ○ Revisão ○ Encerrado concluído ○ Encerrado incompleto ○ Encerrado ignorado
Primário	Tarefa de auditoria primária.
Atribuído a	Usuário atribuído a esta atividade.
Descrição resumida	Breve descrição da atividade.
Descrição	Explicação detalhada da atividade.
Programação	
Data de início planejada	Data prevista em que a atividade deve começar.
Data de término planejada	Data prevista em que a atividade deve terminar.
Duração planejada	Duração esperada desta atividade. Assim como a duração real, a duração planejada mostra o tempo total de atividade e leva em consideração a programação de atividades.
Data de início real	Data em que esta atividade começou.
Data de término real	Data em que esta atividade foi encerrada.
Duração real	Duração real do projeto, desde o início até o fechamento do projeto.
Atividade	
Comentários adicionais	Comentários visíveis pelo cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Anotações de trabalho	Comentários que podem ser visualizados pelo gerente de auditoria e pelo gerente de auditoria.
Confidencialidade	
Confidencial	Opção para habilitar a confidencialidade do registro. Somente os usuários confidenciais atribuídos ou grupos confidenciais de usuários podem acessar o registro. Para obter mais informações sobre a opção confidencial, consulte Sinalizador de confidencialidade para registros de auditoria e conformidade.

6. Clique em **Enviar**.

Criar uma entrevista

Depois de definir um controle, os gerentes de auditoria criam entrevistas com os responsáveis pelo controle para discutir e fornecer evidências documentadas sobre se o controle associado está funcionando corretamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.admin e sn_audit.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Compromissos** > **Todos os Compromissos**.
2. Abra o compromisso da tarefa de auditoria que você deseja criar.
   Atribua tarefas de auditoria a compromissos em um dos seguintes estados:
   - Validar
   - Trabalho em campo
   - Aguardando aprovação
3. Na lista relacionada **Tarefas de auditoria**, clique em **Novo**.
4. No Interceptador de tarefas de auditoria, clique em **Entrevista**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de entrevista

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Estado	○ Aberto ○ Trabalho em Andamento ○ Revisão ○ Encerrado concluído

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Encerrado incompleto ○ Encerrado ignorado
Primário	Tarefa de auditoria primária.
Atribuído a	Usuário atribuído a esta entrevista.
Descrição resumida	Breve descrição da entrevista.
Descrição	Explicação detalhada da entrevista.
Programação	
Data de início planejada	Data pretendida em que a entrevista deve começar.
Data de término planejada	Data pretendida em que a entrevista deve terminar.
Duração planejada	Duração esperada desta entrevista. Assim como a duração real, a duração planejada mostra o tempo total de atividade e leva em consideração a programação da entrevista.
Data de início real	Data em que esta entrevista começou.
Data de término real	Data em que esta entrevista terminou.
Duração real	Duração da entrevista do início ao fim da entrevista.
Atribuição	
Contato primário	Usuário a ser contatado para esta entrevista.
Outros contatos	Outros usuários a serem contatados para esta entrevista, se o contato primário não estiver disponível.
Anotações	Anotações adicionais sobre os contatos da entrevista.
Atividade	
Comentários adicionais	Comentários visíveis pelo cliente.
Anotações de trabalho	Comentários que podem ser visualizados pelo administrador de auditoria e pelo gerente de auditoria.
Confidencialidade	
Confidencial	Opção para habilitar a confidencialidade do registro. Somente os usuários confidenciais atribuídos ou grupos confidenciais de usuários podem acessar o registro. Para obter mais informações sobre a opção confidencial, consulte Sinalizador de confidencialidade para registros de auditoria e conformidade.

6. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um tutorial

Depois de definir um controle, os gerentes de auditoria criam orientações que serão realizadas para observar e fornecer evidências documentadas sobre se o controle associado está funcionando corretamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.admin e sn_audit.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Compromissos** > **Todos os Compromissos**.
2. Abra o compromisso da tarefa de auditoria que você deseja criar.
   Atribua tarefas de auditoria a compromissos em um dos seguintes estados:
   - Validar
   - Trabalho em campo
   - Aguardando aprovação
3. Na lista relacionada **Tarefas de auditoria**, clique em **Novo**.
4. No Interceptador de tarefas de auditoria, clique em **Tutorial**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tutorial

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Estado	○ Aberto ○ Trabalho em Andamento ○ Revisão ○ Encerrado concluído ○ Encerrado incompleto ○ Encerrado ignorado
Primário	Tarefa de auditoria primária.
Atribuído a	Usuário atribuído a este passo a passo.
Descrição resumida	Breve descrição do passo a passo.
Descrição	Explicação detalhada do passo a passo.
Programação	
Data de início planejada	Data pretendida em que o passo a passo deve começar.
Data de término planejada	Data pretendida em que o passo a passo deve terminar.
Duração planejada	Duração esperada deste passo a passo. Assim como a duração real, a duração planejada mostra o tempo total de atividade e leva em consideração a programação do passo a passo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Data de início real	Data em que este passo a passo começou.
Data de término real	Data em que este passo a passo terminou.
Duração real	Duração do passo a passo do início ao fim.
Tutorial	
Contato primário	Usuário a ser contatado para este passo a passo.
Outros contatos	Outros usuários a serem contatados para este passo a passo, se o contato primário não estiver disponível.
Etapas de execução	Detalhe as atividades a serem realizadas durante o passo a passo.
Explicação	Finalidade do passo a passo.
Informações adicionais	Informações adicionais das quais o usuário que está conduzindo o passo a passo precisa estar ciente.
Resultados	Detalhes do que aconteceu durante o passo a passo.
Atividade	
Comentários adicionais	Comentários visíveis pelo cliente.
Anotações de trabalho	Comentários que podem ser visualizados pelo gerente de auditoria e pelo gerente de auditoria.
Confidencialidade	
Confidencial	Opção para habilitar a confidencialidade do registro. Somente os usuários confidenciais atribuídos ou grupos confidenciais de usuários podem acessar o registro. Para obter mais informações sobre a opção confidencial, consulte Sinalizador de confidencialidade para registros de auditoria e conformidade.

Tradução automática

6. Clique em **Enviar**.

Gerar um artigo da base de conhecimento a partir de um compromisso

Os gerentes de auditoria podem gerar um artigo da base de conhecimento que resume as descobertas de um compromisso para que as descobertas do relatório possam ser comunicadas aos executivos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit_manager

Os artigos da base de conhecimento podem ser gerados para compromissos nos estados **Aguardando aprovação**, **Acompanhamento**e **Encerrado concluído**.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Todos os Compromissos**.
2. Abra o registro de compromisso.
3. Preencha os campos na guia **Relatórios**, conforme apropriado.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Relatórios no formulário de compromisso

Campo	Descrição
Modelo de relatório	Selecione o modelo de relatório a ser usado para este artigo da base de conhecimento.
Artigo da Base de Conhecimento	Campo somente leitura que é preenchido automaticamente com um número de identificação exclusivo.

4. Clique **em Gerar relatório**.

Aprovar ou rejeitar um compromisso

Os usuários de auditoria atribuídos como aprovadores de um compromisso podem aprovar ou rejeitar compromissos no estado **Aguardando aprovação**.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_audit.user

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Minhas Aprovações de Auditoria**.
2. Abra o registro de aprovação associado ao compromisso.
3. Clique **em Aprovar** ou **Rejeitar**
   Ocorre uma das seguintes ações:
   - Se o compromisso for aprovado e houver tarefas ou problemas em aberto restantes, ele passará automaticamente para o estado de **acompanhamento**.
   - Se o compromisso for aprovado e não houver tarefas ou problemas em aberto restantes, ele passará automaticamente para o estado **Encerrado**.
   - Se o compromisso for rejeitado, ele voltará automaticamente para o estado de trabalho de **campo**

Adicionar entidades a um escopo de compromisso

Os gerentes de auditoria podem definir quais entidades estão envolvidas no compromisso de auditoria. Quando você adiciona uma entidade a um compromisso, os riscos, controles, planos de testes e resultados do indicador correspondentes da entidade também são adicionados ao compromisso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_audit.manager ou sn_audit.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Compromissos** > **Todos os Compromissos**.
2. Abra um compromisso no estado **Escopo**.
3. Na lista relacionada **Entidades**, clique em **Adicionar**.
4. Selecione as entidades desejadas que estão incluídas no compromisso de auditoria.

Tradução automática

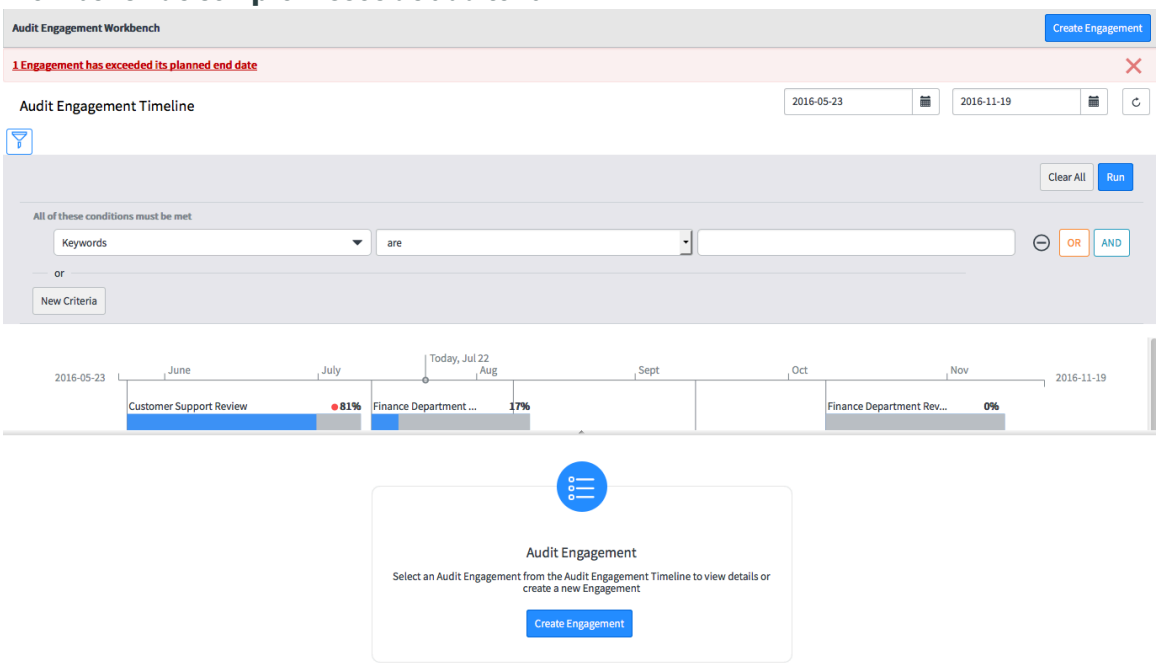
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique em **Adicionar**.
   Se houver riscos e controles, planos de testes e resultados de indicador associados a uma entidade, eles serão exibidos em suas respectivas seções.

Use o Workbench de Compromissos de Auditoria para gerenciar compromissos visualmente

O Workbench de Compromissos fornece uma exibição de linha do tempo na qual você pode selecionar um compromisso de auditoria para exibir detalhes ou criar um novo compromisso.

Workbench de compromissos de auditoria



Criar um compromisso a partir do Workbench de auditoria

O Workbench de Compromissos fornece uma exibição de linha do tempo na qual você pode selecionar um compromisso de auditoria para exibir detalhes ou criar um novo compromisso. Os gerentes de auditoria criam compromissos diretamente do Workbench para gerenciar informações de auditoria e coletar entidades, controles e testes de controle que são relevantes para a auditoria.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.admin ou sn_audit.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Compromissos** > **Workbench**.
2. Clique **em Criar compromisso**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de compromisso

Campo	Descrição
Nome	Nome do compromisso.
Atribuído a	Usuário atribuído ao compromisso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Descrição	Descrição geral do compromisso.
Objetivos	Objetivos do compromisso.
Data de início planejada	Data prevista em que a atividade deve começar.
Duração planejada	Duração esperada desta atividade. Assim como a duração real, a duração planejada mostra o tempo total de atividade e leva em consideração a programação de atividades.
Início do período de auditoria	Data em que o trabalho no compromisso deve começar.
Fim do período de auditoria	Data em que o trabalho no compromisso deve terminar.
Auditores	Auditores atribuídos ao compromisso.
Aprovadores	Aprovadores atribuídos ao compromisso.

4. Clique em **Criar**.

Gerenciar seus documentos e papéis de trabalho com Gestão de auditorias como arquivos na nuvem

Você pode gerenciar seus documentos e papéis de trabalho com Gestão de auditorias como arquivos na nuvem usando provedores de nuvem como Microsoft em vez de anexá-los ao registro.

A partir da versão Washington DC, a funcionalidade de integração de documentos é compatível com os registros de tarefa de compromisso e auditoria.

Principais benefícios da gestão de documentos e papéis de trabalho usando o Microsoft

A integração de documentos fornece os seguintes benefícios para os usuários:

- Conecte-se aos documentos existentes em Microsoft OneDrive, como Excel, Microsoft PowerPoint apresentações e Microsoft Word documentos etc.
- Marcar um documento como compartilhável ou não compartilhável.
- Compartilhe um documento não compartilhável com vários GRC registros.
- Controle o acesso de leitura e gravação aos arquivos na nuvem com base nas permissões configuráveis.
- Colabore nos documentos presentes no site Microsoft SharePoint .

Casos de uso para gerenciar os arquivos na nuvem

A funcionalidade de integração de documentos aborda os seguintes casos de uso para os clientes:

- Edite e leia os documentos e papéis de trabalho usando Microsoft com base no acesso configurado.
- Vincule os documentos e papéis de trabalho presentes no site GRCMicrosoft SharePoint com registros [] em ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Conecte-se aos documentos e papéis de trabalho existentes em Microsoft OneDrive.
- Faça referência e vincule os arquivos em nuvem que já estão vinculados a outros registros GRC.
- Marque um arquivo que não pode ser compartilhado entre os registros como não compartilhável para que o arquivo em nuvem correspondente em Microsoft não possa ser compartilhado com outros registros em ServiceNow.
- Configure o acesso a arquivos na nuvem para fornecer acesso de leitura e gravação aos usuários com base nas condições definidas.

Funções necessárias para gerenciar as tarefas de integração de documentos

As funções a seguir são necessárias para gerenciar as tarefas de integração de documentos.

Funções necessárias e tarefas correspondentes

Funções	Tarefas
Auditor (sn_audit_ws.auditor) e Supervisor de auditoria (sn_audit_ws.supervisor)	Pode realizar as seguintes tarefas: • Vincule os documentos e papéis de trabalho existentes em Microsoft OneDrive. • Edite e leia os documentos e papéis de trabalho usando Microsoft com base no acesso configurado. • Faça referência e vincule os arquivos em nuvem que já estão conectados a outros GRC registros.
Administrador do espaço (sn_grc_workspace.admin)	Pode configurar o acesso a arquivos na nuvem para fornecer acesso de leitura e gravação aos usuários com base nas condições definidas.

Nota:
Para obter diretrizes gerais sobre como gerenciar os documentos usando Microsoft Office 365, consulte KB1587297 .

Conclua os pré-requisitos para gerenciar seus documentos usando Microsoft

Conclua os pré-requisitos para gerenciar seus documentos usando Microsoft para que você possa habilitar a integração de arquivos na nuvem.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc_workspace.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Certifique-se de ter instalado as seguintes aplicações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Gestão de documentos (com.snc.platform_document_management)
- Microsoft OneDrive Spoke para Document Service Framework (sn_docs_onedrive)

Nota:
Integration Hub direitos incluídos no Espaço de auditoria são restritos exclusivamente ao uso para integração Microsoft. Todos os outros usos exigem a compra aplicável de um direito Integration Hub adicional.

Procedimento

1. Configure o Microsoft OneDrive Integration Hub Spoke.

   - Para o tipo de concessão como *`Authorization Code`*, use uma conta de serviço para gerar o token *`OAuth`*. Todas as operações de arquivo em Microsoft OneDrive de ServiceNow são executadas usando esta conta de serviço. O usuário final deve garantir que a conta de serviço também seja a proprietária do arquivo que o usuário está tentando vincular ao arquivo.

     As permissões de API necessárias no registro da aplicação [Azure são *`openid`*, *`email`*, *`Files.Read`*, *`Files.ReadWrite.All`*, *`offline_access`*, *`User.Read`*, *`User.ReadBasic.All`*.

   - Para o tipo de concessão como *`Client Credentials`*, as permissões de API necessárias no registro da aplicação [Azure são *`Files.Read.All`* e *`Files.ReadWrite.All`*.

   Para obter mais informações, consulte Document Services Framework for Microsoft OneDrive .

2. Navegue até o módulo **Configurações de arquivo em nuvem** e configure este recurso para tarefas de Compromisso e Auditoria.

   O registro de configuração de arquivo em nuvem é exibido.

   Para obter mais informações sobre os campos, consulte Criar um registro de configuração de arquivo em nuvem.

Criar uma configuração de arquivo em nuvem em compromissos e tarefas de auditoria

Os administradores GRC Espaço podem criar uma configuração de arquivo em nuvem em compromissos e tarefas de auditoria no módulo Configuração de arquivo em nuvem.

Funções necessárias para acessar o módulo de configuração de arquivo em nuvem

Espaço usuários com as seguintes funções podem acessar o módulo de configuração de arquivo em nuvem:

Funções

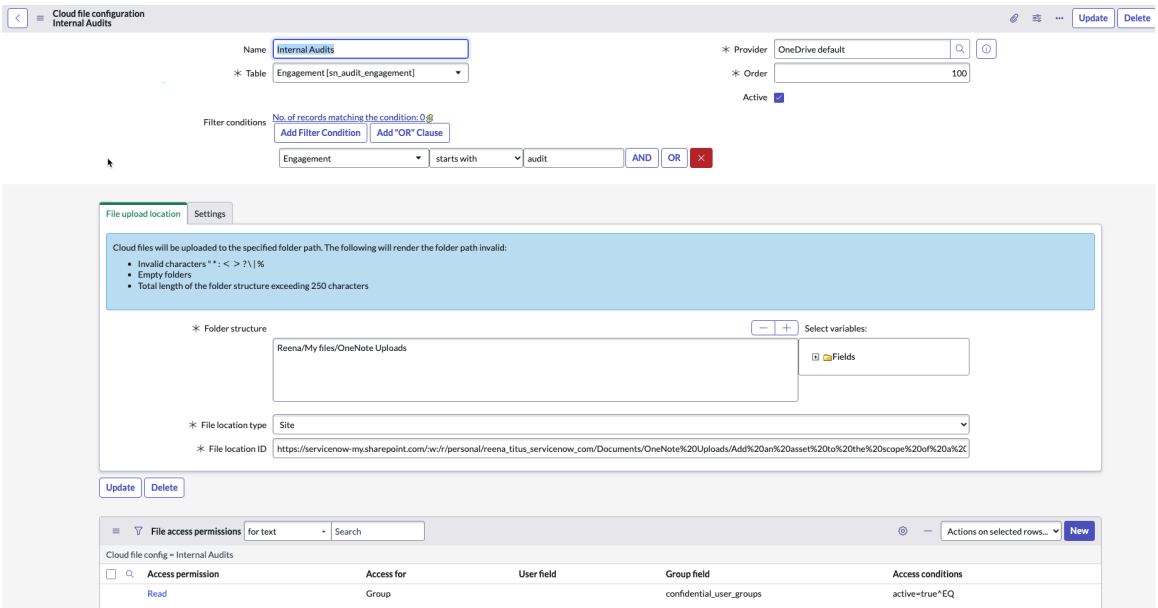
Função	Permissões
Espaço administrador [sn_grc_workspace.admin]	Permissões CRUD
Espaço usuário [sn_grc_workspace.user]	Permissões de leitura

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Módulo de configuração de arquivo em nuvem

Se você for o administrador Espaço com a função sn_grc_workspace.admin, poderá atualizar os seguintes campos no módulo Configuração de arquivo em nuvem para configurar as permissões conforme mostrado no exemplo.



- Nome: nome do registro de acesso ao documento. Por exemplo, acesso ao documento de compromisso.
- Tabela: tabela usada para o registro de acesso ao documento. Por exemplo, Compromisso [sn_audit_engagement].
- Sinalizador ativo: sinalizador para marcar a configuração do arquivo em nuvem como ativa.
- Provedor: provedor do registro de acesso ao documento. A opção padrão para este campo é Microsoft OneDrive.
- Condição de ação na nuvem: condições de filtro para os arquivos na nuvem. Com base nas condições configuradas, os botões de ação são renderizados na lista relacionada Arquivos em nuvem.

Criar um registro de configuração de arquivo em nuvem

Crie um registro de configuração de arquivo na nuvem para gerenciar as permissões de acesso no documento na nuvem.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_workspace.admin (CRUD), sn_grc_workspace.user (leitura)

Procedimento

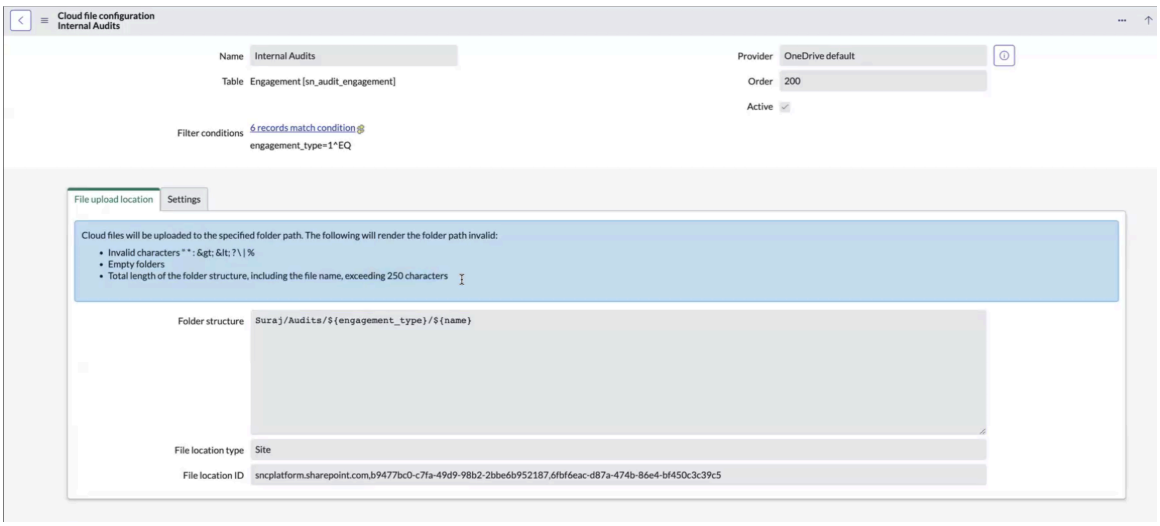
1. Navegar até **Todos** > **Administração do GRC** > **Configuração de arquivo na nuvem**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Configuração de arquivo em nuvem, preencha os campos.

   Para obter mais informações sobre os campos do formulário, consulte Formulário de registro de configuração de arquivo em nuvem. Depois que a configuração do arquivo de nuvem primário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

estiver ativa, você poderá configurar as Permissões de acesso a arquivos para o registro de configuração de arquivo em nuvem, conforme mostrado no exemplo.



Arquivos e pastas na nuvem são validados com base no seguinte:

Estrutura de pastas

Você pode configurar dinamicamente a estrutura de pastas ou inserir uma estrutura de pastas estática.

No caminho da pasta, o nome do compromisso ${name} pode mudar, o que também pode mudar o caminho da pasta. No entanto, o caminho da pasta para a qual o primeiro arquivo foi carregado para este registro é escolhido para todos os carregamentos subsequentes, mesmo se os valores nos campos dinâmicos mudarem.

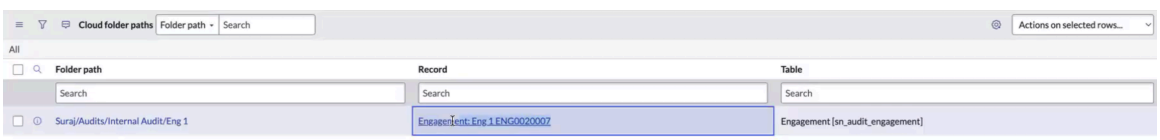
Acesso à pasta

- Se você tiver acesso à pasta, mas não ao arquivo na pasta, não poderá exibir o arquivo específico, mas poderá exibir os outros arquivos na pasta à qual tem acesso.
- Se você não tiver acesso à pasta, mas puder acessar o arquivo na pasta, poderá exibir somente esse arquivo específico na pasta à qual tem acesso.

Nome da pasta

Se você alterar o nome da pasta ou o caminho da pasta, deverá migrar manualmente todos os arquivos do caminho de arquivo mais antigo para o novo caminho de arquivo. O mesmo deve ser alterado na estrutura de pastas na nuvem.

O caminho da pasta em que o arquivo é carregado é armazenado em relação a cada registro ServiceNow] na tabela Caminho da pasta em nuvem [sn_grc_workspace_cloud_folder_path].



4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de registro de configuração de arquivo em nuvem

Atualize as permissões de acesso de um registro no formulário de registro de configuração de arquivo em nuvem.

Formulário de registro de configuração de arquivo em nuvem

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário de registro de configuração de arquivo em nuvem

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de configuração do arquivo em nuvem. Por exemplo, acesso ao documento de compromisso.
Tabela	Tabela usada para o registro de configuração de arquivo em nuvem. Por exemplo, Compromisso [sn_audit_engagement]. Para todos os arquivos usados nesta tabela, as permissões de acesso são configuradas neste formulário.
Provedor	Provedor para a configuração de arquivo em nuvem. Local onde os arquivos estão presentes na nuvem. A opção padrão é **padrão do OneDrive**.
Ordem	A precedência de execução da configuração em relação a outra configuração com critérios semelhantes quando ambas as configurações se aplicam a um registro.
Ativo	Opção para marcar o registro como ativo.
Condição do filtro	Condição usada para criar o registro de acesso ao documento. Uma condição de amostra seria: "**O estado**" "**é um de**" "**Aberto**, **Trabalho em andamento**, **Revisão**."
Local de carregamento do arquivo	
Estrutura de pastas	Caminho da pasta para a qual os arquivos na nuvem devem ser carregados. A estrutura de pastas pode ser configurada usando texto estático e variáveis dinâmicas.
Campos	Seletor de campo que lista todos os campos da tabela selecionada.
Tipo de local de arquivo	Biblioteca de documentos padrão no site Microsoft SharePoint em que os arquivos serão carregados.
ID do local do campo	ID do tipo de local do arquivo selecionado mencionado no campo **Tipo de local do arquivo**.
Configurações	
Condições de ações na nuvem	Ações na nuvem, como Vincular arquivo na nuvem ou Carregar arquivos na nuvem, que serão exibidas na guia Arquivos na nuvem com base na condição selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie um registro de permissão de acesso a arquivos para gerenciar as permissões

Crie um registro de permissão de acesso a arquivos e gerencie as permissões de acesso no documento na nuvem.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_workspace.admin (CRUD), sn_grc_workspace.user (leitura)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, as permissões de acesso a arquivos estão habilitadas nos registros de tarefa de compromisso e auditoria. Um usuário que faz parte de um grupo pode selecionar **Solicitar acesso** para solicitar um acesso ao arquivo. A ação de IU **Solicitar acesso** está disponível somente para os membros do grupo. Um usuário que faz parte de uma configuração de arquivo na nuvem pode usar **Atualizar acesso ao arquivo** para atualizar ou configurar o acesso ao arquivo. A ação **Atualizar acesso a arquivos** está disponível para os usuários listados na configuração de arquivos na nuvem.

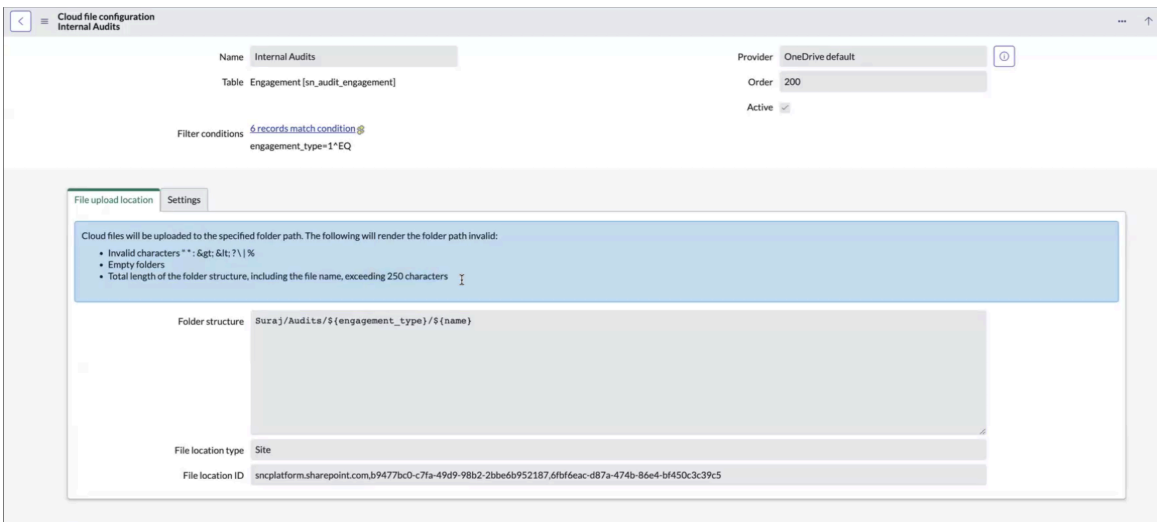
Em vez de usar as ações manuais **Solicitar acesso** e **Atualizar acesso a arquivos**, você pode configurar as permissões de acesso a arquivos em outras tabelas, como registros de controle ou registros de política. Para obter mais informações, consulte as etapas de configuração em KB1587297.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O registro de permissão de acesso ao arquivo permite que os usuários gerenciem as permissões de acesso no documento na nuvem.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração do GRC** > **Configuração de arquivo na nuvem**.
2. Selecione um registro de configuração de arquivo em nuvem primário ativo.
   O registro de configuração de arquivo em nuvem é exibido.



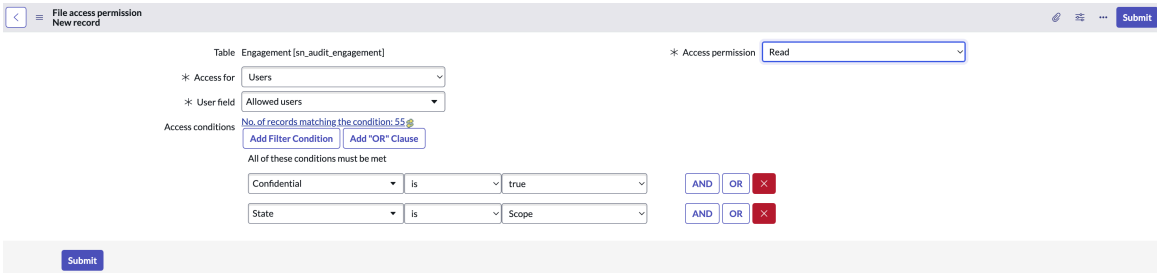
3. Na lista relacionada Permissões de acesso a arquivos, selecione **Novo**.

   Você pode usar o campo **Usuários** para selecionar um dos campos de usuário (sys_user) de um compromisso ou tarefa de auditoria, como líder de compromisso, auditores e outros. Os usuários selecionados no campo **Usuários** recebem acesso ao arquivo na nuvem.

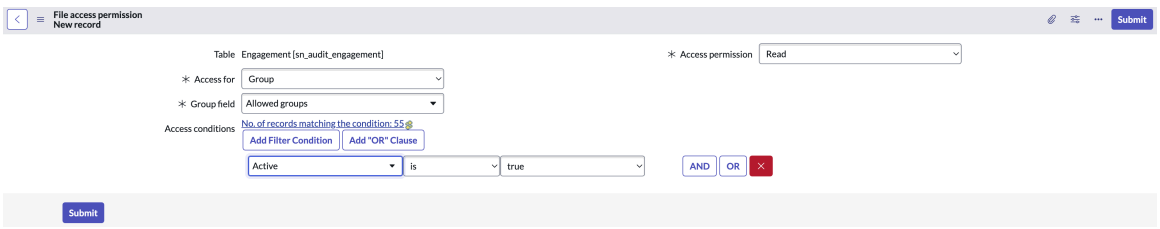
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode configurar as permissões de acesso a arquivos para um ou mais usuários do registro, conforme mostrado no exemplo a seguir.



Você pode usar o campo **Grupo** no formulário para selecionar um dos campos de grupo (sys_user_group) de uma tarefa de compromisso ou de auditoria, como um grupo de atribuição. Os usuários que fazem parte do grupo têm acesso ao arquivo na nuvem. Um registro de permissão do grupo de acesso a arquivo é exibido no exemplo a seguir.



4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos do formulário, consulte Formulário de registro de permissão de acesso a arquivos.
5. Selecione **Enviar**.
   Com base na configuração definida no formulário, as permissões no documento na nuvem são avaliadas.

Formulário de registro de permissão de acesso a arquivos

Atualize o formulário de registro de permissão de acesso a arquivos para um arquivo em nuvem.

Formulário de registro de permissão de acesso a arquivos

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário de registro de permissão de acesso a arquivos

Campo	Descrição
Tabela	Nome da tabela para a qual as permissões de acesso estão configuradas. Por exemplo, Teste de controle [sn_audit_control_test].
Acesso para	Acesso para os usuários ou um grupo. Por exemplo, Compromisso [sn_audit_engagement]. Para todos os arquivos usados nesta tabela, as permissões de acesso são configuradas neste formulário.
Campo deusuário	Permissões de acesso que podem ser configuradas para os usuários. Exibe uma estrutura em árvore de todos os campos de usuário do registro selecionado. Quando as permissões são atualizadas, elas são

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de registro de permissão de acesso a arquivos

Campo	Descrição
	atualizadas automaticamente e atribuídas aos usuários. **Nota:** O campo aparecerá se você tiver selecionado Usuários no campo **Acessar para**.
Campo degrupo	Permissões de acesso que podem ser configuradas para os usuários de um grupo. Exibe uma estrutura em árvore de todos os campos de grupo do registro selecionado. Quando as permissões são atualizadas pela primeira vez, cada membro do grupo que deseja ter acesso ao documento deve selecionar o registro de compromisso e selecionar a ação **Solicitar acesso** manualmente para acessar o documento. Os usuários de um grupo não recebem automaticamente um acesso ao registro pela primeira vez. Eles devem solicitar um acesso pela primeira vez. Para as operações subsequentes no registro, o acesso dos usuários (que o solicitaram pela primeira vez) também é atualizado. **Nota:** O campo aparecerá se você tiver selecionado Grupo no campo **Acesso para**.
Permissão de acesso	Tipo de permissão de acesso a ser configurada para o usuário selecionado. Por exemplo, Leitura ou Gravação.
Condição de acesso	Condição que descreve quando as permissões de acesso a arquivos são aplicadas.

Permissões de acesso ao arquivo

Os administradores Espaço com a função sn_grc_workspace.admin podem configurar as permissões de acesso a arquivos para usuários e grupos.

Condições para permissões de acesso a arquivos

Os administradores Espaço com a função sn_grc_workspace.admin podem configurar diferentes condições para permissões de acesso a arquivos:

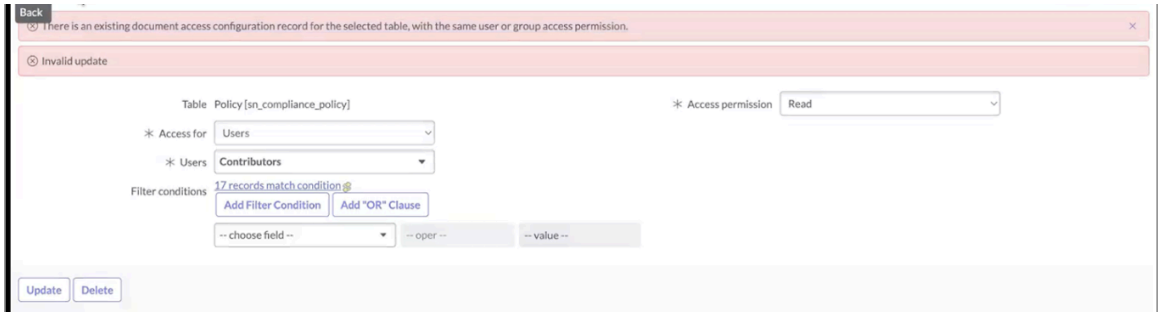
- Para uma combinação do campo **Tabela**, campo **Permissão de acesso** e campo **Usuários**, você pode ter apenas um registro de permissão de acesso a arquivo. Se você tiver um registro existente para uma tabela com um determinado conjunto de permissões de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

usuário e acesso, não poderá criar um registro duplicado com as mesmas permissões de acesso. Por exemplo, se um colaborador tiver permissão de acesso de leitura para o registro de política (sn_compliance_policy), não será permitido criar outro registro para a mesma condição.

- Para uma determinada combinação do campo **Tabela**, campo **Provedor** e opção **Ativa**, somente um registro de configuração de arquivo em nuvem é permitido. Uma configuração duplicada não é permitida para uma tabela ativa, conforme mostrado no exemplo a seguir.



- Se um usuário fizer parte de vários campos de **usuário** ou de um campo de **grupo**, um acesso superior será concedido ao usuário.

Link de origem e link de referência para o registro GRC

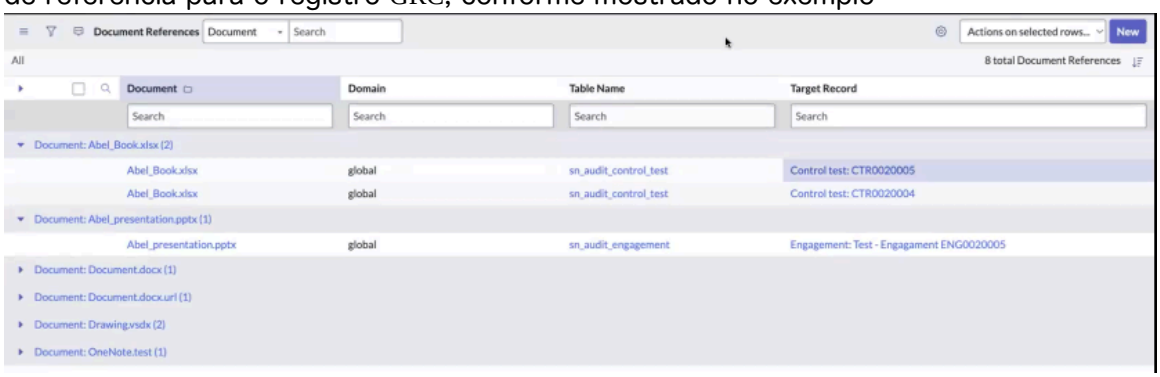
Quando um arquivo na nuvem é conectado a um registro GRC pela primeira vez, a conexão é considerada como um link de origem para o registro GRC.

Quando o mesmo arquivo em nuvem é mapeado para outro registro GRC, ele é considerado um link de referência para o registro GRC.

Um link de origem para o registro GRC sempre tem o acesso de gravação e o link de referência para o registro GRC sempre tem o acesso de leitura.

Quando um registro é mapeado como um link de origem para o arquivo na nuvem, a configuração é aplicada como está ao arquivo na nuvem. Por exemplo, se a configuração contiver acesso de gravação para alguns usuários e acesso de leitura para alguns usuários, a mesma configuração será mantida e aplicada aos usuários.

A tabela de referência de documento mostra como um registro de documento está sendo referenciado, como seu link de origem e link de referência para o registro GRC, conforme mostrado no exemplo



Considere o exemplo de Engagement_memo.xslx para o qual o teste de controle CTR0020005 é um link de origem e o teste de controle CTR0020004 é um link de referência. Para qualquer configuração que corresponda à configuração do teste de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

controle CTR0020004, todos os usuários nesta configuração, mesmo que tenham acesso de gravação na configuração, terão somente acesso de leitura.

Considere o exemplo a seguir em que um relatório de matriz de riscos e controles está conectado ao registro de compromisso 1 e ao registro de compromisso 2.

Exemplo: documento de acesso e registros associados

Documento	Registro ao qual o documento está conectado
Relatório de matriz de riscos e controles	Registro de compromisso 1. É a origem do documento de acesso.
Relatório de matriz de riscos e controles	Registro de compromisso 2. É a referência do documento de acesso.

Consulte a tabela a seguir para obter as permissões atribuídas para o exemplo.

Exemplo: permissões de acesso atribuídas

Acessar documento conectado ao registro	Valor do campo Usuários	Tipo de acesso	Descrição
Registro de compromisso 1	Colaboradores	Ter acesso de gravação	Para o registro de origem, a configuração de permissão é considerada conforme está configurada. Portanto, os colaboradores têm o acesso de gravação ao Compromisso 1.
Registro de compromisso 2	Revisores	Ter acesso de gravação	O mesmo registro de acesso é mapeado para o Compromisso 2, para o qual os revisores devem ter o acesso de gravação. Como o registro de compromisso 2 é um registro de referência, os revisores têm o acesso de leitura em vez de gravação.

Outro caso de uso para link de origem

Quando o documento na nuvem é mapeado para um registro, ele se torna um link de origem para o documento na nuvem. Se o mesmo registro for removido e o documento na nuvem for mapeado para outro registro GRC, o próximo registro se tornará o link de origem do documento na nuvem.

Por exemplo, o arquivo Engagement_memo.xlsx é mapeado para os registros de compromisso 1 e compromisso 2. O registro do compromisso 1 é o link de origem e o registro do compromisso 2 é o link de referência. Se o mapeamento entre o arquivo Engagement_memo.xlsx e o registro de compromisso 1 for removido, o arquivo Engagement_memo.xlsx não terá nenhum link de origem. Se o arquivo Engagement_memo.xlsx estiver mapeado para o registro de compromisso 3, o registro de compromisso 3 se tornará o link de origem do documento.

Tradução automática

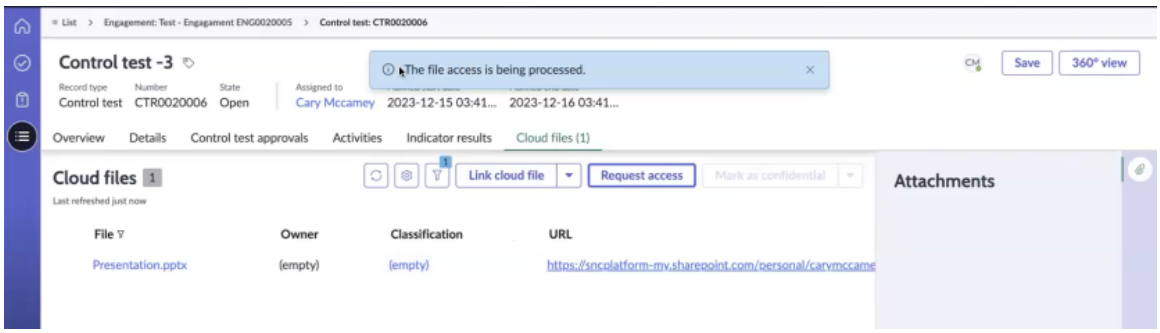
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações Solicitar acesso e Atualizar acesso a arquivos

Por padrão, as permissões de acesso a arquivos estão habilitadas nos registros de tarefa de compromisso e auditoria. Para outros registros, você pode usar as ações **Solicitar acesso** e **Atualizar acesso ao arquivo** no formulário. Por padrão, as permissões de acesso a arquivos estão habilitadas nos registros de tarefa de compromisso e auditoria. Se um usuário fizer parte de um grupo, ele poderá usar a ação de IU **Solicitar acesso** para solicitar acesso ao arquivo. A ação de IU **Solicitar acesso** está disponível somente para os membros do grupo. Se o usuário fizer parte de uma configuração de arquivo na nuvem, ele poderá usar a ação **Atualizar acesso ao arquivo** para atualizar ou configurar o acesso ao arquivo. A ação **Atualizar acesso a arquivos** está disponível para os usuários mencionados na configuração de arquivos na nuvem.

Para configurar as permissões de acesso a arquivos em outras tabelas, como registros de controle ou registros de política (em vez de usar as ações manuais **Solicitar acesso** e **Atualizar acesso a arquivos**), consulte as etapas de configuração em KB1587297.

Os usuários que fazem parte de um grupo devem solicitar acesso ao arquivo na nuvem usando o botão **Solicitar ação de acesso**. Quando um usuário que faz parte do grupo de gerentes de auditoria seleciona **Solicitar acesso** no formulário, uma mensagem de IU é exibida, conforme mostrado no exemplo: O acesso ao arquivo está sendo processado.



Solicitar acesso ao arquivo na nuvem é uma atividade única para os usuários de um grupo. Se um usuário selecionar **Solicitar acesso** mais de uma vez e o acesso já tiver sido concedido, a seguinte mensagem será exibida: O acesso ao arquivo já foi concedido.

Se o usuário solicitar acesso ao arquivo na nuvem e se a solicitação não for processada a tempo, uma mensagem de erro será exibida na tela. O usuário deve selecionar **Atualizar acesso ao arquivo** para solicitar um acesso ao arquivo novamente.

Carregar um arquivo para a nuvem

Carregue documentos locais do seu local para a nuvem Microsoft e gerencie o acesso aos arquivos na nuvem.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit_ws.auditor, sn_audit_ws.supervisor

Procedimento

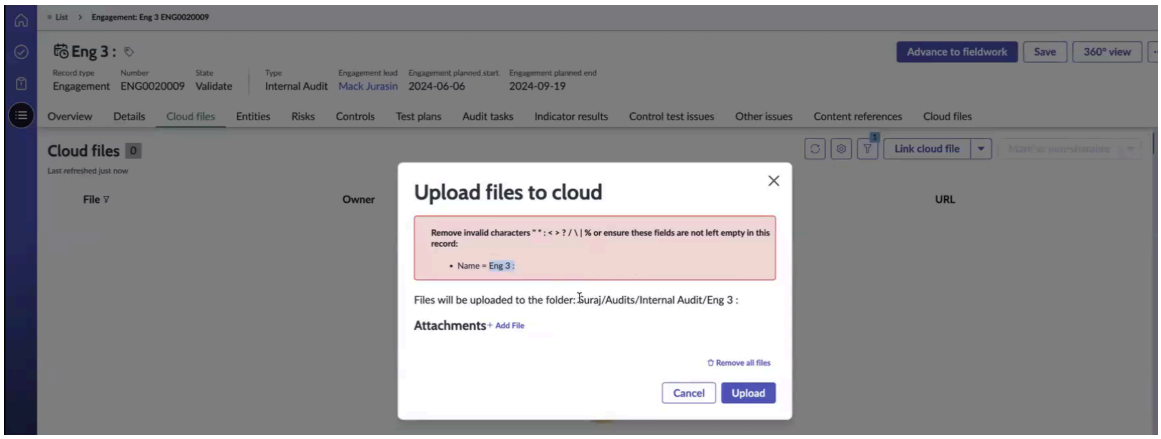
1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Espaço de auditoria**.
2. Selecione o ícone de tarefas (ícone de).
   A lista exibe os compromissos atribuídos a você.
3. Crie um compromisso de auditoria ou navegue até um registro de compromisso existente e selecione a guia **Arquivos na nuvem**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Na guia **Arquivos na nuvem**, selecione **Carregar arquivo**.
5. No pop-up Carregar arquivos na nuvem, navegue pelo sistema local e selecione o arquivo a ser carregado.
6. Clique no botão **Carregar**.
   Antes de selecionar a opção Carregar se você cancelar a ação, o arquivo ainda será selecionado no pop-up, mas não será carregado. A menos que você selecione o botão **Carregar**, o arquivo não será carregado para a nuvem.

   Os nomes de arquivo e as estruturas de pastas são validados durante o carregamento de arquivos. Portanto, tenha cuidado ao nomear seus arquivos. Caracteres inválidos, se presentes no nome do arquivo, causam falha na ação de carregamento do arquivo.



7. Para remover o caractere inválido do nome do arquivo, selecione o ⋮ e renomeie o arquivo corretamente.
8. Clique no link da URL do arquivo anexado ao registro na guia **Arquivos na nuvem** para navegar até o arquivo na nuvem em Microsoft.

Link para um arquivo na nuvem

Vincule um arquivo na nuvem em Microsoft usando o caminho e o nome do arquivo com um registro GRC no Espaço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit_ws.auditor, sn_audit_ws.supervisor

Certifique-se de que as ações de IU de arquivo em nuvem na lista relacionada Arquivos em nuvem estejam visíveis nos formulários com base nas condições configuradas. Certifique-se de que as permissões de acesso a arquivos de leitura e gravação sejam adicionadas para o auditor e os leads de compromisso. Para obter mais informações, consulte Criar uma configuração de arquivo em nuvem em compromissos e tarefas de auditoria.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A partir da versão Washington DC, a integração de arquivos na nuvem está habilitada nos registros de tarefa de compromisso e auditoria usando a integração Microsoft. Portanto, esta tarefa se refere à vinculação de um arquivo na nuvem de Microsoft OneDrive a um registro de compromisso.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Espaço de auditoria**.
2. Selecione o ícone de tarefas (ícone de).
   A lista exibe os compromissos atribuídos a você.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Crie um compromisso de auditoria ou navegue até um compromisso existente e vá para a guia **Arquivos na nuvem**.
4. Na guia **Arquivos na nuvem**, selecione **Vincular arquivo na nuvem**.
   Um pop-up Adicionar arquivo é exibido.
5. No campo Local do **arquivo**, insira o caminho da pasta onde o arquivo reside em Microsoft.
6. No campo **Nome do arquivo**, insira o nome do arquivo com o formato.
   O nome do arquivo também deve incluir a extensão do arquivo, como .docx, .ppt, .xls.
7. Selecione a opção **Marcar como não compartilhável**.
   Quando esta opção é selecionada, o arquivo na nuvem que está vinculado ao registro é marcado como não compartilhável. Ele não pode ser vinculado a outros registros em ServiceNow. Se você tentar vincular um arquivo não compartilhável a outro registro ServiceNow, uma mensagem de erro será exibida.
8. Selecione **Link** no pop-up.
   Depois que o arquivo é conectado a Microsoft, o auditor ou líder do compromisso obtém acesso de leitura ou gravação com base nas permissões de acesso definidas.

Para obter mais informações sobre permissões de acesso a arquivos, consulte Criar uma configuração de arquivo em nuvem em compromissos e tarefas de auditoria.

Vincular um arquivo de referência na nuvem

Vincule um arquivo de referência na nuvem que já está associado a outros GRC registros. Você pode vincular somente arquivos compartilháveis☒

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.admin, sn_audit.manager, sn_grc_workspace.user

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Espaço de auditoria**.
2. Selecione o ícone de tarefas (ícone de ).
3. Crie um novo compromisso de auditoria ou navegue até um compromisso existente e vá para a guia **Arquivos na nuvem**.
   A lista exibe os compromissos atribuídos ao usuário conectado.
4. Na guia **Arquivos na nuvem**, selecione **Vincular arquivo de referência**.
   O pop-up Vincular arquivo de referência é exibido.
5. No campo **Selecionar arquivo**, selecione o arquivo de referência que você deseja vincular ao registro.

   O campo preenche os arquivos em nuvem que podem ser compartilhados.

   Nota:
   Você não pode vincular um documento não compartilhável como um arquivo de referência a outros registros. Os arquivos marcados como não compartilháveis não são exibidos na lista de arquivos disponíveis no pop-up.

6. Selecione **Link** no pop-up.
   O arquivo de nuvem de referência que já está associado a outros registros GRC agora está vinculado. Depois que o arquivo é conectado a Microsoft, o auditor ou líder do compromisso obtém acesso de leitura ou gravação com base nas permissões de acesso definidas.

Para obter informações sobre permissões de acesso a arquivos, consulte Criar uma configuração de arquivo em nuvem em compromissos e tarefas de auditoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Marcar um arquivo na nuvem como um arquivo não compartilhável

Selecione um dos arquivos já vinculados e marque-o como um arquivo não compartilhável. Depois que um arquivo na nuvem é marcado como não compartilhável, ele não pode ser vinculado a outro registro ou não pode ser referenciado por nenhum outro registro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.admin ou sn_audit.manager, sn_grc_workspace.user

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Espaço de auditoria**.
2. Selecione o ícone de tarefas (ícone de).
3. Selecione um compromisso na lista Compromissos.
   A lista exibe os compromissos atribuídos ao usuário conectado.
4. Na lista relacionada **Documentos na nuvem**, selecione o documento na nuvem.
5. Selecione **Marcar como não compartilhável**.
   Quando um arquivo na nuvem é marcado como um documento não compartilhável, ele não pode ser vinculado a outros registros.
   O documento na nuvem está marcado como um documento não compartilhável. Ele não pode ser compartilhado ou referenciado por nenhum outro registro.

Marcar um arquivo na nuvem como um arquivo compartilhável

Selecione um dos arquivos não compartilháveis e marque-o como compartilhável. Depois que o arquivo na nuvem é marcado como compartilhável, ele pode ser vinculado a outro registro ou pode ser referenciado por outros registros.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.admin, sn_audit.manager, sn_grc_workspace.user

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Espaço de auditoria**.
2. Selecione o ícone de tarefas (ícone) e selecione um registro na lista.
3. Na lista relacionada **Arquivos em nuvem**, selecione o documento na nuvem.
4. Selecione **Marcar como compartilhável**.
   Quando um arquivo na nuvem é marcado como um documento compartilhável, ele pode ser vinculado a outros registros.
   O arquivo na nuvem está marcado como compartilhável. Ele pode ser compartilhado ou referenciado por outros registros.

Remover um arquivo de nuvem vinculado de um registro

Remova um arquivo de nuvem vinculado de um registro no Espaço de auditoria.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.admin, sn_grc_workspace.user

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Espaço de auditoria**.
2. Selecione o ícone de tarefas (ícone de).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione um compromisso na lista Compromissos.
4. Na lista relacionada **Arquivos em nuvem**, selecione o documento na nuvem.
5. Selecione **Remover arquivo vinculado**.
   Um pop-up de confirmação é exibido com a seguinte mensagem: Deseja remover o arquivo vinculado?
6. Selecione **Remover arquivo vinculado** no pop-up.
   Quando um arquivo na nuvem está vinculado a um registro, as permissões de acesso ao arquivo são atualizadas de acordo com as permissões definidas na tabela. Para obter informações sobre permissões de acesso a arquivos, consulte Criar uma configuração de arquivo em nuvem em compromissos e tarefas de auditoria.
   Uma mensagem de confirmação é exibida informando que o arquivo na nuvem foi removido do registro.

Gerenciar GRC principais indicadores de risco e controle

O monitoramento contínuo envolve atividades relacionadas à identificação e criação dos principais indicadores de risco e controles. Informações de suporte podem ser coletadas para esses indicadores por meio de coleta automática de dados ou tarefas manuais. Os resultados do indicador são usados para criar problemas para controles, atualizar pontuações de risco e fornecer informações de suporte para atividades de auditoria e testes de controle.

Os indicadores coletam dados para monitorar controles e riscos e coletar evidências de auditoria. Os indicadores monitoram um único controle ou risco.

Modelos de indicador

Os modelos de indicador permitem a criação de vários indicadores para controles ou riscos semelhantes.

Visão Geral do Compromisso

A Visão geral do compromisso está contida na aplicação Gestão de auditorias e fornece uma exibição executiva dos resultados de auditoria, detalhamentos de compromisso por tarefa e permite que as áreas de preocupação sejam identificadas rapidamente.

O módulo Visão geral do compromisso exibe informações de auditoria personalizadas para a função do usuário.

Visão Geral de Compromissos de Auditoria

Usuários com as funções Administrador de auditoria, Usuário de auditoria e Gerente de auditoria exibem a Visão geral do Compromisso de auditoria. Ele contém os seguintes relatórios no sistema de base.

Relatórios de visão geral do compromisso de auditoria

Nome	Visual	Descrição
Resultados do compromisso	Gráfico de colunas	Exibe uma contagem geral de compromissos de auditoria realizados para cada entidade. O gráfico é empilhado para exibir os resultados gerais de auditoria de cada entidade.
Entidades por compromisso	Gráfico de donut	Exibe o número total de entidades incluídas no escopo de cada compromisso de auditoria.
Controles por Compromisso	Gráfico de donut	Exibe o número total de controles incluídos no escopo de cada compromisso de auditoria.
Entidade	Lista suspensa	Selecione uma ou várias entidades para exibir e comparar suas descobertas de auditoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios de visão geral do compromisso de auditoria

Nome	Visual	Descrição
Selecionar Compromisso	Lista suspensa	Selecione um ou vários compromissos para exibir e comparar as descobertas de auditoria.
Compromissos satisfatórios	Pontuação única	Exibe o número de compromissos encerrados com um resultado satisfatório.
Compromissos adequados	Pontuação única	Exibe o número de compromissos encerrados com um resultado adequado.
Compromissos inadequados	Pontuação única	Exibe o número de compromissos encerrados com um resultado inadequado.
Resultados de testes de controle	Gráfico de donut	O número de testes de controle concluídos, dividido pela classificação geral de eficácia de controle.
Detalhamento do problema	Gráfico de Barras	Contagem de problemas agrupados por Compromisso, Estado ou Resposta
Detalhamento da tarefa de auditoria	Gráfico de Barras	Contagem de tarefas de auditoria agrupadas por Tipo de tarefa, Atribuído a, Tarefa principal e Estado. Empilhar por tipo de tarefa, Atribuído a, Tarefa principal e Estado.
Tarefas de auditoria atrasadas	Lista	Lista de tarefas de auditoria em aberto que excederam a data de término planejada.

Criar um indicador GRC

Crie um indicador para monitorar os controles e riscos e coletar evidências de desempenho.

Antes de Iniciar

Função necessária: Compliance_admin ou Compliance_manager, Risk_admin ou Risk_manager, audit_admin ou audit_manager

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Políticas e conformidade** > **Indicadores** > **Indicadores**.
   - **Risco** > **Indicadores** > **Indicadores**.
   - **Auditoria** > **Indicadores** > **Indicadores**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Indicador

Campo	Descrição
Número	Um número de identificação exclusivo.
Nome	Nome do indicador.
Modelo	Modelo de indicador relacionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Categoria	Categoria associada ao Controle/Risco selecionado. Este campo não pode ser editado.
Ativo	Opção que determina se o indicador está ativo.
Controle/risco	Controle ou risco relacionado.
Aplica-se ao registro	Perfil relacionado ao **item**.
Responsável	Proprietário do indicador.
Grupo responsável	O grupo proprietário do indicador.
Substituir modelo	Opção para substituir o modelo de indicador associado a este indicador
Último resultado aprovado	Opção que indica se os controles estavam em conformidade ou não. Se os controles estiverem em conformidade, a caixa de seleção estará marcada.
Programação	
Frequência de coleta	Frequência de coleta de resultados do indicador. As tarefas e os resultados do indicador são gerados automaticamente com base na programação do indicador.
Data da primeira execução	Hora da primeira coleta dos resultados do indicador. Este campo é definido automaticamente com base em quando um indicador ou um modelo de indicador é executado pela primeira vez. O valor neste campo não pode ser modificado.
Data da próxima execução	Próximo tempo de execução para coletar resultados de indicador de todos os indicadores descendentes para este modelo de indicador.
Duração da data de vencimento (dias)	Duração da data de vencimento em dias entre a criação e a data de vencimento da tarefa do indicador e a geração de seus resultados. A duração da data de vencimento adicionada à data de criação é refletida como a **data de vencimento** da tarefa do indicador. Este campo aparece somente quando **Manual** é selecionado no campo **Tipo**. Para obter mais informações, consulte Melhorias de desempenho para o trabalho noturno do indicador.
Método	
Tipo	Os resultados podem ser coletados manualmente usando a atribuição de tarefa ou automaticamente usando condições básicas de filtro, Performance Analytics ou um script.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Manual: usado para criar uma tarefa de indicador para um designado concluir. ○ Básico: usado para designar se o indicador identifica os controles aprovados ou com falha. ○ Script: usado para gravar um script para coletar os dados necessários.
Descrição resumida	Se o Tipo for **Manual**, este campo estará presente. Uma breve descrição do problema.
Instruções	Se o Tipo for **Manual**, este campo estará presente. Instruções para a coleta de resultados do indicador.
Valor obrigatório	Se o Tipo for **Manual**, este campo estará presente.
Aprovado/Reprovado	Se o Tipo for **Básico**, este campo estará presente. O indicador é aprovado ou reprovado.
Script	Se o Tipo for **Script**, este campo estará presente. Script que obtém as informações necessárias do sistema.
Dados de suporte	
Nota: A partir da versão 10.1, os dados históricos reais dos registros de dados de suporte dos resultados do indicador ou das tarefas do indicador são exibidos. Anteriormente, somente o estado em tempo real dos registros coletados poderia ser exibido.	
Tabela	Use dados de apoio para coletar evidências de apoio de outras aplicações.
Campos de dados de suporte	Campos de dados de suporte com base na tabela selecionada.
Critérios	Condições que devem ser atendidas para os dados de suporte.
Tamanho de amostra	Número de registros a serem selecionados para os dados de suporte.

4. Selecione **Enviar**.

Criar um modelo de indicador GRC

Os gerentes de conformidade ou de risco criam modelos de indicador a partir dos quais muitos indicadores podem ser criados.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager
- sn_risk.admin ou sn_risk.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- sn_audit.admin ou sn_audit.manager
- sn_grc.usuário

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Indicadores** > **Modelos de indicador**.
   - **Todos** > **Risco** > **Indicadores** > **Modelos de indicador**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de modelo de indicador

Campo	Descrição
Nome	Nome do indicador.
Descrição	Descrição do indicador.
Categoria	Categoria para a qual você está criando um modelo de indicador. Por exemplo, selecione **Modelo de indicador** de risco para criar um modelo de indicador de risco.
Ativo	Opção que determina se o modelo de indicador está ativo.
Método	
Tipo	O método usado para determinar o tipo de modelo de indicador. As opções são: ○ **Manual**: os indicadores manuais são usados para dados que não podem ser recuperados de uma instância ServiceNow porque vêm de um sistema externo, como dados de clientes de um sistema de vendas de terceiros. ○ **Básico**: indicadores básicos são indicadores automatizados com base em uma origem de indicador. A origem do indicador especifica uma tabela e uma frequência com que as pontuações desta tabela são salvas. ○ **Script**: os indicadores com script usam um script personalizado para coletar os dados.
Resultado se o valor atender ou exceder o valor de destino	Campo de configuração de resultado. As opções são: ○ **Aprovado** ○ **Reprovado** Por exemplo, suponha que você insira 100 neste campo. Se a saída do resultado do indicador for maior que 100, o status do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	indicador será aprovado ou reprovado com base no valor configurado neste campo.
Tipo de Destino	Tipo do valor de destino. As opções são: ○ **Nenhum**: use esta opção se você não quiser configurar nenhuma meta ou limite para o indicador. ○ **Porcentagem**: use esta opção para determinar o resultado do indicador por um valor percentual. ○ **Contagem**: use esta opção para determinar o resultado do indicador por um valor de contagem ou número total.
Meta	O valor que determina se o indicador deve ser aprovado ou reprovado.
Instruções	Instruções adicionais para o modelo.
Valor obrigatório	Opção para decidir se um valor deve ser obrigatório na tarefa do indicador para um indicador manual. **Nota:** Esta opção aparecerá somente se **Manual** for selecionado no campo **Tipo**. Esta opção será selecionada automaticamente se **Contagem** ou **Porcentagem** for selecionada no campo **Tipo de destino**.
Dados de suporte	
Nota: A partir da versão 10.1, os dados históricos reais dos registros de dados de suporte dos resultados do indicador ou das tarefas do indicador são exibidos. Anteriormente, somente o estado em tempo real dos registros coletados poderia ser exibido.	
Coletar dados de suporte	Opção para habilitar a coleta de dados ou evidências de suporte sempre que o indicador for executado.
Tabela	Tabela usada para coletar dados de suporte.
Campos de dados de suporte	Campos da tabela de origem a serem usados para coletar os dados de suporte.
Tipo de coleção de amostras	Tipo de coleta de dados de suporte, como contagem ou porcentagem.
Tamanho de amostra	Número mínimo de registros que devem ser usados para coletar dados de suporte. Por exemplo, um indicador básico pode consultar uma tabela grande, retornando milhares de registros com cada execução de indicador. Você não precisa salvar todos eles; apenas uma amostra desses

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	registros. Se você inserir um tamanho de amostra de 100, somente 100 registros serão salvos, embora a consulta tenha retornado milhares.
Critérios básicos	
Critérios	Critérios para filtrar os dados da tabela de origem.
Usar campo de referência	Opção para habilitar o uso do **campo Referência**.
Campo de referência	Conexão entre a tabela de dados de suporte e o campo **Aplica-se ao registro** da entidade.
Critérios adicionais	
Para criar indicadores com metas, use os critérios de filtro avançados. Esta seção aparece somente quando você seleciona **Básico** no campo **Tipo**. Esta seção é usada para fornecer mais critérios de filtro.	
Critérios adicionais	Mais critérios para filtrar os dados para calcular o valor de meta. Esta seção aparece somente quando **Porcentagem** é selecionado no campo **Tipo** de meta.
Programação	
Frequência de coleta	Frequência de coleta de resultados do indicador. As tarefas e os resultados do indicador são gerados automaticamente com base na programação do indicador.
Data da primeira execução	Hora da primeira coleta dos resultados do indicador. Este campo é definido automaticamente com base em quando um indicador ou um modelo de indicador é executado pela primeira vez. O valor neste campo não pode ser modificado.
Data da próxima execução	Próximo tempo de execução para coletar resultados de indicador de todos os indicadores descendentes para este modelo de indicador.
Duração da data de vencimento (dias)	Duração da data de vencimento em dias entre a criação e a data de vencimento da tarefa do indicador e a geração de seus resultados. A duração da data de vencimento adicionada à data de criação é refletida como a **data de vencimento** da tarefa do indicador. Este campo aparece somente quando **Manual** é selecionado no campo **Tipo**. Para obter mais informações, consulte Melhorias de desempenho para o trabalho noturno do indicador.

4. Ao concluir essas entradas, você também pode exibir informações nas seguintes listas relacionadas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Objetivos de controle/declarações de risco
- Referências de conteúdo

Nota:
A guia **Objetivos de controle/declarações de risco** permite reutilizar o mesmo modelo para vários objetivos de controle ou declarações de risco, ou ambos.

5. Selecione **Enviar**.

Sinalizador de confidencialidade para registros de auditoria e conformidade

Você pode definir o sinalizador de confidencialidade no nível de registro para registros de problemas, compromissos, observações, testes de controle, atividades, entrevistas e orientações passo a passo. Os usuários que você determina para exibir e atualizar esses registros são usuários permitidos.

Quando a opção **Confidencial** é selecionada, uma lista de usuários que podem ser líderes de compromisso, auditores e aprovadores é preenchida automaticamente como **Usuários permitidos**.

Como administrador do sistema, você pode adicionar mais usuários de auditoria ou usuários de negócios GRC à lista ou remover alguns dos usuários existentes com base em seus critérios de controle de acesso e defini-los como usuários permitidos.

Além disso, você também pode adicionar usuários aleatórios ao registro, que não sejam usuários de auditoria ou usuários de negócios do GRC. No entanto, uma notificação por e-mail é enviada a todos os usuários permitidos que não têm uma função de usuário de auditoria nem de usuário comercial do GRC, intimando-os a adquirir a função confidencial (sn_grc.confidential_user) do administrador se quiserem acessar o registro.

Você também pode selecionar grupos como Grupos **permitidos** que também podem acessar o registro.

Você pode exibir todos os problemas, tarefas de correção, tarefas de solicitação de evidências, compromissos, observações e todas as tarefas de auditoria marcadas como registros confidenciais no navegador de aplicações como registros confidenciais do GRC. Para obter mais informações, consulte Registros confidenciais em recursos comuns do GRC.

Da mesma forma, se você estiver trabalhando nos espaços de Auditoria e Conformidade, poderá monitorar os **registros confidenciais** em uma guia separada na página Tarefas. Para obter mais informações, consulte Minhas tarefas no espaço.

Para habilitar a propriedade Confidencialidade no nível do sistema:

1. Navegar até **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades GRC**.

Nota:
O usuário deve ter a função sn_grc.admin.

2. Selecione **Sim** para **Habilitar confidencialidade no nível de registro**.
3. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar problemas e correção de auditoria

Os problemas podem ser criados manualmente para documentar observações ou correções de auditoria ou para aceitar quaisquer problemas. Eles são gerados automaticamente a partir de resultados de indicadores, resultados de certificação ou eficácia de testes de controle.

Vários tipos de problemas são criados nas seguintes condições:

Problema

Criado quando um indicador falha

Problema de controle

Criado quando uma certificação de controle é concluída, indicando que o controle **não está implementado**

Problema no teste de controle

Criado quando um teste de controle é encerrado e concluído com a eficácia de controle definida como **Ineficaz**

Outro problema

Criado pelo usuário manualmente

Corrigir um problema marca uma intenção de corrigir o problema subjacente que está causando a falha de controle ou a exposição ao risco. Aceitar um problema marca a intenção de criar uma exceção para uma falha de controle ou risco conhecido. Os controles **Aceitos** permanecem em um estado fora de conformidade até que o controle seja reavaliado. Dessa forma, o problema pode ser usado para documentar observações durante as auditorias.

Criar manualmente GRC problemas

Como um usuário GRC, você pode criar problemas manualmente para documentar observações de política, risco ou auditoria ou para aceitar quaisquer problemas de GRC. Você também pode identificar a origem do problema para ajudar a analisar e classificar os problemas.

Antes de Iniciar

Função necessária: (por produto)

- Em Gestão de políticas e conformidade: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite
- Em Gestão de riscos: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite
- Em Gestão de auditorias: sn_grc.business_usersn_grc.business_user_lite

Nota:
A partir da versão 12.0.1 dos produtos mencionados acima, a função mínima do usuário **Atribuído a** no formulário Problemas é Usuário de negócios do GRC [sn_grc.business_user]. A função mínima para o **gerenciador** de problemas é Usuário do GRC [sn_grc._user].

Para obter mais informações sobre as limitações de controle de acesso a problemas, consulte Função do usuário comercial do GRC para controlar o acesso e rastrear o uso de tabelas de conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Problemas** > **Criar novo(a)**.
   - **Risco** > **Problemas** > **Criar novo(a)**.
   - **Auditoria** > **Problemas** > **Criar novo(a)**.

   Nota:
   A partir da versão 12.0.1 dos produtos mencionados acima, a função mínima do usuário **Atribuído a** no formulário Problemas é Usuário de negócios do GRC [sn_grc.business_user]. A função mínima para o **gerenciador** de problemas é Usuário do GRC [sn_grc._user].

2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de problema

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Grupo de atribuição	Grupo ao qual este problema foi atribuído. Cada membro recebe uma notificação quando acontece uma atividade neste problema.
Atribuído a	Membro do grupo atribuído para resolver o problema. A partir da versão 12.0.1, o usuário deve ter pelo menos a função sn_grc.business_user. **Nota:** Use o ícone de ampola para obter sugestões sobre a quem o problema deve ser atribuído. O ícone de ampola só aparecerá se você tiver a aplicação GRC: Inteligência preditiva ativada, o formulário estiver salvo, o campo **Atribuído a** não estiver inativo e a propriedade GRC estiver selecionada como Análise de semelhança. Para obter mais informações, consulte Propriedades GRC. Você pode configurar uma hierarquia de usuários para acessar o registro do problema. Para obter mais informações, consulte Controle de acesso à hierarquia de usuários para registros de problemas e tarefas de correção. A partir da versão 12.0.1, o usuário atribuído recebe uma notificação por e-mail quando o gerenciador de problemas solicita mais informações. A partir da versão 12.0.1, quando um problema faz a transição para o estado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Responder, uma entrada no campo **Atribuído a** é obrigatória.
Origem do problema	Origem de onde o problema foi criado. Este campo é preenchido automaticamente com uma das seguintes opções com base em como o problema foi criado: ○ Falha do indicador: o problema foi criado por uma falha do indicador ○ Avaliação de risco: o problema foi criado em um risco ○ Evento de risco: o problema é criado em um evento de risco ○ Falha na certificação de controle: o problema foi criado devido a um controle fora de conformidade ○ Falha no teste de controle: o problema é criado quando um controle é ineficaz e o teste de controle é marcado como encerrado e concluído ○ Ad-hoc: o problema é criado manualmente
Tipo de problema	Tipo de problema. As opções são: ○ Falha na eficácia do design de controle ○ Falha na eficácia operativa de controle ○ O controle não atende ao requisito ○ O controle não existe ○ Não conformidade com um regulamento ○ Não conformidade com uma política ○ Melhoria ou sugestão para uma política existente ○ Recomendação para uma nova política ○ Otimização ou melhoria de processos ○ Observação ○ Violação de dados ○ Fraude ○ Erro de estado ○ Treinamento ○ Documentação ○ Problema de risco ○ Outro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Classificação	A classificação do problema como risco, conformidade ou auditoria, com base no tipo de problema.
Grupo gerenciador de problemas	O grupo responsável por gerenciar e revisar o problema. A partir da versão 12.0.1, as seguintes melhorias e requisitos foram introduzidos: ○ Os membros do grupo do gerenciador de problemas devem ter uma das seguintes funções: ▪ sn_audit.manager ▪ sn_audit.user ▪ sn_compliance.manager ▪ sn_compliance.user ▪ sn_grc.manager ▪ sn_grc.usuário ▪ sn_risk.manager ▪ sn_risk.usuário ○ Quando um problema faz a transição para o estado **Analisar**, uma entrada no **grupo do Gerenciador** de problemas ou no campo **Gerenciador** de problemas é obrigatória. ○ Quando um problema é atribuído ao grupo, os membros recebem uma notificação por e-mail. Além disso, o gerente de problemas recebe uma notificação por e-mail quando o problema faz a transição para o estado **Revisão**.
Gerenciador de problemas	O usuário responsável por gerenciar e revisar o problema. A partir da versão 12.0.1, as seguintes melhorias e requisitos foram introduzidos: ○ O gerenciador de problemas deve ter pelo menos a função sn_grc.user. ○ O gerente de problemas recebe uma notificação por e-mail quando o usuário atribuído fornece as informações solicitadas. ○ Quando um problema faz a transição para o estado **Analisar**, uma entrada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	neste campo ou no **Gerenciador** de problemas é obrigatória. ○ Quando um problema faz a transição para o estado **Responder**, uma entrada neste campo é obrigatória.
Estado	○ Novo ○ Analisar ○ Responder ○ Revisão ○ Encerrado concluído ○ Encerrado incompleto
Subestado	O subestado e os detalhes aplicáveis ao subestado.
Prioridade	A sequência na qual um problema deve ser resolvido, com base em seu impacto e urgência: ○ **1 – Crítico** ○ **2 – Alto** ○ **3 – Moderado** ○ **4 – Baixo** ○ **5 – Planejamento**
Classificação do problema	A partir da versão 12.0.1, o gerenciador de problemas pode atribuir a classificação do problema ao problema. Com base na classificação do problema, a **data de vencimento** na guia **Datas** é calculada da seguinte forma e exibida: ○ Muito alto (2 dias) ○ Alto (4 dias) ○ Moderado (8 dias) ○ Baixo (10 dias) ○ Muito baixo (15 dias) Você pode substituir manualmente a **data de vencimento**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Usuários com as funções sn_grc.manager e sn_grc_advanced.issue_triage_manager podem navegar até **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Classificação do problema** e defina classificações de problemas adicionais.p Quando o problema faz a transição para o estado **Responder**, o campo Classificação do problema é somente leitura.
Regra do grupo de problemas	Regra de grupo atribuída a este problema. A regra do grupo de problemas é usada para agrupar problemas semelhantes em um problema primário com base nas condições definidas na regra. Esta regra permite que você trabalhe em problemas semelhantes simultaneamente e encerre o problema primário depois que todos os problemas forem resolvidos. Isso encerra todos os problemas secundários.
Problema primário	Problema primário ao qual este problema pertence.
Item de configuração	Item associado a este problema. Se todos os problemas secundários tiverem o mesmo item de configuração, ele será copiado para o problema primário
Local	Local onde ocorreu o problema.
Descrição resumida A partir da versão 12.0.1, este rótulo foi alterado para **Nome**.	Um nome para o problema.
Descrição	Uma descrição mais abrangente do problema.
Detalhes	
Controle/risco	Controle ou risco associado ao problema. Quando o controle é associado, a entidade correspondente do controle é adicionada ao campo **Entidade** e o objetivo do controle é adicionado ao campo **Objetivo de controle/Declaração de risco**. Esses objetivo de controle e entidade são os que estão vinculados a este controle. Quando o controle está associado ao formulário de problema, um registro m2m é criado na tabela de origem [sn_grc_m2m_issue_item]. Sempre que um registro é adicionado à tabela de origem, um registro correspondente, Problema para entidade, é adicionado à tabela de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	destino [sn_grc_m2m_issue_to_entity], e outro registro Problema para conteúdo é adicionado à tabela de destino [sn_grc_m2m_issue_content] para a entidade associada e o objetivo de controle de o controle.
Entidade	Entidade relacionada.
Política	A política associada ao problema.
Documento de autoridade	O documento de autoridade associado ao problema.
Objetivo de controle/Declaração de risco	O objetivo de controle ou a declaração de risco relacionada a este problema.
Recomendação	Ações de resolução recomendadas pelas equipes de risco, conformidade ou auditoria.
Plano de ação	O plano para corrigir o problema.
Datas	
Data de início planejada	Data e hora em que o trabalho no problema deve começar.
Data de término planejada	Data e hora em que o trabalho no problema deve terminar.
Duração planejada	Quantidade estimada de tempo de trabalho para o problema.
Data de confirmação	(A partir da versão 12.0.1) A data em que o problema foi confirmado. Este campo é somente leitura e exibe a data de hoje quando o problema é movido de **Novo** para qualquer um dos seguintes estados: ○ **Analisar** ○ **Revisar** ○ **Responder** **Nota:** Se um problema de triagem for convertido em um problema real, este campo exibirá a data em que foi convertido.
Prazo	(A partir da versão 12.0.1) Esta data é preenchida automaticamente com base em uma propriedade do GRC. Navegar até **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades GRC**. Se a propriedade Preencher automaticamente a **data de vencimento com base na classificação do problema** estiver definida como **Sim**, este campo será preenchido automaticamente com base no intervalo de tempo de correção predefinido para a classificação de risco do problema. Caso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	contrário, você pode inserir manualmente uma data de vencimento. Quando um problema faz a transição para o estado **Responder**, uma entrada neste campo é obrigatória.
Data de início real	Hora em que o trabalho começou neste problema.
Data de término real	Um valor somente leitura que é determinado pelo campo de entrada **Duração real**.
Duração real	Quantidade de tempo de trabalho.
Criação	A data e a hora em que o problema foi criado.
Encerrado	A data e a hora em que o problema foi encerrado.
Compromisso	
Compromisso	O compromisso relacionado.
Atividade	
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Informações públicas sobre o problema. Clique em **Publicar** para adicionar seus comentários ao problema.
Anotações de trabalho	Clique na caixa de seleção **Anotações de trabalho** para exibir o campo **Anotações de trabalho**. Informações sobre como resolver o problema ou etapas já realizadas para resolvê-lo, se aplicável. As anotações de trabalho ficam visíveis para os usuários atribuídos ao problema. Clique em **Publicar** para adicionar suas anotações de trabalho ao problema.
Confidencialidade	
Confidencial	Opção para habilitar a confidencialidade do registro. Somente os usuários confidenciais atribuídos ou grupos confidenciais de usuários podem acessar o registro. Para obter mais informações sobre a opção confidencial, consulte Sinalizador de confidencialidade para registros de auditoria e conformidade.
Evento de risco	
Evento de risco	O evento de risco relacionado.

3. Salve o registro do problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As guias na parte inferior da tela permitem que você execute várias tarefas para corrigir o problema. Você pode adicionar exceções às políticas e criar tarefas de correção. Além disso, você pode exibir outros problemas, resultados do indicador e SLAs de tarefa relacionados ao problema.

Nota:
A partir da versão 12.0.1, a guia **ANS de tarefa** cria e exibe SLAs com base na **data de vencimento**. As notificações são enviadas ao proprietário e ao gerente de problemas quando o **prazo** do problema atinge 50%, depois 75% e, em seguida, quando ele é violado. Se os campos **Atribuído a** e **Data de vencimento** não estiverem vazios e o problema não estiver no estado **Novo**, um ANS será criado para o problema.

Se a data de vencimento do ANS mudar, um novo ANS será criado. O ANS é concluído quando o problema faz a transição para **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto**. Além disso, o ANS será cancelado se os campos **Data de vencimento** ou **Atribuído a** estiverem vazios ou se o estado for Novo.

Também a partir da versão 12.0.1, as tarefas de correção podem ser criadas com as funções de usuário Atribuído ao usuário e gerente de problemas, bem como qualquer usuário com a função de usuário de negócios do GRC.

Solicitação de evidências

A solicitação de evidências é usada por equipes de auditoria e conformidade para solicitar documentos de suporte durante uma auditoria. Os auditores e as equipes de conformidade exigem esses documentos da primeira linha de defesa.

Evidência é todas as informações usadas por um auditor para determinar a opinião de auditoria. As evidências incluem as informações contidas nos registros contábeis subjacentes às declarações financeiras e outras informações. As evidências são cumulativas por natureza. Inclui evidências obtidas de procedimentos de auditoria realizados durante a auditoria. As evidências também podem incluir evidências de auditoria obtidas de outras fontes, como auditorias anteriores.

Uma solicitação de evidência é frequentemente introduzida durante a preparação da auditoria ou a fase de planejamento após o anúncio da auditoria. Os documentos solicitados são usados pela equipe de auditoria para entender os controles e processos no escopo e para iniciar os testes de trabalho de campo. Conforme uma auditoria avança por várias fases, a equipe de auditoria frequentemente adiciona novas solicitações à lista. As equipes de conformidade usam as evidências coletadas para testes de controle. A partir da versão mais recente, a solicitação de evidências não planejadas é compatível com Gestão de auditorias e Gestão de políticas e conformidade. A seguir estão os benefícios do recurso de solicitação de evidências:

- Ajuda a segunda linha e a terceira linha de defesa a criar e enviar todas as solicitações de evidências rapidamente.
- Ajuda na gestão de solicitações e evidências.
- Elimina vários e-mails, fornecendo uma ferramenta para comunicação.
- As equipes de conformidade podem solicitar evidências de proprietários de controle, partes interessadas nos negócios e proprietários de processo.
- As equipes de auditoria podem solicitar evidências de proprietários de controle, partes interessadas nos negócios, proprietários de processo e equipes de conformidade.
- Habilita o fornecimento da data de vencimento para as evidências a serem enviadas.
- Fornece a capacidade de enviar lembretes por e-mail para o atribuído.
- O designado pode fornecer evidências diretamente do Portal de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A aprovação simplificada do gerente de solicitações de evidências pode ser baseada em vários critérios, como confidencialidade e criticidade.
- O designado pode armazenar evidências em uma pasta de evidências comum, como Box ou SharePoint.
- Canais de comunicação aprimorados entre solicitantes e designados simplificam o processo de aprovação.
- As restrições de confidencialidade aprimoradas impedem que pessoas não autorizadas vejam as informações da solicitação.

As evidências podem ser solicitadas de um compromisso e de todas as tabelas de auditoria. Para entender como solicitar evidências, consulte Solicitar evidências para auditoria.

Fluxo de trabalho de solicitação de evidências e usuários

A solicitação de evidências ajuda os clientes a solicitar eletronicamente as informações de que precisam da primeira e da segunda linha de defesa. Os indivíduos auditados podem carregar imediatamente seus documentos no sistema, reduzindo significativamente o tempo de processamento manual.

O fluxo de trabalho de solicitação de evidências é o seguinte:

1. Um usuário de auditoria com a função sn_audit.user solicita evidências e atribui a solicitação a outro usuário. Este solicitante pode solicitar as evidências para si mesmo ou gerar uma solicitação em nome de outro usuário de auditoria ou usuário do GRC. Se o solicitante determinar que uma tarefa de evidência foi criada erroneamente, o solicitante poderá cancelar essa tarefa de evidência específica. A capacidade de cancelar a solicitação de evidências está disponível quando a solicitação está no estado **Rascunho**. Um solicitante pode cancelar as tarefas de solicitação de evidências a qualquer momento até que as tarefas atinjam o estado **Revisão**.
2. Depois de criar uma solicitação de evidências, você deve criar registros de coleta de evidências e, em seguida, o solicitante deve solicitar evidências. Os registros de coleta de evidências contêm as instruções de coleta de evidências, atribuídos a e grupo de atribuição. Ao clicar em **Solicitar evidência**, as tarefas de solicitação de evidências são geradas e atribuídas a um grupo ou usuário.
3. O designado recebe um e-mail com o link para fornecer as evidências solicitadas.

   Nota:
   Se o solicitante mudar o atribuído após solicitar evidências, o atribuído original não poderá mais exibir a solicitação. Somente a pessoa atribuída à solicitação pode exibir a solicitação. Este recurso garante a confidencialidade.

4. O designado pode anexar as evidências solicitadas ou fornecer uma URL ou local que contenha as evidências necessárias.
5. O designado também pode adicionar um aprovador para verificar e aprovar as evidências. A adição de aprovadores será necessária se a evidência for de natureza sensível e confidencial.
6. O aprovador pode revisar as evidências e aprová-las, solicitar revisão ou solicitar mais detalhes sobre as evidências.
7. Se o aprovador aprovar a evidência, o solicitante receberá a evidência e poderá processá-la posteriormente.
8. O solicitante pode revisar as evidências e seguir um destes procedimentos:

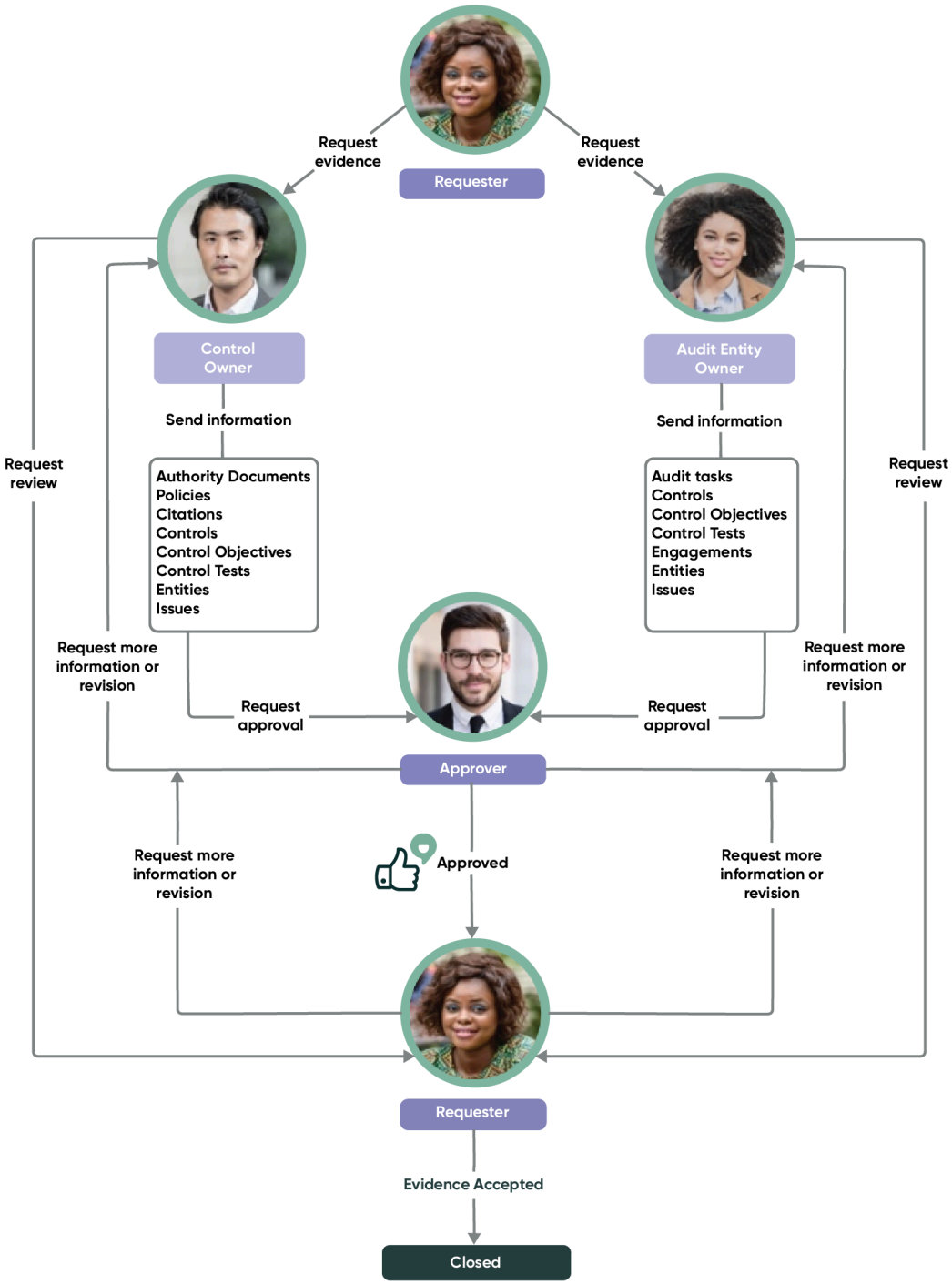
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- aceitar as evidências.
- solicitar sua revisão.
- solicite mais detalhes sobre as evidências.
- cancele a solicitação de evidência se ela não for mais necessária.
- exclua a solicitação.

9. Se o solicitante aceitar todas as tarefas de evidência, a solicitação será encerrada.

O fluxo de trabalho de solicitação de evidências é mostrado na figura a seguir:



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A tabela a seguir descreve as funções e suas responsabilidades durante o fluxo de trabalho de solicitação de evidências:

Usuários, responsabilidades e requisitos de solicitação de evidências

Usuário	Responsabilidades	Requisitos
Auditor interno	• Executar testes de auditoria. • Solicitar testes de auditoria. • Revise todas as descobertas de auditoria e as evidências coletadas.	• Visibilidade na atividade de conformidade e risco. • Uma fila de trabalhos (pendente, atual, futuro) para planejar os esforços da equipe. • Rastreie e monitore as descobertas de auditoria. • Rastreie e monitore as atividades de auditoria.
Gerente de conformidade, gerente de auditoria	• Pode solicitar evidências. • Solicitar evidências de teste de conformidade. • Revise todas as descobertas e evidências coletadas.	• Visibilidade nas atividades de conformidade. • Uma fila de trabalhos (pendente, atual, futuro) para planejar os esforços da equipe. • Rastreie e monitore as descobertas de conformidade.
Usuário de conformidade, proprietário de controle	• Certifique-se de que os controles sejam implementados. • Confirme os controles. • Teste os controles. • Forneça evidências de auditoria solicitadas pelo auditor.	• Uma fila de trabalhos para direcionar as atividades diárias. • Acompanhe o tempo gasto e o desempenho das atividades e tarefas que possuem. • Garante que a tarefa de sua propriedade e a solicitação adicional do auditor sejam atendidas.

Tradução automática

Solicitar evidências para auditoria

Solicite evidências em qualquer estágio durante uma auditoria. Os detalhes sobre os itens para os quais a evidência é solicitada também são fornecidos à pessoa responsável pelo fornecimento da evidência.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.user

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma evidência pode ser solicitada de três maneiras:

- Criando um registro de evidências a partir do módulo **Minhas evidências**.
- Nas listas relacionadas Entidade, Controle, Tarefa de auditoria, Problema de teste de controle e Outros problemas em um registro de compromisso. Para solicitar evidências dessas origens, navegue até **Auditoria** > **Compromissos** > **Meus Compromissos**. Abra o registro de compromisso e selecione a lista relacionada da qual você deseja solicitar evidências. Na lista **Ação em linhas selecionadas**, selecione **Solicitar evidência**. Aqui, você pode criar uma nova solicitação de evidências ou adicionar mais solicitações a uma solicitação de evidências existente. A solicitação de evidências foi criada, mas não as tarefas de solicitação de evidências.
- Das seguintes tabelas: Entidade, Controle, Objetivo de controle, Teste de controle, Compromisso, Problema. No entanto, quando os usuários solicitam evidências dessas tabelas, a solicitação de evidências é criada, não a tarefa de solicitação de evidências real. Os usuários devem acessar o registro de solicitação de evidências gerado e adicionar tarefas de solicitação de evidências.

Neste procedimento, o método para solicitar evidências do módulo **Minhas evidências** é descrito.

Procedimento

1. Navegar até **Auditoria** > **Minha solicitação de evidência**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de solicitação de evidências

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo da solicitação de evidências.
Solicitante	Usuário solicitando evidências. Este campo é preenchido automaticamente.
Solicitadas em nome de	Usuário para o qual a evidência está sendo solicitada.
Grupo de atribuição	Grupo atribuído para fornecer evidências.
Atribuído a	Usuário responsável por fornecer as evidências.
Estado	Estado da solicitação. O estado padrão é **Rascunho**.
Tipo	O tipo padrão é **Auditoria**.
Motivo da solicitação	Motivo para a solicitação de evidências.
Lista de observação	Usuários interessados em exibir as evidências coletadas. Se uma pessoa for adicionada à lista de observação, ela poderá navegar até **Auditoria** > **Solicitação de evidências** > **Solicitações de evidências observadas** para exibir as solicitações.
Descrição resumida	Breve descrição da solicitação de evidências.
Descrição	Descrição detalhada da solicitação de evidências.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Programação	
Prazo	Data esperada de envio de evidências.
Aberto	Data em que a solicitação foi aberta. Esta data é atualizada automaticamente.
Encerrado	Data em que a solicitação foi encerrada. Esta data é atualizada automaticamente.
Atividade	
Anotações de trabalho	Digite quaisquer anotações que possam ser necessárias.
Atividades	Log de atividades da solicitação.
Confidencialidade	
Confidencial	Opção para habilitar a confidencialidade do registro. Somente os usuários confidenciais atribuídos ou grupos confidenciais de usuários podem acessar o registro. Para obter mais informações sobre a opção confidencial, consulte Sinalizador de confidencialidade para registros de auditoria e conformidade.

4. Salve o formulário.
   A lista relacionada Detalhes da coleta de evidências é exibida. Esta lista relacionada é usada para listar os itens para os quais a evidência é solicitada.
5. Clique em **Nova**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário Detalhe da coleta de evidências

Campo	Descrição
Solicitação de evidências	Número exclusivo da tarefa de solicitação de evidências.
Evidências para	Registro para o qual a evidência é solicitada.
Grupo de atribuição	Grupo atribuído para fornecer evidências. Os usuários deste grupo devem ter as funções sn_grc.business_user.
Atribuído a	Usuário responsável por fornecer evidências.
Instruções da coleta de evidências	Instruções para fornecer evidências. Por exemplo, lista de documentos de suporte, arquivos e assim por diante.

7. Clique em **OK**.
8. Clique em **Enviar**.
9. Clique **em Solicitar evidência**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando uma solicitação de evidências já está no estado Trabalho em andamento e um novo detalhe de coleta de evidências é adicionado, a tarefa de solicitação de evidências é enviada ao designado imediatamente. A lista relacionada de evidências aparece com a lista de evidências e a pessoa atribuída à solicitação recebe uma notificação por e-mail para fornecer as evidências solicitadas. Além disso, o estado da solicitação muda para **Trabalho em andamento**.

Fornecer evidência solicitada

Forneça evidências quando for solicitado. Quando a evidência é solicitada, a pessoa que deve fornecer a evidência recebe um e-mail. O processo para fornecer as evidências é iniciado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando o designado recebe o e-mail para fornecer as evidências solicitadas, ele pode fornecer as evidências solicitadas ou reatribuir a solicitação a outro usuário. O designado também pode adicionar aprovadores antes de enviar as evidências solicitadas para garantir a segurança adicional das evidências. Se o atribuído reatribuir a solicitação a outro usuário, o atribuído original não poderá mais exibir a solicitação. Se as evidências fornecidas não precisarem de um aprovador, o designado poderá solicitar diretamente uma revisão das evidências e o solicitante receberá uma notificação para revisar as evidências.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Solicitação de evidências** > **Minhas tarefas de solicitação de evidências**.
2. Abra o registro para o qual você deseja fornecer evidências.
3. Clique **em Aceitar trabalho**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de evidências

Campo	Descrição
Número	Número da solicitação de evidências. Este valor é gerado por padrão.
Solicitante	Usuário solicitando evidências. Este valor é gerado por padrão.
Solicitadas em nome de	Usuário para o qual a evidência está sendo solicitada. Este valor é gerado por padrão.
Grupo de atribuição	Grupo atribuído para fornecer evidências. Os usuários deste grupo devem ter as funções sn_grc.business_user.
Atribuído a	Usuário responsável por fornecer as evidências. Este valor é gerado por padrão.
Estado	Estado da solicitação.
Subestado	Nenhum. Este valor é gerado por padrão.
Motivo da solicitação	Motivo para a solicitação de evidências.
Aprovadores	Usuários para aprovar evidências antes que elas sejam devolvidas ao solicitante para revisão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Normalmente, um aprovador é o gerente da pessoa que fornece as evidências.
Lista de observação	Usuários interessados em exibir as evidências coletadas.
Nome	Nome da solicitação de evidência. Esta descrição é gerada por padrão e é obtida do registro que foi criado para solicitar evidências.
Descrição	Descrição detalhada da solicitação de evidências. Este valor é gerado por padrão e obtido do registro que foi criado para solicitar evidências.
Detalhes da solicitação	
Solicitação de evidências	ID exclusivo da solicitação de evidência associada à tarefa. Este valor é gerado por padrão e obtido do registro que foi criado para solicitar evidências.
Evidências para	Registro para o qual a evidência é solicitada.
Evidência para descrição	Descrição do registro para o qual as evidências estão sendo solicitadas. Este valor é gerado por padrão e obtido do registro que foi criado para solicitar evidências.
URL das evidências	URL da evidência se o usuário preferir compartilhar a evidência como um link em vez de um anexo. Por exemplo, pode ser um link para uma pasta compartilhada.

5. Para solicitar aprovação para a evidência anexada, clique em **Solicitar aprovação**.
6. Se nenhum aprovador for necessário, clique em **Solicitar revisão**.

Aprovar evidências antes da revisão de evidências

Aprove as evidências fornecidas antes que o solicitante exiba as evidências. Quando a evidência é fornecida em resposta a uma solicitação de evidência, a evidência pode precisar de uma aprovação antes que a evidência seja enviada de volta para o solicitante. Essa capacidade garante a segurança e a confidencialidade das evidências.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de receber uma solicitação para aprovar evidências, um aprovador pode fazer o seguinte:

- Aprove a solicitação se não houver problemas ou preocupações.
- Solicite a revisão das evidências anexadas, caso não estejam corretas ou precisem de correção.
- Solicite informações se o aprovador quiser mais detalhes sobre a evidência anexada.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Solicitação de evidências** > **Minhas aprovações**.
2. Abra o registro para o qual você deseja aprovar evidências.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Revise as evidências anexadas no formulário e clique em uma das seguintes opções:

Opção	Descrição
Aprovar	Aprove a evidência anexada. O solicitante obtém as evidências fornecidas.
Solicitar revisão	Solicite que as evidências anexadas sejam revisadas. Insira comentários ao solicitar revisão. O designado recebe uma notificação para revisar as evidências anexadas.
Solicitar informações	Busque mais informações e detalhes sobre as evidências anexadas. O designado recebe uma notificação para fornecer mais informações sobre a evidência anexada.

Aceitar, rejeitar ou cancelar solicitação de evidências

Aceite, rejeite ou cancele uma solicitação de evidência ao receber a evidência solicitada. Depois de solicitar uma solicitação de evidências, quando o solicitante recebe as evidências, ele pode aceitar, rejeitar ou cancelar a solicitação de evidências.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.user e sn_compliance.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Solicitação de evidências** > **Minhas Revisões Pendentes**.
2. No formulário Evidências, revise as evidências anexadas e clique em uma das seguintes opções:

Opção	Descrição
Aceitar evidência	Aceite as evidências fornecidas.
Solicitar revisão	Solicite que as evidências sejam revisadas, se não forem apropriadas, ou modificadas.
Cancelar	Cancele a tarefa de solicitação de evidências.
Excluir	Exclua a tarefa de solicitação de evidências.

Visão geral do plano de auditoria

Um plano de auditoria permite que você planeje todos os seus compromissos de auditoria de maneira sistemática e lógica.

Um compromisso de auditoria é como um projeto que envolve várias tarefas e é difícil gerenciar todas as atividades de auditoria sem um bom planejamento. Ter um plano bem definido com todas as auditorias, seus projetos e custos ajuda os gerentes de auditoria a executar suas tarefas com eficiência.

Usos e benefícios do plano de auditoria

Uma equipe de auditoria realiza várias auditorias em uma organização. A criação de um plano de auditoria permite que as equipes de auditoria planejem melhor suas auditorias

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e compromissos. Ao criar um plano de auditoria, os diretores de auditoria ou líderes de auditoria com a função sn_audit.manager podem:

- Planeje compromissos com eficácia e garanta que os objetivos definidos no plano anual de auditoria interna sejam atingidos.
- Ajude o auditor a obter evidências apropriadas para as circunstâncias.
- Mantenha os custos de auditoria em um nível razoável.
- Certifique-se de que possíveis problemas sejam identificados imediatamente
- Obtenha o escopo do programa de auditoria determinado por um auditor para executar as tarefas de auditoria de maneira bem definida.

Fluxo de trabalho de planejamento de auditoria

- Definição da finalidade da auditoria
- Avaliação de riscos
- Escopo de auditoria
- Programação de auditoria de alto nível e linha do tempo de auditoria detalhada com marcos
- Planejamento de recursos por habilidades necessárias e formação de equipe de auditoria
- Planejamento de custos

Quando você cria um plano de auditoria com recursos de planejamento avançado, adiciona compromissos ao plano e move o compromisso para o estado **Validar** ou Trabalho de **campo**, um projeto de compromisso associado é gerado automaticamente.

Nota:
Um projeto só será criado se o plug-in PPM Standard estiver instalado e o usuário tiver a função it_project_manager. Se o usuário não tiver a função it_project_manager e tiver apenas a função sn_audit.manager, mesmo quando os recursos de planejamento avançado estiverem habilitados no plano, os compromissos não terão projetos correspondentes quando passarem para os estados **Validar** ou Trabalho de **campo**.

Depois de adicionar compromissos a um plano de auditoria, você também tem a flexibilidade de mudar o plano primário dos compromissos. É importante observar os seguintes pontos:

- Os compromissos podem ser adicionados ou removidos de um plano somente quando o plano está nos estados **Rascunho**, **Aguardando aprovação**e **Aprovado**.
- O plano primário só pode ser alterado em um compromisso quando o compromisso está nos estados **Escopo**, **Validar** e Trabalho de **campo**.

Criar um plano de auditoria

Crie um plano de auditoria para gerenciar diferentes tipos de auditorias de maneira periódica e agrupar compromissos de maneira lógica.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_audit.manager, it_project_manager (para criar projetos)

Ative o plug-in Auditoria avançada (com.sn_audit_advanced).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um plano de auditoria é criado e compromissos são adicionados ao plano, o plano é enviado ao aprovador para aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Planos** > **Criar novo(a)**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Planejar

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo do plano.
Nome	Nome do plano. Por exemplo, Plano de auditoria anual para folha de pagamento.
Intervalo de tempo	Duração do plano. As opções são: ○ anual ○ Semestral ○ Trimestre ○ Outro
Data de início	Data em que o plano começa.
Data de término	Data em que o plano termina. Este campo é preenchido automaticamente com base na escolha feita no campo **Intervalo** de tempo. Se o campo **Intervalo** de tempo tiver **Outro**, insira uma data de término manualmente.
Grupo responsável	Grupo responsável pela propriedade do plano.
Responsável	Proprietário do plano.
Estado	Estado do plano. O estado padrão é **Rascunho**.
Subestado	Subestado do plano. O valor neste campo muda com base no fluxo de trabalho.
Tipo	Tipo do plano. As opções são: ○ Nenhum(a) ○ Plano de auditoria interna ○ Plano de auditoria externa ○ Auditoria do SOX ○ Plano de Auditoria de conformidade ○ Plano de auditoria do fornecedor ○ Plano de auditoria do cliente
Planejar com	Capacidade de planejamento a ser usada para os compromissos. As opções são: ○ Capacidades básicas de planejamento: ○ Recursos de planejamento avançado: se você selecionar esta opção, os projetos de compromisso serão criados automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Aprovadores	Pessoa que aprova o plano.
Descrição	Breve descrição do plano.
Objetivos	Objetivos do plano.
Despesas e recursos	
Despesas orçadas	Orçamento alocado para os compromissos no plano.
Despesas planejadas	Acumulou despesas planejadas dos compromissos.
Despesas reais	Despesas reais acumuladas dos compromissos.
Comentários de despesa	Anotações sobre os detalhes da despesa.
Recursos orçados	Número de horas alocadas para os compromissos no plano.
Recursos planejados	Recursos planejados acumulados dos compromissos.
Recursos reais	Recursos reais acumulados dos compromissos.
Comentários do recurso	Anotações sobre os detalhes do recurso.

3. Salve o formulário.
   A lista relacionada Compromissos é exibida.
4. Na lista relacionada Compromissos, adicione compromissos clicando em **Novo** ou em **Editar**.
5. Clique em **Solicitar Aprovação**.
   O estado muda de **Rascunho** para **Aguardando aprovação**.

Aprovar um plano

Aprove um plano se você for atribuído como aprovador após a criação do plano. Você também pode solicitar que o plano seja revisado ou solicitar mais informações sobre o plano do criador do plano.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Minhas aprovações de planos**.
2. Selecione e abra o plano que você deseja aprovar.
3. Revise o plano e clique em uma das seguintes opções:

Opção	Descrição
Aprovar	Aprove o plano criado.
Solicitar revisão	Solicite que o plano seja revisado ou modificado, se não for apropriado.
Solicitar informações	Solicite mais informações sobre o plano.
Cancelar	Cancele o plano.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um compromisso com o planejamento avançado

Use os recursos de planejamento avançado para criar um compromisso que cria automaticamente um projeto de compromisso. Depois que um projeto de compromisso é criado, você pode adicionar planos de recursos e planos de custo ao compromisso. Os valores desses planos são acumulados para o compromisso e para o plano de auditoria.

Antes de Iniciar

Para usar o recurso de planejamento avançado, você deve ativar as seguintes aplicações da loja e plug-ins:

- GRC Plug-in Auditoria avançada (com.sn_audit_advanced)
- GRC Perfis
- GRC Gestão de políticas e conformidade
- GRC Gestão de riscos
- GRC Núcleo avançado
- GRC Risco avançado
- GRC Gestão de auditorias
- Project Portfolio Management Padrão

Você pode optar por criar planos de auditoria para o compromisso.

Nota:
Para saber mais sobre as aplicações no módulo GRC, consulte Governança, risco e conformidade.

Função necessária: sn_audit.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Compromissos** > **Criar novo(a)**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de compromisso

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo do compromisso.
Nome	Nome do compromisso.
Tipo	Tipo de compromisso. As opções são: ○ Nenhum(a) ○ Auditoria interna ○ Auditoria Externa ○ Auditoria do SOX ○ Auditoria de TI ○ Auditoria financeira ○ Auditoria de conformidade ○ Auditorias de certificação ○ Auditoria regulatória

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Auditoria operacional ○ Auditoria contínua ○ Auditoria do fornecedor ○ Auditoria do cliente ○ Auditoria de loja ○ Auditoria de qualidade ○ Auditoria de projeto **Nota:** Para obter mais informações sobre os tipos de auditorias, consulte Tipos de auditoria.
Atribuído a	Usuário atribuído ao compromisso.
Estado	Estado do compromisso. As opções são: ○ Escopo ○ Validar ○ Trabalho em campo ○ Aguardando aprovação ○ Acompanhamento ○ Encerrado concluído ○ Encerrado incompleto **Nota:** Para obter mais informações sobre cada um desses estados, consulte Gerenciar compromissos.
Porcentagem de conclusão	Percentual do compromisso que está concluído.
Auditores	Auditores atribuídos ao compromisso.
Aprovadores	Aprovadores atribuídos ao compromisso.
Descrição	Descrição geral do compromisso.
Objetivos	Objetivos declarados do compromisso.
Programação	
Início planejado do compromisso	Data de início estimada do compromisso.
Início do compromisso	Opção para determinar automaticamente a data de início do compromisso. As opções são: ○ Escopo ○ Validar ○ Trabalho em campo
Início real do compromisso	Data real em que o compromisso começa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Término planejado do compromisso	Data de término estimada do compromisso.
Término do compromisso	Opção para determinar automaticamente a data de término do compromisso. As opções são: ○ Acompanhamento ○ Encerrado **Nota:** Para obter mais informações sobre os estados Acompanhamento e Encerrado, consulte Gerenciar compromissos.
Término real do compromisso	Data real em que o compromisso termina.
Início planejado do trabalho de campo	Data de início estimada do trabalho de campo.
Término planejado do trabalho de campo	Data de término planejada que foi definida originalmente no compromisso. **Nota:** Este campo é definido automaticamente como um dia após a data de início planejada para o trabalho de campo.
Duração planejada do trabalho de campo	Número de dias e horas planejados para trabalho de campo. A duração e a data de início planejada do trabalho de campo são usadas para calcular a data de término planejada. Se as tarefas de auditoria forem definidas, este campo será definido automaticamente para a duração planejada mais longa das tarefas de auditoria.
Início real do trabalho de campo	Data de início real do trabalho de campo. Se as tarefas de auditoria forem definidas, este campo será definido automaticamente para a data de início real mais antiga das tarefas de auditoria.
Término real do trabalho de campo	Data de término real do trabalho de campo. Se as tarefas de auditoria forem definidas, este campo será definido automaticamente para a data de término real mais recente das tarefas de auditoria.
Duração real do trabalho de campo	Duração da data de início e da data de término do trabalho de campo.
Resultados	
Resultado	Resultados do compromisso. As opções são: ○ Satisfatória ○ Adequado ○ Inadequada
Opinião	Justificativa para o resultado selecionado.
Relatório	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Base de conhecimento	Base de conhecimento a ser usada para selecionar o modelo de relatório.
Modelo de relatório	Modelo usado para gerar o artigo da base de conhecimento que relata os resultados do compromisso.
Artigo da Base de Conhecimento	Artigo da base de conhecimento gerado recentemente que contém os resultados do compromisso.
Atividade	
Comentários adicionais	Comentários que podem ser visualizados pelos clientes.
Anotações de trabalho	Comentários que podem ser visualizados pelo administrador e pelo gerente de auditoria.
Detalhes do plano	
Plano primário	Plano ao qual o compromisso será associado.
Confidencialidade	
Confidencial	Opção para habilitar a confidencialidade do registro. Somente os usuários confidenciais atribuídos ou grupos confidenciais de usuários podem acessar o registro. Para obter mais informações sobre a opção confidencial, consulte Sinalizador de confidencialidade para registros de auditoria e conformidade.
Despesas e recursos	
Despesas orçadas	Despesas orçadas para o compromisso.
Despesas planejadas	Despesas estimadas para o compromisso. Se o plano de custo estiver definido, este campo exibirá automaticamente as despesas estimadas.
Despesas orçadas restantes	Diferença entre **despesas orçadas e despesasplanejadas**. Esse campo é definido automaticamente.
Despesas reais	Despesas reais incorridas. Se os registros de horas forem definidos, este campo será definido automaticamente.
Recursos orçados	Recursos orçados para o compromisso, em horas.
Recursos planejados	Recursos estimados para o compromisso, em horas. Se os planos de recursos forem definidos, este campo será definido automaticamente.
Recursos reais	Recursos reais para o compromisso, em horas. Se os registros de horas forem definidos, este campo será definido automaticamente.
Detalhes do Projeto	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Projeto	Projeto de compromisso criado automaticamente. Este campo é preenchido quando você clica em **Validar e planejar**. **Nota:** Este campo também é preenchido quando você clica em **Habilitar planejamento avançado** no compromisso, no estado Validar ou Trabalho de campo. Este campo também será preenchido se qualquer uma das seguintes condições for verdadeira: ○ O campo já está vinculado a um plano com recursos de planejamento avançado. ○ O usuário tem as funções necessárias. ○ O compromisso está no estado correto.
Aprovador de registro de horas	Pessoa atribuída ao compromisso. Você também pode mudar o aprovador neste campo. **Nota:** Se mais de um usuário for selecionado, todos na lista deverão aprovar os registros de horas.

3. Clique **em Validar e planejar**.

   Nota:
   O botão **Validar e planejar** só aparecerá se o plug-in Auditoria avançada estiver ativado.

   Os detalhes do projeto estão preenchidos.

4. Clique **em Habilitar planejamento avançado**.

Resultado
Um projeto de compromisso é criado em segundo plano para o compromisso. As listas relacionadas Plano de recursos e Plano de custo também são exibidas.

O que Fazer Depois
Criar um plano de recursos e Criar um plano de custo .

Adicionar auditores a um compromisso a partir de planos de recursos

Atribua tarefas de auditoria a auditores em um compromisso a partir dos planos de recursos. Os planos de recursos rastreiam o custo associado aos auditores. É importante considerar esse custo ao planejar o compromisso.

Antes de Iniciar
Se você tiver um registro de compromisso com um plano de recursos criado, o plano de recursos deverá estar no estado Alocado. Os usuários na seção Alocações de recursos do plano de recursos contêm recursos que podem ser adicionados como auditores. Os auditores adicionados devem ter a função sn_audit.user ou auditor externo e a função

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

pps_resource. A lista relacionada Planos de recursos com o fluxo de trabalho associado só está disponível quando os plug-ins GRC Auditoria avançada e Project Portfolio Management estão ativados.

Função necessária: sn_audit.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Compromissos**.
2. Abra o registro de compromisso ao qual você deseja adicionar auditores.
3. Clique na lista relacionada Plano de recursos.
4. Clique no botão **Adicionar auditores**.
   Os recursos que têm as funções necessárias são adicionados automaticamente ao campo de auditores, caso ainda não estejam presentes.

Criar uma unidade auditável

Crie unidades auditáveis com entidades como unidades de negócios, departamentos, fornecedores, produtos, processos de negócios, aplicações de negócios, locais, documentos de autoridade e políticas para executar avaliações de risco nas unidades auditáveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.user ou sn_audit.manager

Ative o plug-in GRC Advanced Audit (com.sn_audit_advanced).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar uma unidade auditável e decidir o tipo de avaliação de risco que deseja executar na unidade auditável. Depois que a avaliação de risco é feita, com base nas classificações de risco, os gerentes de auditoria podem decidir se desejam auditar as entidades. Você pode definir o escopo de uma unidade auditável como uma entidade em um compromisso.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Universo de auditoria** > **Todas as unidades auditáveis**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Unidade auditável

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo da unidade auditável.
Nome	Nome da unidade auditável. Por exemplo, Contas a pagar - Finanças.
Grupo responsável	Grupo proprietário da unidade auditável.
Responsável	Proprietário da unidade auditável.
Estado	Estado da unidade auditável. O estado padrão é **Rascunho**.
Prioridade	Prioridade da unidade auditável.
Descrição	Breve descrição das unidades auditáveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Avaliação de riscos	
Método	Tipo de avaliação de risco para obter a classificação de risco da unidade auditável. As opções são: ○ Avaliação de risco básica. Esta opção permite que você insira manualmente um valor para a classificação de risco. ○ Avaliação de risco detalhada. Esta opção aparece quando o plug-in Auditoria avançada está ativado. Quando você seleciona essa opção, a lista relacionada Avaliações de risco é exibida.
Pontuação de risco	Classificação de risco da unidade auditável obtida de uma avaliação de risco básica. Este campo aparecerá se o campo **Método** tiver **Avaliação de risco básica**.
Classificação de risco inerente	Pontuação de risco inerente. O valor neste campo é derivado da avaliação de risco avançada. Este campo aparecerá se o campo **Método** tiver **Avaliação de risco detalhada**.
Eficácia do controle	Pontuação de eficácia de controle. O valor neste campo é derivado da avaliação de risco avançada. Este campo aparecerá se o campo **Método** tiver **Avaliação de risco detalhada**.
Classificação de risco residual	Pontuação de risco residual. O valor neste campo é derivado da avaliação de risco avançada. Este campo aparecerá se o campo **Método** tiver **Avaliação de risco detalhada**.

4. Se você selecionou **Avaliação de risco básica** no campo **Método**, clique em **Enviar**.
5. Se você selecionou **Avaliação de risco detalhada** no campo **Método**, clique em **Avaliar risco**.
   a. No campo **Avaliador**, selecione um avaliador para a avaliação de risco.
   b. No campo **Aprovador**, selecione um aprovador para a avaliação.
   c. Clique em **Enviar**.
   Um link de instância de avaliação de risco é criado no canto superior esquerdo e o avaliador recebe uma notificação para executar a avaliação de risco. Depois que a avaliação de risco detalhada é realizada, a lista relacionada Avaliações de risco mostra a avaliação.
6. Clique nas seguintes listas relacionadas disponíveis e adicione entidades a elas conforme necessário.
   - Unidade de negócios
   - Departamentos
   - Fornecedores
   - Produtos
   - Processos de negócios
   - Aplicações de negócios
   - Locais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Documentos de Autoridade
- Políticas

Tipos de auditoria

Existem muitos tipos de auditorias e cada um dos tipos de auditoria tem um uso específico em um compromisso de auditoria.

Tipo de Auditoria	Descrição
Auditoria interna	Uma auditoria interna verifica os controles internos, a governança corporativa e os processos contábeis de uma empresa.
Auditoria Externa	Uma auditoria externa é um exame independente das declarações financeiras preparadas pela organização.
Auditoria do SOX	Uma auditoria de conformidade com a Sarbanes Oxley (SOX) é uma medida de quão bem sua empresa gerencia seus controles internos. Embora o SOX não mencione especificamente a segurança da informação, para fins práticos, um controle interno é entendido como qualquer tipo de protocolo que lida com a infraestrutura que lida com seus dados financeiros.
Auditoria de TI	Uma auditoria de TI é o exame e a avaliação da infraestrutura, das políticas e das operações de tecnologia da informação de uma organização.
Auditoria financeira	Uma auditoria financeira é uma avaliação independente e objetiva dos relatórios financeiros e dos processos de emissão de relatórios financeiros de uma organização. O objetivo primário das auditorias financeiras é fornecer aos reguladores, investidores, diretores e gerentes uma garantia razoável de que as declarações financeiras são precisas e completas.
Auditoria de conformidade	Uma auditoria de conformidade é uma avaliação independente para garantir que uma organização esteja seguindo leis, regras e regulamentos externos ou diretrizes internas, como estatutos corporativos, controles e políticas e procedimentos.
Auditorias de certificação	Uma auditoria de certificação é uma auditoria que seu registrador realiza para verificar a conformidade com o padrão ISO 9001 antes de emitir seu certificado ISO 9001 oficial.
Auditoria regulatória	O objetivo de uma auditoria regulatória é verificar se um projeto está em conformidade com as regulamentações e padrões.
Auditoria operacional	Uma auditoria operacional é um exame da maneira como uma organização conduz negócios, com o objetivo de apontar melhorias que aumentarão sua eficiência e eficácia.
Auditoria contínua	Uma auditoria contínua é um processo interno que examina continuamente as práticas contábeis, controles de risco, conformidade, sistemas de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de Auditoria	Descrição
	tecnologia da informação e procedimentos de negócios. As auditorias contínuas geralmente são orientadas por tecnologia e projetadas para automatizar a verificação de erros e a verificação de dados em tempo real.
Auditoria do fornecedor	Uma auditoria de fornecedor é realizada para uma empresa que pretende obter uma avaliação objetiva da conformidade de seus prestadores de serviços ou fornecedores com os termos, condições e intenções dos contratos ou acordos entre duas entidades.
Auditoria do cliente	Uma auditoria de cliente é uma revisão detalhada de como sua empresa é vista pelos clientes, uma revisão das necessidades de cada cliente e uma avaliação da função que sua empresa está desempenhando nos negócios de cada cliente.
Auditoria de loja	Uma auditoria de loja avalia a integridade do seu local de varejo usando dados concretos. Varejistas, funcionários ou terceiros vasculham sua loja ou loja pop-up para coletar informações sobre o que está funcionando e o que está sendo vendido ou não.
Auditoria de qualidade	Uma auditoria de qualidade é o processo de exame sistemático de um sistema de qualidade realizado por um auditor de qualidade interno ou externo ou por uma equipe de auditoria.
Auditoria de projeto	Uma auditoria de projeto é uma revisão formal de um projeto, geralmente com o objetivo de avaliar até que ponto os padrões de gestão de projetos estão sendo mantidos. As auditorias são geralmente realizadas por um departamento de auditoria especialmente designado, o Project Management Office, um comitê de gestão aprovado ou um auditor externo.

Tradução automática

Gerenciar marcos

Os marcos podem ser usados para rastrear o andamento de um compromisso.

Depois de criar marcos para um compromisso, você também pode adicionar tarefas de auditoria ao marco e rastrear essas tarefas como marcos. Você pode atribuir o marco a um usuário que seja responsável pelo marco. Quando uma pessoa é atribuída a um marco, ela recebe uma notificação informando sobre a atribuição. O usuário atribuído ao marco deve ter a função sn_audit.user. Quando um compromisso passa para o estado **Acompanhamento**, se não houver tarefas de auditoria abertas, marcos abertos e observações abertas, o compromisso passa para o estado **Encerrado**.

Depois de criar um marco a partir de um compromisso, você pode gerenciar seus marcos navegando até **Auditoria** > **Marcos** > **Meus marcos**.

Criar um marco de compromisso

Crie marcos para um compromisso para rastrear o andamento de um compromisso. Você também pode adicionar tarefas de auditoria a um marco.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Ative o plug-in Auditoria avançada.

Função necessária: sn_audit.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Compromissos**.
2. Abra o compromisso para o qual você deseja criar um marco.
3. Clique na lista relacionada de Marcos.
4. Clique em **Nova**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de marco

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo do marco. Este número é gerado automaticamente.
Tipo	Tipo de marco de auditoria. As opções são: ○ Escopo ○ Planejamento ○ Trabalho em campo ○ Acompanhamento ○ Emissão de relatórios ○ Fechamento
Nome	Nome do marco.
Grupo de atribuição	Grupo responsável pelo marco. Os membros do grupo devem ter a função sn_audit.user.
Atribuído a	Pessoa responsável por trabalhar no marco.
Estado	Estado do marco. O estado padrão é **Aberto**.
Porcentagem de conclusão	Porcentagem da conclusão do marco. Quando um valor é inserido neste campo, o estado muda para **Trabalho em andamento**.
Primário	Compromisso primário do marco.
Marco principal	Opção para marcar o marco como importante.
Concluir e fechar automaticamente	Opção para marcar o marco como encerrado concluído quando todas as tarefas de auditoria associadas forem concluídas e encerradas. Se esta opção estiver habilitada, a porcentagem concluída será atualizada automaticamente de acordo com o número de tarefas marcadas como encerradas concluídas.
Descrição	Breve descrição do marco.
Programação	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Prazo	Data estimada de conclusão do marco.
Data de conclusão	Data de conclusão real do marco.
Data de fechamento	Data de fechamento real do marco.
Atividade	
Anotações de trabalho	Anotações de trabalho para o marco.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Comentários relacionados ao marco, se houver.

6. Salve o formulário.
   A lista relacionada Tarefas de auditoria é exibida.
7. No formulário Editar membros, mova as tarefas de auditoria necessárias das tarefas de auditoria disponíveis na coluna Coleção para a coluna Lista de tarefas de auditoria e clique em **Salvar**.
   O marco foi criado.

Criar um marco a partir de uma tarefa de auditoria

Crie e rastreie uma tarefa de auditoria como um marco.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Marcos** > **Todos os marcos**
2. Abra o marco que contém a tarefa de auditoria que você deseja acompanhar.
3. Na lista relacionada Tarefas de auditoria, abra a tarefa de auditoria que você deseja acompanhar.
4. Clique **em Rastrear como um marco**.
   O marco é criado e a tarefa é adicionada ao marco.

Observações de auditoria

As observações de auditoria são os resultados de uma auditoria. Como uma parte importante do relatório de auditoria, as observações de auditoria representam os resultados de revisões, análises, entrevistas e discussões.

As observações de auditoria são usadas para chamar a atenção dos gerentes de auditoria para problemas significativos. As observações são registradas no sistema. Por exemplo, se as operações de um banco estiverem sendo auditadas, as observações de auditoria serão baseadas em evidências sobre o desempenho das operações do banco em relação aos critérios de auditoria. Durante os testes de controle, entrevistas e orientações, as observações de auditoria são registradas. Um usuário de auditoria pode criar uma observação a partir de um compromisso se o compromisso não estiver nos estados Acompanhamento ou Encerrado. Uma observação também pode ser criada a partir de todos os tipos de tarefas de auditoria.

Depois que o auditor conclui a auditoria, ele apresenta as observações de auditoria aos gerentes de auditoria. Usando as observações de auditoria, o auditor pode apresentar um resumo de problemas, descobertas e recomendações. A equipe de auditoria revisa as observações para determinar se a observação é um problema reportável. A equipe de auditoria também pode determinar se a observação pode ser rastreada como uma recomendação, uma observação ou uma prática recomendada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Em seu ciclo de vida, uma observação de auditoria passa pelos seguintes estados:

1. Rascunho
2. Revisão
3. Responder
4. Finalizar
5. Encerrado

O fluxo de trabalho de uma observação é o seguinte:

1. Um usuário de auditoria com a função sn_audit.user cria uma observação.
2. O criador da observação atribui entrevistados e revisores pares à observação. Os entrevistados são os proprietários da entidade e os responsáveis pelo controle. Os revisores pares são os auditores e líderes de auditoria do compromisso.
3. O criador da observação pode solicitar uma revisão por pares da observação. Nesse caso, acontece o seguinte.
   a. O revisor par recebe uma notificação para realizar a revisão por pares. O revisor par pode exibir a tarefa em **Auditoria** > **Observações** > **Minhas revisões de par pendentes**.
   b. O revisor par conclui a revisão.

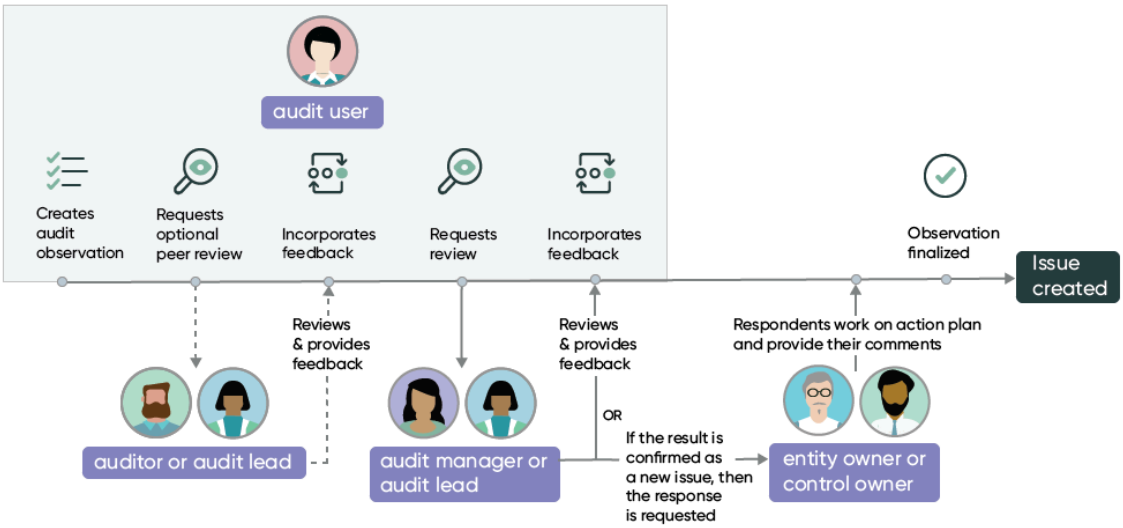
   Nota:
   Quando uma revisão por pares é solicitada, o estado permanece como Rascunho, mas o subestado muda para o subestado Revisão por pares solicitada.

4. O criador da observação também pode solicitar uma revisão. O revisor pode ser um gerente de auditoria ou o líder da auditoria.
   a. O revisor recebe uma notificação para realizar a revisão. O revisor pode exibir a tarefa em **Auditoria** > **Observações** > **Minhas Revisões Pendentes**.
   b. O revisor pode solicitar uma revisão da observação ou solicitar uma resposta do entrevistado. O revisor também pode fornecer feedback na seção Resultados selecionando a opção apropriada.
5. Se o revisor solicitou uma resposta do entrevistado, o entrevistado responderá à observação navegando até **Auditoria** > **Observações** > **Minha resposta pendente**.
6. A observação passa para o estado Finalizar.
7. A observação é encerrada e um problema é criado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho de observações de auditoria



Acumular despesas e recursos em um compromisso

Qualquer projeto de auditoria tem custos, orçamentos e recursos associados. Os acúmulos desses custos, orçamentos e recursos permitem que o gerente de auditoria exiba todos os custos e recursos de maneira consolidada.

A partir da nova versão, um novo plug-in chamado Advanced Audit foi introduzido na aplicação Gestão de auditorias. Ao ativar o plug-in Auditoria avançada e instalar a aplicação Project Portfolio Management, você pode utilizar os recursos de gerenciamento de projetos para criar automaticamente projetos de compromisso.

Quando um plano de auditoria é criado, o gerente de auditoria deve ser capaz de exibir as despesas completas e os recursos envolvidos no compromisso. Ativar o plug-in Auditoria avançada permite o acúmulo das despesas e do custo de recursos de todos os compromissos para uma exibição consolidada. Você também pode usar os recursos de planejamento avançado para acumular automaticamente as despesas e os recursos de cada compromisso individual no plano primário dos compromissos.

Acúmulo de orçamento do projeto

Depois que um projeto de compromisso é criado automaticamente, se o usuário tiver a função it_portfolio_manager, o usuário poderá criar um orçamento de projeto. Quando um orçamento é criado, o custo do orçamento é copiado para o campo **Despesas orçadas** do compromisso do projeto de compromisso. Quando você usa os recursos de planejamento avançado para criar automaticamente um plano, os valores nos campos de despesas e recursos são acumulados a partir dos compromissos associados e dos projetos de compromisso. Para alocar um orçamento de projeto, consulte Alocar orçamento para um projeto. Se você alocar um orçamento de projeto, os dados do campo de custo de orçamento serão copiados para o compromisso. Por exemplo, se você tiver um compromisso em que a despesa do orçamento é de $ 100. Em seguida, se você criar um orçamento de projeto para o projeto de compromisso deste compromisso e inserir o custo do orçamento como $ 200, a despesa de orçamento de $ 100 no compromisso será substituída por $ 200.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Despesas reais e acúmulo de recursos

Se o esforço real for atualizado em um projeto de compromisso, esse valor será copiado para os recursos reais no compromisso. Os **recursosreais e as despesas reais** são copiados dos campos **Esforçoreal e Custo real**.

Rollup do plano de recursos

Com Project Portfolio Management, você pode adicionar planos de recursos e planos de custo a um compromisso. Para saber como criar um compromisso com planejamento avançado, consulte Criação de um compromisso com planejamento avançado

Depois de criar um plano de recursos e ele estar no estado **Alocado**, todas as horas confirmadas e alocadas do plano de recursos são somadas nos recursos planejados no projeto de compromisso. Quando um plano de recursos é criado, você não pode inserir manualmente as horas no campo **Recursos planejados** no formulário de compromisso, pois os valores são acumulados automaticamente. Para inserir horas manualmente no campo **Recursos planejados**, você deve excluir o plano de recursos que criou.

Rollup do plano de custo

Se você criar um plano de custo independente que não seja criado como resultado de um plano de recursos, não poderá inserir valores manualmente no campo **Despesas planejadas** no formulário de compromisso. Você ainda pode editar o campo **Recursos planejados**.

Integrando Gestão de auditorias com a gestão Registro de horas

Usuários de auditoria e gerentes de auditoria agora podem usar o recurso de gestão Registro de horas para registrar e capturar horas para compromissos e outras tarefas em um compromisso.

O recurso de gerenciamento Registro de horas permite que os usuários enviem e rastreiem o tempo gasto nas tarefas atribuídas. Com o recurso de gestão de registro de horas:

- Os usuários de registro de horas podem registrar o tempo trabalhado em uma tarefa usando registros de horas e planilhas de horas. Eles podem enviar seus registros de horas e planilhas de horas para aprovação.
- Registros de horas e planilhas de horas são encaminhados para aprovação com base no campo **Aprovador de tempo sem projeto** na política de planilha de horas do usuário. Os gerentes com a função de aprovador de registro de horas também podem registrar horas e enviar a planilha de horas de seus recursos.

Ao integrar Gestão de auditorias com a gestão Registro de horas, você pode relatar um registro de horas para:

- um compromisso
- tarefas de auditoria
- problemas
- marcos

Para usar a integração de recursos de gestão [Registro de horas com GRC Auditoria avançada, você deve ativar os seguintes plug-ins:

- Project Portfolio Management
- GRC: Auditoria avançada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você deve habilitar o planejamento avançado para o compromisso.

Quando um usuário de auditoria registra horas usando registros de horas, os registros de horas são enviados para aprovação com base nos aprovadores definidos na política de planilhas de horas. Para saber mais sobre a política de planilha de horas, consulte Política de planilha de horas.

Nota:
Se não houver nenhum aprovador identificado ou **Nenhum** estiver selecionado no campo **Aprovador de tempo não relacionado ao projeto** na política de planilha de horas atribuída ao usuário, os usuários no campo **Aprovador** de registro de horas poderão aprovar os registros de horas associados a esse compromisso. Se **Gerenciador de usuários** ou **Automático** for selecionado no campo **Aprovador de tempo não relacionado ao projeto**, os aprovadores não serão substituídos e permanecerão como estão. Para obter detalhes sobre as funções necessárias para aprovar registros de horas, consulte Funções necessárias para capacidade de planejamento avançado e integração Project Portfolio Management

Para criar um registro de horas, consulte Criação de um registro de horas .

Um usuário pode enviar os registros de horas diretamente por meio do portal da planilha de horas sem chegar ao compromisso. Para enviar um registro de horas, consulte Como enviar um registro de horas . Para enviar um registro de horas do portal de planilha de horas, consulte Enviar registro de horas do portal de planilha de horas

Registros de horas e acúmulo de despesas e recursos

Na versão 12.0.1, versão de Gestão de auditorias, quando um compromisso tem um projeto associado a ele, depois que um registro de horas é aprovado e as linhas de despesa são processadas, os **recursos reais** e os valores de **despesas reais** são acumulados no compromisso. Embora você possa criar um registro de horas e registrar horas antes de criar um projeto para um compromisso, é recomendável criar um registro de horas após a criação de um projeto. Esta tarefa garante a emissão de relatórios precisos das despesas e recursos. A lista relacionada Registros de horas aparece em um compromisso somente depois que um projeto é criado.

Tópicos relacionados

Funções necessárias para capacidade de planejamento avançado e integração Project Portfolio Management

Espaço de auditoria

O espaço de auditoria é uma exibição de painel único para que o supervisor de auditoria e o auditor exibam a linha do tempo e o status geral da auditoria, rastreiem o orçamento e os recursos para compromissos, rastreiem observações e problemas de alta prioridade e monitorem os testes de controle contínuos e o andamento da tarefa de auditoria.

Destaques do novo Espaço de auditoria

O espaço oferece uma nova experiência do usuário.

- A página inicial padrão do supervisor e auditor de auditoria exibe informações acionáveis e links rápidos.
- Menu de navegação organizado que lista os módulos com base nas necessidades de cada usuário.
- Layout de página redesenhado com experiência aprimorada para médicos, usuários comerciais e executivos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Páginas de registro que fornecem uma exibição holística e informações acionáveis específicas para o que está sendo exibido.
- Exibição de 360 ° para considerar pontuações e classificações e visualizar o relacionamento de dados em toda a empresa para um registro.

Exibição do supervisor de auditoria

Um supervisor de auditoria pode usar o espaço para:

- definir planos e compromissos
- atribuir orçamento e recurso a compromissos
- acompanhar o andamento dos compromissos

Exibição do auditor

Um auditor que usa o espaço pode:

- testar a eficácia dos controles
- solicitar evidências
- criar observações
- concluir todas as atividades de auditoria

Espaço de auditoria para o supervisor de auditoria

Um supervisor de auditoria organiza e gerencia auditorias internas de acordo com os planos.

Visão geral do espaço do supervisor de auditoria

O espaço de auditoria fornece uma experiência personalizada para que os supervisores de auditoria gerenciem melhor seu trabalho. Existem quatro seções principais que ajudam a realizar melhor suas tarefas de auditoria.

Visão geral

Fornece a linha do tempo e a visão geral da auditoria.

Acompanhamento

Fornece um resumo das tarefas, problemas e observações de auditoria.

Auditorias abertas

Fornece detalhes do plano aberto e detalhes do compromisso.

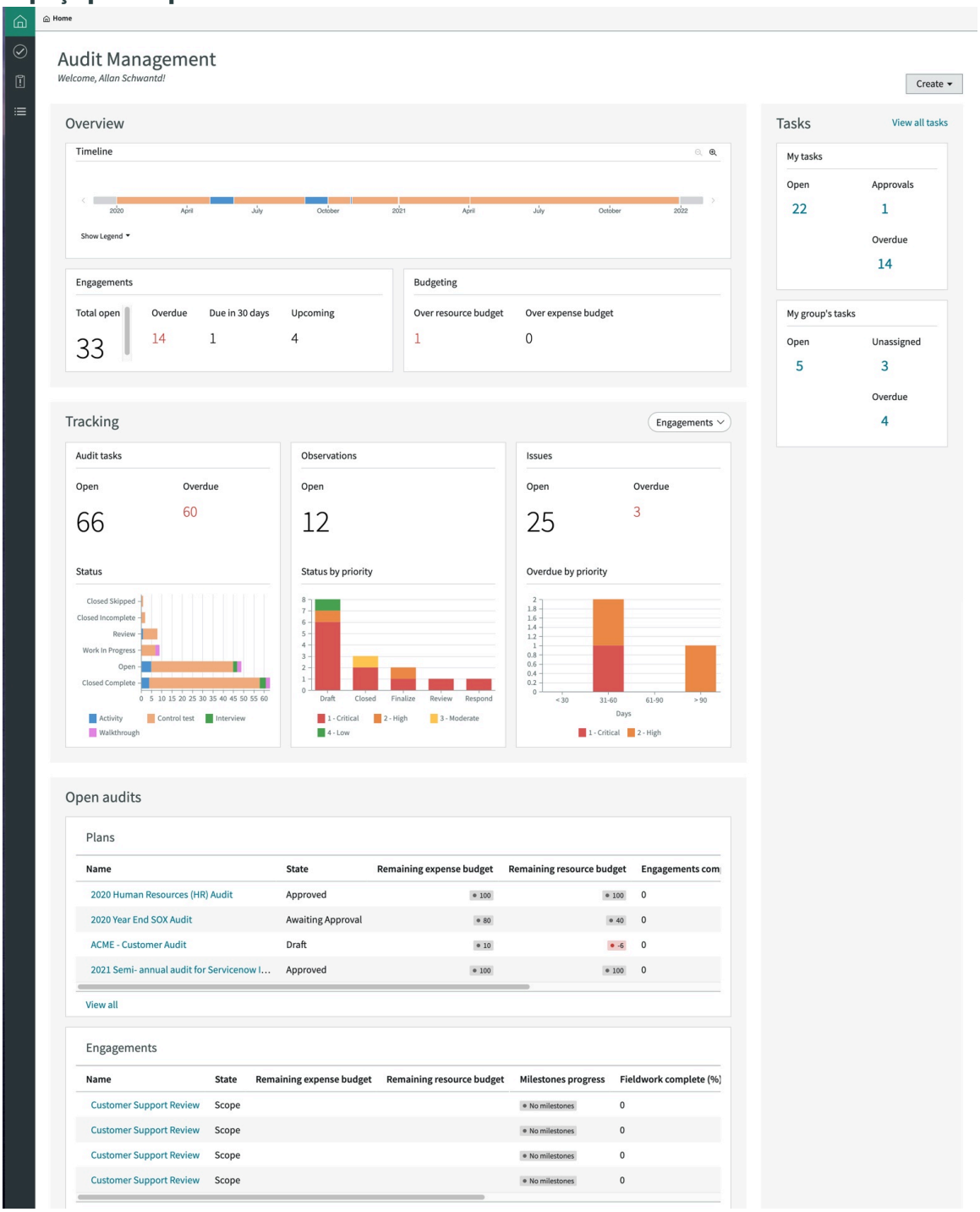
Tarefas

Fornece um resumo das tarefas do usuário conectado e das tarefas do grupo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço para supervisor de auditoria

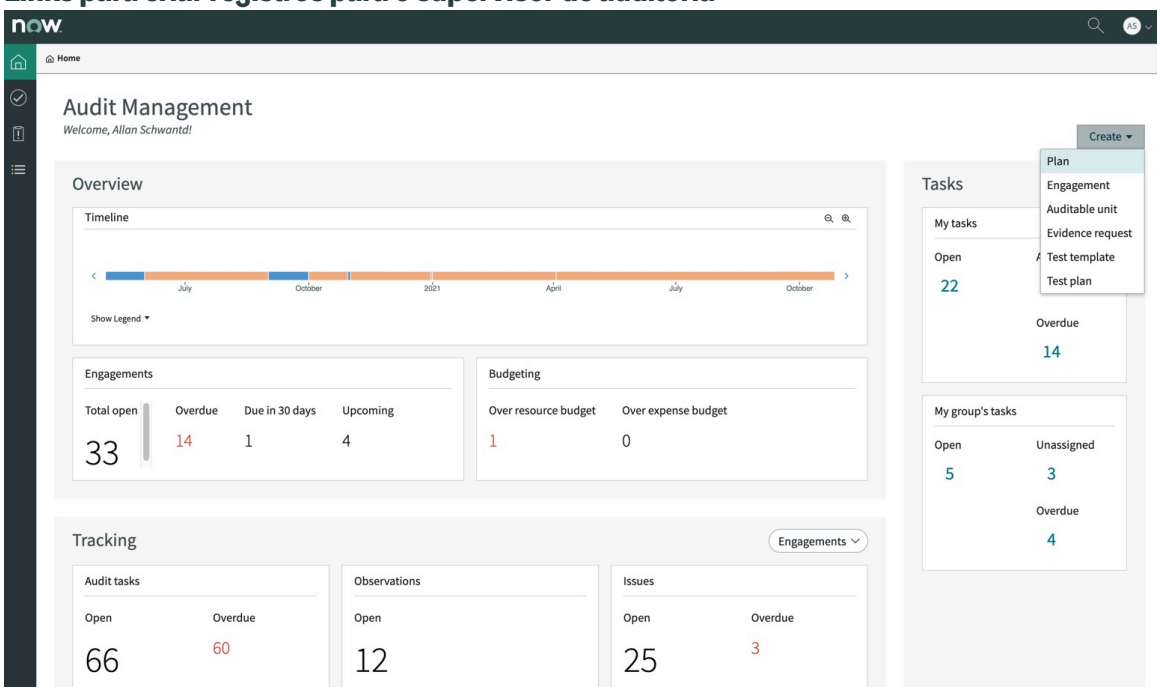


O espaço do supervisor de auditoria também fornece links rápidos para criar novos registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Links para criar registros para o supervisor de auditoria



As responsabilidades dos supervisores de auditoria incluem supervisionar o processo de auditorias, fazer recomendações sobre políticas e garantir que a organização cumpra as obrigações internacionais e governamentais de conformidade.

Tarefas de um supervisor de auditoria

A tabela a seguir lista as principais tarefas que você executa na função de supervisor de auditoria.

Tarefas de um supervisor de auditoria

Atividade	Tarefa
Planejar e programar programas de auditoria e enviar planos para aprovação.	Criar um plano
Aprove um plano.	Aprovar um plano
Crie compromissos de auditoria e monitore o andamento.	Criar um compromisso de auditoria
Executar avaliações de risco e definir o escopo de unidades e entidades auditáveis com base na classificação de risco.	Criar unidades auditáveis e entidades de escopo em risco
Crie planos de testes para documentar o procedimento de teste de controle. Coordene orientações e entrevistas para avaliar os processos de controle interno.	• Criar um modelo de teste • Criar um plano de testes
Revisar observações de auditoria, problemas e acompanhá-los.	• Criar problemas para o compromisso • Criar observações para o compromisso
Revisar e aprovar compromissos de auditoria.	Aprovar ou rejeitar um compromisso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas de um supervisor de auditoria

Atividade	Tarefa
Desenvolver recomendações e relatórios com base em auditorias e apresentar essas ideias à gestão sênior.	Gerando relatório para um compromisso

Criar um modelo de teste no Espaço de auditoria

Crie um modelo de teste e use-o para criar planos de teste aplicando muitos dos mesmos critérios de teste.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor, sn_audit.user, sn_audit_ws.auditor

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Espaço de auditoria**.
2. Clique em **Criar** e selecione **Modelo de teste** na página **inicial**.
   Você também pode criar um modelo de teste navegando até a página Lista do espaço de auditoria.
   a. Clique no ícone de listas (ícone de ).
   b. Clique em **Modelos de teste** na lista Execução.
   c. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Criar novo formulário de modelo de teste

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Nome	Nome do modelo de teste.
Objetivo do controle	Objetivo que atua como uma orientação para o teste de controle.
Duração	Duração do teste em dias, horas, minutos e segundos.
Teste de design	
Expectativas de design	Requisito básico que deve ser atendido para que um controle seja eficaz.
Procedimentos de avaliação do design	Procedimento ou etapas a serem seguidas para concluir se o design do controle é eficaz para atingir o objetivo de controle ou não. Isso se baseia na expectativa de design.
Teste operacional	
Expectativas operacionais	Expectativas que devem ser atendidas para garantir que o controle esteja operando de forma eficaz para atingir o objetivo de controle.
Procedimentos de avaliação operacional	Etapas detalhadas, para realizar as expectativas operacionais, que precisam ser executadas para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	concluir que o controle está funcionando com sucesso.

4. Clique em **Salvar**.
5. Para explorar visualmente os relacionamentos entre os diferentes tipos de dados de auditoria críticos que afetam seus negócios, clique no botão de **exibição de 360 °**.
6. Para atualizar todos os planos de testes associados com o conteúdo do modelo de teste que você criou, clique no botão **Atualizar tudo**.
7. Para criar planos de testes para todos os controles relacionados ao objetivo de controle, como no modelo de teste, se o plano de testes ainda não existir, clique no botão **Criar planos de testes para todos os controles**.

Criar um plano de testes no Espaço de auditoria

Crie um plano de testes para documentar o procedimento de teste de controle. Você pode criar um plano de testes a partir do zero ou com base em um modelo de teste para descrever como um recurso deve ser testado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor, sn_audit_ws.auditor, sn_audit.user

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Espaço de auditoria**.
2. Clique em **Criar** e selecione **Plano de testes** na página **inicial**.
   Você também pode criar um plano de testes navegando até a página Lista do espaço de auditoria.
   a. Clique no ícone de listas (ícone de).
   b. Clique em **Planos de teste** na lista Execução.
   c. Clique em **Nova**.

   Você também pode criar um plano de testes a partir de um compromisso que está no estado **Validar** ou Trabalho de **campo** selecionando o plano de testes e clicando no botão **Gerar testes de controle** na lista relacionada Planos de teste.
3. Para alterar o conteúdo do plano de testes para o conteúdo do modelo de teste, clique no botão **Reverter para modelo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar novo plano de testes

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Nome	Nome do plano de testes.
Controle	O controle que este plano de testes cobre.
Entidade	A entidade é preenchida automaticamente com base no valor selecionado no campo **Controle**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Modelo de teste	Modelo de teste relacionado. Se você selecionar um modelo de teste, todos os campos nas seções Teste de **design e Testeoperacional** serão preenchidos com os valores do modelo de teste.
Duração	Duração esperada do teste.
Teste de design	
Expectativas de design	Requisito básico que deve ser atendido para que um controle seja eficaz.
Procedimentos de avaliação do design	Procedimento ou etapas a serem seguidas para concluir se o design do controle é eficaz para atingir o objetivo de controle ou não. Isso se baseia na expectativa de design.
Teste operacional	
Expectativas operacionais	Expectativas que devem ser atendidas para garantir que o controle esteja operando de forma eficaz para atingir o objetivo de controle.
Procedimentos de avaliação operacional	Etapas detalhadas, para realizar as expectativas operacionais, que precisam ser executadas para concluir que o controle está funcionando com sucesso.

5. Clique em **Salvar**.
6. Para explorar visualmente os relacionamentos entre os diferentes tipos de dados de auditoria críticos que afetam seus negócios, clique no botão de **exibição de 360 °**.

Criar um plano no Espaço de auditoria

Crie um plano para gerenciar diferentes tipos de auditorias de maneira periódica e agrupar compromissos de maneira lógica.

Antes de Iniciar

Ative o plug-in Auditoria avançada (com.sn_audit_advanced).

Função necessária: sn_audit_ws.supervisor ou sn_audit.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um plano de auditoria é criado e compromissos são adicionados ao plano, o plano é enviado ao aprovador para aprovação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Espaço de auditoria** > **Planejamento** > **Todos os Planos**.
2. **Opcional:** Como alternativa, navegue até **Auditoria** > **Espaço de auditoria** > **Planejamento** > **Meus Planos**.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Planejar

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo do plano.
Nome	Nome do plano. Por exemplo, Plano de auditoria anual para folha de pagamento.
Tipo	Tipo do plano. As opções são: ○ Nenhum(a) ○ Plano de auditoria interna ○ Plano de auditoria externa ○ Auditoria do SOX ○ Plano de Auditoria de conformidade ○ Plano de auditoria do fornecedor ○ Plano de auditoria do cliente
Estado	Estado do plano. O estado padrão é **Rascunho**.
Subestado	Subestado do plano. O valor neste campo muda com base no fluxo de trabalho.
Descrição	Breve descrição do plano.
Objetivos	Objetivos do plano.
Programação	
Intervalo de tempo	Duração do plano. As opções são: ○ anual ○ Semestral ○ Trimestre ○ Outro
Data de início	Data em que o plano começa.
Data de término	Data em que o plano termina. Este campo é definido automaticamente com base na escolha feita no campo **Intervalo** de tempo. Se o campo **Intervalo** de tempo tiver **Outro**, insira uma data de término manualmente.
Atribuição	
Grupo responsável	Grupo responsável pela propriedade do plano.
Responsável	Proprietário do plano.
Aprovadores	Pessoas que devem aprovar o plano.
Despesas	
Despesas orçadas	Orçamento alocado para os compromissos no plano.
Despesas planejadas	Acumulou despesas planejadas dos compromissos.
Despesas reais	Despesas reais acumuladas dos compromissos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Notas de despesas	Anotações sobre os detalhes da despesa.
Recursos	
Recursos orçados	Número de horas alocadas para os compromissos no plano.
Recursos planejados	Recursos planejados acumulados dos compromissos.
Recursos reais	Recursos reais acumulados dos compromissos.
Notas de recursos	Anotações sobre os detalhes do recurso.
Atividade	
Anotações de trabalho	Anotações para este plano. Essas anotações são para uso interno e não estão visíveis para os clientes.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Comentários adicionais sobre o plano que estão visíveis para o cliente.

5. Salve o formulário.
   Você pode monitorar o estado do plano no passador da página Visão geral conforme ele avança no fluxo do processo do plano.
6. Na lista relacionada Compromissos, siga um destes procedimentos.
   - Para adicionar compromissos, selecione **Novo**.
   - Para adicionar compromissos existentes, selecione **Adicionar**.
7. Selecione **Solicitar aprovação**.
   O estado muda de **Rascunho** para **Aguardando aprovação**.

Resultado
O plano é enviado para aprovação do aprovador. Depois que o plano é aprovado, o formulário exibe os campos **Aprovado por** e **Aprovado em** com os valores definidos automaticamente.

Criar um compromisso de auditoria no Espaço de auditoria

Crie um compromisso no espaço e atribua-o a um supervisor de auditoria. Use o espaço para programar o compromisso, planejar os detalhes e orçar as despesas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como supervisor de auditoria, você pode criar um compromisso para gerenciar as informações de auditoria e coletar entidades, controles e testes de controle relevantes para a auditoria. Você pode supervisionar o compromisso de auditoria, monitorar sua execução e verificar sua conclusão dentro do prazo, conforme as instruções.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Espaço de auditoria**.
2. Selecione **Criar** lista e selecione **Compromisso** na página **inicial**.
   Você também pode criar um compromisso navegando até a página Lista do espaço de trabalho de auditoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione o ícone de listas (ícone de ).

b. Selecione **Todos os compromissos** ou **Meus compromissos** na lista Execução.

c. Selecione **Novo**.

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar novo compromisso

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo do compromisso.
Nome	Nome do compromisso.
Tipo	Tipo de auditoria com base em seu uso específico no compromisso.
Estado	Estado do compromisso. O estado padrão é Escopo.
Conclusão do campo de trabalho (%)	Percentual do compromisso que está concluído.
Descrição	Descrição geral do compromisso.
Objetivos	Objetivos declarados do compromisso.
Atribuição	
Lead do compromisso é	Supervisor de auditoria que supervisiona e conclui o compromisso de acordo com as instruções.
Auditores	Auditores atribuídos ao compromisso.
Aprovadores	Aprovadores atribuídos ao compromisso.
Programação de compromissos	
Início planejado do trabalho de campo	Data de início estimada do compromisso.
Término planejado do trabalho de campo	Data de término estimada do compromisso.
Duração planejada do trabalho de campo	Número de dias e horas planejados para trabalho de campo. A duração e a data de início planejada do trabalho de campo são usadas para calcular a data de término planejada. Se as tarefas de auditoria forem definidas, este campo será definido automaticamente para a duração planejada mais longa das tarefas de auditoria.
Início real do trabalho de campo	Data de início real do trabalho de campo. Se as tarefas de auditoria forem definidas, este campo será definido automaticamente para a data de início real mais antiga das tarefas de auditoria.
Término real do trabalho de campo	Data de término real do trabalho de campo. Se as tarefas de auditoria forem definidas, este campo será definido automaticamente para a data de término real mais recente das tarefas de auditoria.
Duração real do trabalho de campo	Duração da data de início e da data de término do trabalho de campo.
Detalhes do plano	
Plano primário	Plano que será associado ao compromisso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Data de início	Data de início do plano.
Data de término	Data de término do plano.
Despesas e recursos	
Despesas orçadas	Despesas calculadas para o compromisso.
Despesas planejadas	Despesas estimadas para o compromisso.
Despesas reais	Despesas reais incorridas.
Recursos orçados	Recursos orçados para o compromisso, em dias,horas, minutos esegundos.
Recursos planejados	Recursos estimados para o compromisso, em dias,horas, minutos esegundos. Se os planos de recursos forem definidos, este campo será definido automaticamente.
Recursos reais	Recursos reais para o compromisso, em dias,horas, minutos e segundos.
Resultados	
Resultado	Resultados do compromisso. As opções são: ○ Satisfatória ○ Adequado ○ Inadequada
Opinião	Justificativa para o resultado selecionado.
Relatório	
Tipo de Modelo	Tipo de modelo usado para gerar o relatório de auditoria para o registro de compromisso. ○ Modelo de relatório clássico: gera o relatório nos modelos de relatório clássicos, como HTML, script ou XML, desde que o registro de compromisso esteja nos estados Acompanhamento ou Encerrado. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de relatório de auditoria em formatos clássicos e Gerar um relatório para um compromisso em um modelo de relatório clássico. ○ Modelo de relatório do Word: gera o relatório no modelo Microsoft Word, desde que o registro de compromisso esteja nos estados Validar, Trabalho de campo ou Acompanhamento. Para obter mais informações, consulte Gerar um relatório para um compromisso no modelo Microsoft Word.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	O botão **Gerar relatório** está disponível no registro de compromisso somente nos estados mencionados para cada **tipo de modelo**. Você pode gerar apenas um relatório de cada vez.
Modelo de relatório	Modelo usado para gerar o artigo da base de conhecimento que relata os resultados do compromisso.
Base de conhecimento do relatório	Base de conhecimento a ser usada.
Relatório	Relatório que contém os resultados do compromisso.
Atividade	
Comentários adicionais	Comentários que os clientes também podem exibir.
Anotações de trabalho (privadas)	Comentários que somente o administrador e o supervisor de auditoria podem exibir.
Confidencialidade	
Confidencial	Opção para habilitar a confidencialidade do registro. Somente os usuários confidenciais atribuídos ou grupos confidenciais de usuários podem acessar o registro. Para obter mais informações sobre a opção confidencial, consulte Sinalizador de confidencialidade para registros de auditoria e conformidade.

Nota:

- Se você selecionou a opção **Modelo de relatório clássico** no campo **Tipo** de modelo ao criar o registro de compromisso, os relatórios serão criados em modelos HTML, script ou XML. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de relatório de auditoria em formatos clássicos.
- Se você selecionou a opção de **modelo de relatório do Word** no campo **Tipo** de modelo ao criar o compromisso, o relatório será criado no modelo do Word. Para obter mais informações, consulte Gerar um relatório para um compromisso no modelo Microsoft Word.

4. Selecione **Salvar**.
   Você pode definir as entidades que estão envolvidas no compromisso de auditoria.
5. Na página **Visão geral**, selecione a guia **Outros problemas**.
   Você pode adicionar um ou mais problemas relacionados existentes ao compromisso que você criou. Ao mapear os problemas existentes para o compromisso, você pode reduzir a contagem de problemas em aberto.

   a. Selecione o botão **Adicionar**.

   b. Selecione um problema ou problemas relacionados no pop-up Problemas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Selecione **Adicionar**.
Os problemas selecionados são adicionados ao compromisso como problemas relacionados e um relacionamento m2m é criado entre o compromisso e os problemas na tabela Problema para compromisso [sn_grc_m2m_issue_engagement]. Você também pode criar um problema para o compromisso selecionando o botão **Novo**, que leva você para o formulário Criar novo problema.

d. Para remover um problema mapeado para o compromisso, selecione o problema e clique em **Remover**.
A ação de remoção remove somente o mapeamento ou a associação entre o compromisso e o problema na tabela m2m e não exclui o registro do problema.

Nota:
Os botões de ação de IU, como Novo, Adicionar, Remover, não estarão disponíveis se o compromisso estiver no estado Descontinuado.

Gerenciar um compromisso na página de visão geral

Depois de criar e salvar um compromisso com as informações básicas, como descrição, datas, escopo e objetivos, você pode ver a página de visão geral.

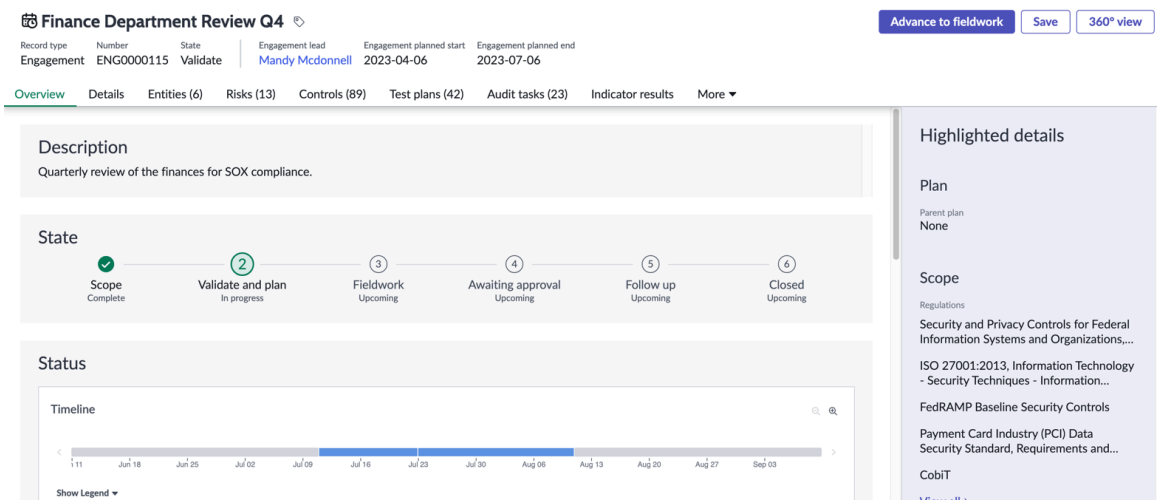
Página de visão geral de um compromisso de auditoria

Use a página de visão geral para obter os detalhes necessários e monitorar o fluxo de estado do compromisso de auditoria no passador. É possível

- definir e definir o escopo de um compromisso de auditoria
- atribuir membros da equipe a ele
- realizar e revisar o trabalho de campo
- gerenciar problemas
- concluir o compromisso de auditoria usando os diferentes itens relacionados

Selecione o  para exibir o escopo do compromisso.

Visão geral de um compromisso de auditoria



Criar uma unidade auditável e entidades de escopo em risco

Crie unidades auditáveis para identificar entidades de negócios que podem estar em risco e encaminhá-las para as auditorias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor, sn_audit.user, sn_audit_ws.auditor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As unidades auditáveis são uma combinação de diferentes entidades, como unidades de negócios, produtos ou serviços, entidades jurídicas, auditorias regulatórias exigidas, processos, programas, sistemas, políticas, regulamentação, demonstrativos financeiros e outros.

Depois de determinar a natureza e o escopo das unidades auditáveis, seu objetivo é executar avaliações de risco e definir o escopo das unidades e entidades auditáveis com base na classificação de risco.

Consulte também Executar avaliação de risco avançada no espaço de risco.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Espaço de auditoria**.
2. Clique em **Criar** e selecione **Unidade auditável** na página **inicial**.
   Você também pode criar uma unidade auditável navegando até a página Lista do espaço de auditoria.
   a. Clique no ícone de listas (ícone de).
   b. Clique **em Todas as unidades auditáveis** ou **Minhas unidades auditáveis** na lista Escopo.
   c. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar nova unidade auditável

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo da unidade auditável.
Nome	Nome da unidade auditável. Por exemplo, Contas a pagar – Finanças.
Estado	Estado da unidade auditável. O estado padrão é **Rascunho**.
Prioridade	Prioridade da unidade auditável.
Descrição	Breve descrição da unidade auditável.
Atribuição	
Grupo responsável	Grupo proprietário da unidade auditável.
Responsável	Proprietário da unidade auditável.
Avaliação de riscos	
Método	Tipo de avaliação de risco para obter a classificação de risco da unidade auditável. As opções são: ○ Avaliação de risco básica: permite que você insira manualmente um valor para a classificação de risco. ○ Avaliação de risco detalhada: aparece quando o plug-in Auditoria avançada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	está ativado. Quando você seleciona essa opção, a lista relacionada Avaliações de risco é exibida.
Pontuação de risco	Classificação de risco da unidade auditável obtida de uma avaliação de risco básica.
Classificação de risco inerente	Pontuação de risco inerente. O valor neste campo é derivado da avaliação de risco avançado. Este campo aparecerá se o método de avaliação de risco for **Avaliação de risco detalhada**.
Eficácia do controle	Pontuação de eficácia de controle. O valor neste campo é derivado da avaliação de risco avançado. Este campo aparecerá se o campo **Método** tiver **Avaliação de risco detalhada**.
Classificação de risco residual	Pontuação de risco residual. O valor neste campo é derivado da avaliação de risco avançado. Este campo aparecerá se o campo **Método** tiver **Avaliação de risco detalhada**.

4. Clique em **Salvar**.
5. Para adicionar entidades como unidades de negócios, departamento, fornecedores, produtos, processos de negócios e outros à unidade auditável, clique na respectiva lista relacionada na página Detalhes.
6. Selecione os registros no respectivo pop-up.
7. Clique em **Adicionar**.
8. Clique em **Ativar**.
   O estado da unidade auditável se torna Ativo.
9. Para desativar a unidade auditável, clique no botão **Desativar** no ícone de mais ações (ícone de ⋯)
10. Se você tiver a aplicação GRC: Advanced Risk instalada e se tiver selecionado o Método de avaliação de risco como **Avaliação de risco detalhada**, poderá avaliar o risco clicando no botão **Avaliar risco**. Para obter mais informações, consulte método de avaliação de risco em Criar uma unidade auditável.

Criar um marco para um compromisso

Crie um marco para um compromisso para rastrear o andamento de um compromisso. Você também pode adicionar tarefas de auditoria a um marco.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um marco é usado para rastrear o andamento de um compromisso.

Depois de criar marcos para um compromisso, você também pode adicionar tarefas de auditoria ao marco. Você pode rastrear essas tarefas como marcos.

Você pode atribuir um marco a um usuário que seja responsável pelo marco. O usuário atribuído deve ter a função sn_audit.user. O usuário atribuído recebe uma notificação sobre a atribuição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se um compromisso for movido para o estado Acompanhamento e se não houver tarefas de auditoria em aberto, marcos em aberto ou observações em aberto, o compromisso será movido para o estado **Encerrado**.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Espaço de auditoria**.
2. Selecione o ícone de listas (ícone de).
3. Selecione **Todos os compromissos** ou **Meus compromissos** na lista Execução.
4. Selecione o link para o registro do compromisso na coluna **Nome**.
5. Selecione a guia **Marcos**.
6. Selecione **Novo**.
7. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar novo marco

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo do marco. Este número é gerado automaticamente.
Nome	Nome do marco.
Primário	Compromisso primário do marco.
Tipo	Tipo de marco de auditoria. As opções são: ○ Escopo ○ Planejamento ○ Trabalho em campo ○ Acompanhamento ○ Emissão de relatórios ○ Fechamento
Estado	Estado do marco. O estado padrão é **Aberto**.
Porcentagem de conclusão	Percentual do marco concluído. Quando um valor é inserido neste campo, o estado muda para **Trabalho em andamento**.
Marco principal	Opção para marcar o marco como importante.
Concluir e fechar automaticamente	Opção para marcar o marco como encerrado concluído quando todas as tarefas de auditoria associadas forem concluídas e encerradas. Se esta opção estiver habilitada, a porcentagem concluída será atualizada automaticamente de acordo com o número de tarefas marcadas como encerradas concluídas.
Descrição	Breve descrição do marco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo responsável pelo marco. Os membros do grupo devem ter a função sn_audit.user atribuída.
Atribuído a	Pessoa responsável por trabalhar no marco.
Programação	
Prazo	Data estimada de conclusão do marco.
Data de conclusão	Data de conclusão real do marco.
Data de fechamento	Data de fechamento real do marco.
Atividade	
Comentários adicionais	Comentários que os clientes também podem exibir.
Anotações de trabalho (privadas)	Comentários que somente o administrador e o supervisor de auditoria podem exibir.

8. Selecione **Salvar**.
   Você pode exibir a descrição do registro de marco e monitorar seu status na faixa de **estado** da página Visão geral padrão.

Gestão de tarefas de auditoria no Espaço de auditoria

As tarefas de auditoria são concluídas durante um compromisso e fornecem evidências documentadas de que a organização está em conformidade com as regulamentações externas e as políticas internas.

As tarefas de auditoria podem ser:

- Teste de controle
- Atividade
- Entrevista
- Tutorial

Essas tarefas de auditoria são atribuídas aos compromissos que estão no estado **Validar** ou Trabalho de **campo**.

Quando tarefas de auditoria são criadas ou reatribuídas, uma notificação é enviada ao usuário atribuído. Uma notificação também é enviada quando a tarefa atinge 75% da duração planejada.

Criar um teste de controle a partir de um compromisso

Crie um teste de controle que seja executado periodicamente e forneça evidências documentadas sobre se o controle associado está operando corretamente ou não.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Espaço de auditoria**.
2. Selecione o ícone de listas (ícone de ).
3. Selecione **Todos os compromissos** ou **Meus compromissos** na lista Execução.
   Atribua uma tarefa de auditoria a um compromisso que está em um dos seguintes estados:
   - Validar
   - Trabalho em campo
4. Selecione o link para o registro do compromisso na coluna **Nome**.
   Os detalhes do registro de compromisso são abertos na guia **Visão geral**.
5. Selecione a lista relacionada Tarefas de auditoria.
6. Clique no botão agrupado abaixo das listas relacionadas e selecione **Novo teste de controle** na lista.
7. No formulário, preencha os campos.

Criar novo formulário de teste de controle

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Nome	Nome do teste de controle.
Primário	Compromisso primário.
Plano de testes	Plano de testes associado a este teste de controle.
Estado	Estado do teste de controle. O estado padrão é **Aberto**.
Eficácia do controle	Eficácia do controle.
Problema	Problema relacionado a este teste de controle.
Atribuição	
Atribuído a	Usuário atribuído ao teste de controle.
Programação	
Data de início planejada	Data de início pretendida do teste de controle.
Data de término planejada	Data de término pretendida do teste de controle.
Duração planejada	Duração esperada do teste de controle. Assim como a duração real, a duração planejada mostra o tempo total de atividade e leva em consideração a programação de teste de controle.
Data de início real	Data de início real do teste de controle.
Data de término real	Data de término real do teste de controle.
Duração real	Duração do teste de controle do início do teste de controle até o fechamento do teste de controle.
Teste de design	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Eficácias de design	○ Nenhum(a) ○ Eficaz ○ Ineficaz
Expectativas de design	Requisito básico que deve ser atendido para que um controle seja eficaz. Este campo verifica se o controle foi projetado corretamente para atingir o objetivo de controle.
Procedimentos de avaliação do design	Procedimento ou etapas a serem seguidas para concluir se o design do controle é eficaz para atingir o objetivo de controle ou não. Este procedimento é baseado na expectativa de design.
Resultados de design	Resultados do teste do design do controle com base no procedimento de avaliação de design.
Teste operacional	
Eficácia operacional	○ Nenhum(a) ○ Eficaz ○ Ineficaz
Expectativas operacionais	Expectativas que devem ser atendidas para garantir que o controle esteja operando de forma eficaz para atingir o objetivo de controle.
Procedimentos de avaliação operacional	Etapas detalhadas, para realizar as expectativas operacionais, que devem ser executadas para concluir que o controle está funcionando com sucesso.
Resultados operacionais	Resultados do teste da operação do controle com base no procedimento de avaliação da operação.
Atividade	
Anotações de trabalho (privadas)	Comentários que o gerente de auditoria e o supervisor de auditoria só podem exibir.
Comentários adicionais	Comentários que os clientes também podem exibir.
Confidencialidade	
Confidencial	Opção para habilitar a confidencialidade do registro. Somente os usuários confidenciais atribuídos ou grupos confidenciais de usuários podem acessar o registro. Para obter mais informações sobre a opção confidencial, consulte Sinalizador de confidencialidade para registros de auditoria e conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Selecione **Salvar**.
   Você pode exibir a descrição e monitorar o estado do teste de controle na faixa **Estado** da página Visão geral conforme o registro avança pelos fluxos do processo de teste de controle.

Criar uma atividade no Espaço de auditoria

Crie uma atividade que explore e forneça evidências documentadas sobre se o controle associado está operando corretamente ou não.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Espaço de auditoria**.
2. Selecione o ícone de listas (ícone de ).
3. Selecione **Todos os compromissos** ou **Meus compromissos** na lista Execução.
   Atribua uma tarefa de auditoria a um compromisso que está em um dos seguintes estados:
   - Validar
   - Trabalho em campo
4. Selecione o link para o registro do compromisso na coluna **Nome**.
   Os detalhes do registro de compromisso são abertos na guia **Visão geral**.
5. Selecione a lista relacionada Tarefas de auditoria.
6. Clique no botão agrupado abaixo das listas relacionadas e selecione **Nova atividade** na lista.
7. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar nova atividade

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Nome	Nome da atividade.
Primário	Tarefa de auditoria primária ou compromisso primário.
Estado	Estado da atividade. O estado padrão é **Aberto**.
Descrição	Descrição detalhada da atividade.
Atribuição	
Atribuído a	Usuário atribuído à atividade.
Programação	
Data de início planejada	Data de início pretendida da atividade.
Data de término planejada	Data de término pretendida da atividade.
Duração planejada	Duração esperada da atividade. Assim como a duração real, a duração planejada mostra o tempo total de atividade e leva em consideração a programação de atividades.
Data de início real	Data de início real da atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Data de término real	Data de término real da atividade.
Duração real	Duração real da atividade desde o início até o fechamento.
Atividade	
Comentários adicionais	Comentários que os clientes também podem exibir.
Anotações de trabalho (privadas)	Comentários que o gerente de auditoria e o supervisor de auditoria só podem exibir.
Confidencialidade	
Confidencial	Opção para habilitar a confidencialidade do registro. Somente os usuários confidenciais atribuídos ou grupos confidenciais de usuários podem acessar o registro. Para obter mais informações sobre a opção confidencial, consulte Sinalizador de confidencialidade para registros de auditoria e conformidade.

8. Selecione **Salvar**.
   Você pode monitorar o status da atividade na faixa de **Estado** da página Visão geral.

Criar uma entrevista no Espaço de auditoria

Crie uma entrevista com os responsáveis pelo controle para discutir e fornecer evidências documentadas sobre se o controle associado está funcionando corretamente ou não.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Espaço de auditoria**.
2. Selecione o ícone de listas (ícone de).
3. Selecione **Todos os compromissos** ou **Meus compromissos** na lista Execução.
   Atribua uma tarefa de auditoria a um compromisso que está em um dos seguintes estados:
   - Validar
   - Trabalho em campo
4. Selecione o link para o registro do compromisso na coluna **Nome**.
   Os detalhes do registro de compromisso são abertos na guia **Visão geral**.
5. Selecione a lista relacionada Tarefas de auditoria.
6. Clique no botão agrupado abaixo das listas relacionadas e selecione **Nova entrevista** na lista.
7. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova entrevista

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Nome	Nome da entrevista.
Primário	Compromisso primário.
Estado	Estado da entrevista. O estado padrão é **Aberto**.
Descrição	Descrição detalhada da entrevista.
Atribuição	
Atribuído a	Usuário atribuído à entrevista.
Contato primário	Usuário a ser contatado para a entrevista.
Outros contatos	Outros usuários a serem contatados, se o contato primário não estiver disponível.
Anotações	Anotações adicionais sobre os contatos da entrevista.
Programação	
Data de início planejada	Data de início pretendida da entrevista.
Data de término planejada	Data de término pretendida da entrevista.
Duração planejada	Duração esperada da entrevista. Assim como a duração real, a duração planejada mostra o tempo total de atividade e leva em consideração a programação da entrevista.
Data de início real	Data de início real da entrevista.
Data de término real	Data de término real da entrevista.
Duração real	Duração real da entrevista desde o início até o encerramento.
Atividade	
Comentários adicionais	Comentários que os clientes também podem exibir.
Anotações de trabalho (privadas)	Comentários que o gerente de auditoria e o supervisor de auditoria só podem exibir.
Confidencialidade	
Confidencial	Opção para habilitar a confidencialidade do registro. Somente os usuários confidenciais atribuídos ou grupos confidenciais de usuários podem acessar o registro. Para obter mais informações sobre a opção confidencial, consulte Sinalizador de confidencialidade para registros de auditoria e conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Selecione **Salvar**.
   Você pode monitorar o estado da tarefa de auditoria de entrevista na faixa de **Estado** da página Visão geral conforme o registro avança pelos diferentes fluxos do processo.

Criar um passo a passo no Espaço de auditoria

Crie e conduza um passo a passo para observar e fornecer evidências documentadas sobre se o controle associado está funcionando corretamente ou não.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Espaço de auditoria**.
2. Selecione o ícone de listas (ícone de ).
3. Selecione **Todos os compromissos** ou **Meus compromissos** na lista Execução.
   Atribua uma tarefa de auditoria a um compromisso que está em um dos seguintes estados:
   - Validar
   - Trabalho em campo
4. Selecione o link para o registro do compromisso na coluna **Nome**.
   Os detalhes do registro de compromisso são abertos na guia **Visão geral**.
5. Selecione a lista relacionada Tarefas de auditoria.
6. Clique no botão agrupado abaixo das listas relacionadas e selecione **Novo passo** a passo na lista.
7. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar novo passo a passo

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Nome	Nome do passo a passo.
Primário	Compromisso primário.
Estado	Estado da entrevista. O estado padrão é **Aberto**.
Descrição	Descrição detalhada do passo a passo.
Atribuição	
Atribuído a	Usuário atribuído ao passo a passo.
Contato primário	Usuário a ser contatado para o passo a passo.
Outros contatos	Outros usuários a serem contatados, se o contato primário não estiver disponível.
Programação	
Data de início planejada	Data de início pretendida do passo a passo.
Data de término planejada	Data de término pretendida do passo a passo.
Duração planejada	Duração esperada do passo a passo. Assim como a duração real, a duração planejada mostra o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	tempo total de atividade e leva em consideração a programação do passo a passo.
Data de início real	Data em que a explicação passo a passo começou.
Data de término real	Data em que o passo a passo terminou.
Duração real	Duração do passo a passo do início ao fim.
Tutorial	
Etapas de execução	Detalhes das atividades a serem realizadas durante o passo a passo.
Explicação	Finalidade do passo a passo.
Informações adicionais	Informações adicionais que o usuário que está conduzindo o passo a passo deve estar ciente.
Resultados	Detalhes do que aconteceu durante o passo a passo.
Atividade	
Comentários adicionais	Comentários que os clientes também podem exibir.
Anotações de trabalho (privadas)	Comentários que o gerente de auditoria e o supervisor de auditoria só podem exibir.
Confidencialidade	
Confidencial	Opção para habilitar a confidencialidade do registro. Somente os usuários confidenciais atribuídos ou grupos confidenciais de usuários podem acessar o registro. Para obter mais informações sobre a opção confidencial, consulte Sinalizador de confidencialidade para registros de auditoria e conformidade.

8. Selecione **Salvar**.
   Você pode exibir a descrição do passo a passo e monitorar seu status na faixa de **Estado** da página Visão geral.

Adicionar entidades a um escopo de compromisso e validar o compromisso

Adicione entidades relacionadas às unidades auditáveis selecionadas ao compromisso. Além disso, você também pode adicionar ao compromisso entidades diferentes das criadas para unidades auditáveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Durante o estado **Escopo**, como supervisor de auditoria, você pode definir quais entidades estão envolvidas no compromisso de auditoria. Por exemplo, para uma auditoria financeira, você pode incluir todos os serviços de negócio dos quais o departamento financeiro depende e o próprio departamento financeiro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando você adiciona uma entidade a um compromisso, os riscos, controles, planos de testes e resultados do indicador correspondentes da entidade também são adicionados ao compromisso.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Espaço de auditoria**.
2. Clique no ícone de listas (ícone de ).
3. Clique em **Todos os compromissos** ou **Meus compromissos** na lista Execução.
   Você pode definir o escopo de entidades para um compromisso que está no estado **Escopo**.
4. Clique no link para o registro do compromisso na coluna **Nome**.
   Os detalhes do registro de compromisso são abertos na guia **Visão geral**.
5. Clique na lista relacionada Entidades.
6. Clique no botão **Adicionar unidades auditáveis**.
7. No pop-up Unidades auditáveis, selecione as entidades desejadas que estão incluídas no compromisso de auditoria.
   Essas unidades auditáveis são aquelas que têm entidades já criadas.
8. Clique em **Adicionar**.
   Se houver riscos e controles, planos de testes e resultados de indicador associados a uma entidade, eles serão exibidos em suas respectivas seções.

   Riscos, controles e planos de testes serão adicionados automaticamente se o compromisso já estiver no estado **Validar**. Outros itens relacionados são adicionados somente quando você clica no botão **Validar** ou **Validar e planejar**.

   Nota:
   Se você não tiver a aplicação GRC: Advanced Audit instalada, somente o botão **Validar** será exibido, caso contrário, o botão **Validar e planejar** será exibido.

   Depois de adicionar as unidades auditáveis como entidades ao compromisso de auditoria, você pode validar e planejar o compromisso.
9. Para adicionar entidades diferentes das criadas para unidades auditáveis, clique no botão **Adicionar outras entidades**.

   Nota:
   Se você tiver a aplicação GRC: Advanced Audit instalada, somente os campos **Adicionar unidades auditáveis** e **Adicionar outras entidades** serão exibidos. Caso contrário, um botão **Adicionar** aparecerá na página.
10. Clique no botão **Validar e planejar**.
    Depois que um compromisso é movido para o estado **Validar**, todos os riscos, controles e planos de testes associados às entidades no escopo do compromisso são associados à auditoria. Somente controles diretos e riscos para as entidades terão escopo na auditoria quando o compromisso passar para o estado Validar. Os resultados do indicador que foram coletados durante o período de auditoria do compromisso também são associados à auditoria.

    Como supervisor de auditoria, você pode revisar os riscos, controles, planos de testes e resultados do indicador e atualizar o escopo do compromisso, se necessário. Você também pode começar a criar e planejar tarefas de auditoria para o compromisso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um problema para um compromisso

Crie um problema para documentar observações de política, risco ou auditoria ou para aceitar quaisquer problemas de GRC. Você também pode identificar a origem do problema para ajudar a analisar e classificar os problemas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Espaço de auditoria**.
2. Clique no ícone de listas (ícone de ).
3. Clique em **Todos os compromissos** ou **Meus compromissos** na lista Execução.
4. Clique no link para o registro do compromisso na coluna **Nome**.
   Os detalhes do registro de compromisso são abertos na guia **Visão geral**.
5. Clique na lista relacionada Outros problemas.
6. Clique em **Nova**.
7. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar novo problema

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Nome	Nome do problema.
Origem do problema	Origem de onde o problema foi criado. Este campo é preenchido automaticamente com uma das seguintes opções com base em como o problema foi criado: ○ Falha do indicador: o problema foi criado por uma falha do indicador. ○ Avaliação de risco: o problema foi criado em um risco. ○ Evento de risco: o problema é criado em um evento de risco. ○ Falha na certificação de controle: o problema foi criado devido a um controle fora de conformidade. ○ Falha no teste de controle: o problema é criado quando um controle é ineficaz e o teste de controle é marcado como encerrado e concluído. ○ Ad-hoc: o problema é criado manualmente.
Tipo de problema	Tipo de problema.
Classificação	Classificação do problema como risco, conformidade ou auditoria, com base no tipo de problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Estado	○ Novo ○ Analisar ○ Responder ○ Revisão ○ Encerrado concluído ○ Encerrado incompleto
Subestado	Subestado e detalhes aplicáveis ao subestado.
Prioridade	Sequência na qual um problema precisa ser resolvido, com base em seu impacto e urgência: ○ 1 — Crítico ○ 2 — Alto ○ 3 — Moderado ○ 4 — Baixo ○ 5 — Planejamento
Classificação do problema	O gerente de problemas pode atribuir uma classificação de problema ao problema. Com base na classificação do problema, a **data de vencimento** na guia **Datas** é calculada da seguinte forma e exibida: ○ Muito alto (2 dias) ○ Alto (4 dias) ○ Moderado (8 dias) ○ Baixo (10 dias) ○ Muito baixo (15 dias) Você pode substituir manualmente a **data de vencimento**.
Descrição	Descrição abrangente do problema.
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo ao qual o problema está atribuído. Cada membro recebe uma notificação quando ocorre uma atividade neste problema.
Atribuído a	Membro do grupo atribuído para resolver o problema.
Grupo gerenciador de problemas	Grupo responsável por gerenciar e revisar o problema.
Gerenciador de problemas	Usuário responsável por gerenciar e revisar o problema.
Lista de observação	Usuários adicionados para exibir o problema.
Programação	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Prazo	A data de vencimento é preenchida automaticamente com base em uma propriedade do GRC, *`Auto populate due date based on issue rating`*. Se estiver definido como **Sim**, o campo será preenchido automaticamente com base no intervalo de tempo de correção predefinido para a classificação de risco do problema. Caso contrário, você pode inserir manualmente uma data de vencimento. Quando um problema faz a transição para o estado **Responder**, uma entrada neste campo é obrigatória.
Data de confirmação	Data em que o problema foi confirmado. Este campo é somente leitura e exibe a data atual quando o problema é movido de **Novo** para qualquer um dos seguintes estados: ○ Analisar ○ Revisão ○ Responder **Nota:** Se um problema de triagem for convertido em um problema real, este campo exibirá a data em que foi convertido.
Criação	Data e hora em que o problema foi criado.
Encerrado	Data e hora em que o problema foi encerrado.
Data de início planejada	Data e hora em que o trabalho no problema deve começar.
Data de término planejada	Data e hora em que o trabalho no problema deve terminar.
Duração planejada	Duração estimada do tempo de trabalho. Calculado usando a Data de **início planejada e a Data** de **término planejada**.
Data de início real	Hora em que o trabalho começou no problema.
Data de término real	Hora em que o trabalho no problema foi concluído.
Duração real	Duração do tempo de trabalho. Calculado usando a data de **início real e a data** de **término real**.
Detalhes	
Controle/risco	Controle ou risco associado ao problema.
Objetivo de controle/declaração de risco	Objetivo de controle ou declaração de risco relacionada a este problema.
Entidade	Entidade relacionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Item de configuração	Item associado ao problema. Se todos os problemas secundários tiverem o mesmo item de configuração, ele será copiado para o problema primário.
Local	Local onde ocorreu o problema.
Evento de risco	Evento de risco relacionado.
Compromisso	Compromisso relacionado.
Política	Política associada ao problema.
Documento de autoridade	Documento de autoridade associado ao problema.
Agrupamento de problema	
Problema primário	Problema primário ao qual o problema pertence.
Regra do grupo de problemas	Regra de grupo atribuída ao problema. A regra de grupo de problemas é usada para agrupar problemas semelhantes em um problema primário com base nas condições definidas na regra. Isso permite que você trabalhe em problemas semelhantes simultaneamente e encerre o problema primário depois que todos os problemas forem resolvidos. Isso encerra todos os problemas secundários.
Plano de ação	
Recomendação	Ações de resolução recomendadas pelas equipes de risco, conformidade ou auditoria.
Plano de ação	Plano para corrigir o problema.
Confidencialidade	
Confidencial	Opção para habilitar a confidencialidade do registro. Somente os usuários confidenciais atribuídos ou grupos confidenciais de usuários podem acessar o registro. Para obter mais informações sobre a opção confidencial, consulte Sinalizador de confidencialidade para registros de auditoria e conformidade.
Atividade	
Anotações de trabalho (privadas)	Informações sobre como resolver o problema ou etapas já realizadas para resolvê-lo, se aplicável. As anotações de trabalho ficam visíveis para os usuários atribuídos ao problema.
Comentários adicionais	Informações públicas sobre o problema.

8. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar evidências durante auditorias usando Espaço de auditoria

Solicite evidências em qualquer fase durante uma auditoria usando o Espaço de auditoria. Os detalhes sobre os itens para os quais a evidência é solicitada também são fornecidos à pessoa responsável pelo fornecimento da evidência.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.user

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço de auditoria**.
2. Em Espaço de auditoria, selecione o ícone Lista ( ).
3. Navegar até **Solicitações de evidências** > **Minha solicitação**.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de solicitação de evidências

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo da solicitação de evidência.
Nome	Um nome para esta solicitação.
Solicitante	Usuário solicitando evidências. Este campo é preenchido automaticamente.
Solicitadas em nome de	Usuário para o qual a evidência está sendo solicitada.
Tipo	Tipo de evidência criada. Pode ser Auditoria ou Conformidade.
Motivo da solicitação	Motivo para a solicitação de evidências.
Estado	Estado da solicitação. O estado padrão é **Rascunho**.
Subestado	Um estado adicional para a solicitação.
Descrição	Descrição detalhada da solicitação de evidências.
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo atribuído para fornecer evidências.
Atribuído a	Usuário responsável por fornecer as evidências.
Lista de observação	Usuários interessados em exibir as evidências coletadas. Se uma pessoa for adicionada à lista de observação, ela poderá navegar até **Auditoria** > **Solicitação de evidências** > **Solicitações de evidências observadas** para exibir as solicitações.
Programação	
Prazo	Data esperada de envio de evidências.
Aberto	Data em que a solicitação foi aberta. Esta data é atualizada automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Encerrado	Data em que a solicitação foi encerrada. Esta data é atualizada automaticamente.
Atividade	
Anotações de trabalho	Digite quaisquer anotações que possam ser necessárias.
Atividades	Log de atividades da solicitação.
Confidencialidade	
Confidencial	Opção para habilitar a confidencialidade do registro. Somente os usuários confidenciais atribuídos ou grupos confidenciais de usuários podem acessar o registro. Para obter mais informações sobre a opção confidencial, consulte Sinalizador de confidencialidade para registros de auditoria e conformidade.

6. Salve o formulário.
   Monitore o estado da Evidência no passador da página Visão geral. O registro avança por uma sequência de etapas lógicas quando você aceita evidências, solicita a revisão das evidências e solicita informações.

   A lista relacionada Detalhes da coleta de evidências é exibida. Esta lista relacionada é usada para listar os itens para os quais a evidência é solicitada.

7. Clique em **Nova**.
8. No formulário, preencha os campos.

Formulário de detalhes de coleta de evidências

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo para o detalhe da coleta de evidências.
Nome	Um nome para esta solicitação.
Tipo de coleta de evidências	Registro para o qual a evidência é solicitada. Se você for um usuário com a função de usuário de auditoria, as opções disponíveis são: ○ Tarefa de auditoria ○ Documento de autoridade ○ Citação ○ Controle ○ Objetivo do controle ○ Teste de controle ○ Compromisso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ Entidade ◦ Problema ◦ Política Se a solicitação foi inserida por um usuário com a função de usuário de auditoria, as opções disponíveis são: ◦ Tarefa de auditoria ◦ Controle ◦ Objetivo do controle ◦ Teste de controle ◦ Compromisso ◦ Entidade ◦ Problemas
Evidências para	Lista todas as tabelas às quais a evidência é aplicada.
Solicitação de evidências	Número exclusivo da tarefa de solicitação de evidências.
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo atribuído para fornecer evidências. Os usuários deste grupo devem ter as funções sn_grc.business_user.
Atribuído a	Usuário responsável por fornecer evidências.
Instruções	
Instruções da coleta de evidências	Instruções para fornecer evidências. Por exemplo, lista de documentos de suporte, arquivos e assim por diante.

Tradução automática

9. Selecione **Salvar**.
10. Selecione **Solicitar evidência**.
    Quando uma solicitação de evidências já está no estado Trabalho em andamento e um novo detalhe de coleta de evidências é adicionado, a tarefa de solicitação de evidências é enviada ao designado imediatamente.
    A lista relacionada de evidências aparece com a lista de evidências e a pessoa atribuída à solicitação recebe uma notificação por e-mail para fornecer as evidências solicitadas. Além disso, o estado da solicitação muda para **Trabalho em andamento**.Você pode exibir a descrição. Monitore o estado da solicitação de evidências no passador da página Visão geral conforme ele avança no fluxo do processo de solicitação de evidências.

Observações de auditoria em Espaço de auditoria

As observações de auditoria são os resultados de uma auditoria. Como uma parte importante do relatório de auditoria, as observações de auditoria representam os resultados de revisões, análises, entrevistas e discussões.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral de uma observação de auditoria

As observações de auditoria são usadas para chamar a atenção dos supervisores de auditoria para problemas significativos. As observações são registradas no sistema. Por exemplo, se as operações de um banco estiverem sendo auditadas, as observações de auditoria serão baseadas em evidências sobre o desempenho das operações do banco em relação aos critérios de auditoria. Durante os testes de controle, entrevistas e orientações, as observações de auditoria são registradas. Um usuário de auditoria pode criar uma observação a partir de um compromisso se o compromisso não estiver nos estados **Acompanhamento** ou **Encerrado**. Uma observação também pode ser criada a partir de todos os tipos de tarefas de auditoria.

Depois que o auditor conclui a auditoria, ele apresenta as observações de auditoria aos supervisores de auditoria. Usando as observações de auditoria, o auditor pode apresentar um resumo de problemas, descobertas e recomendações. A equipe de auditoria revisa as observações para determinar se a observação é um problema reportável. A equipe de auditoria também pode determinar se a observação pode ser rastreada como uma recomendação, uma observação ou uma prática recomendada.

Em seu ciclo de vida, uma observação de auditoria passa pelos seguintes estados:

1. Rascunho
2. Revisão
3. Responder
4. Finalizar
5. Encerrado

Fluxo de trabalho de status de uma observação de auditoria no espaço

1. Um usuário de auditoria com a função sn_audit.user cria uma observação. Consulte Criar uma observação para um compromisso.
   a. Para criar uma observação, navegue até **Todos** > **Auditoria** > **Espaço de auditoria**.
   b. Clique no ícone de listas (ícone de ).
   c. Clique em **Todos os compromissos** ou **Meus compromissos** na lista Execução.
   d. Clique no link para o registro do compromisso na coluna **Nome**.
   e. Clique na guia **Observações**.
   f. Clique em **Nova**.
   g. No formulário Criar nova observação, preencha os campos.
2. O criador da observação atribui entrevistados e revisores pares à observação. Os entrevistados são os proprietários da entidade e os responsáveis pelo controle. Os revisores pares são os auditores e líderes de auditoria do compromisso.
3. O criador da observação pode solicitar uma revisão por pares da observação. Nesse caso, acontece o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. O revisor par recebe uma notificação para realizar a revisão por pares. O revisor par pode exibir a tarefa em **Minhas tarefas pendentes** > **Todos** clicando no ícone de tarefas (ícone de ) no espaço.

Nota:
O revisor par também pode navegar até **Tarefas** > **Minhas tarefas** > **Aberto** na página inicial do espaço.

b. O revisor par conclui a revisão.

Nota:
Quando uma revisão por pares é solicitada, o estado permanece como **Rascunho**, mas o subestado muda para **Revisão por pares solicitada**.

4. O criador da observação também pode solicitar uma revisão. O revisor pode ser um supervisor de auditoria ou o líder da auditoria.
   a. O revisor recebe uma notificação para realizar a revisão. O revisor pode exibir a tarefa navegando até **Minhas tarefas pendentes** > **Todos** > **Observações**.
   b. O revisor pode solicitar uma revisão da observação ou solicitar uma resposta do entrevistado. O revisor também pode fornecer feedback na seção **Resultados** selecionando a opção apropriada.
5. Se o revisor solicitou uma resposta do entrevistado, o entrevistado responderá à observação navegando até **Auditoria** > **Observações** > **Minha resposta pendente**.
6. A observação passa para o estado **Finalizar**.
7. A observação é encerrada e um problema é criado.

Criar uma observação para um compromisso

Crie uma observação de auditoria para apresentar um resumo de problemas, descobertas e recomendações. A equipe de auditoria pode revisar as observações para determinar se a observação é um problema reportável.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor, sn_audit.user, sn_audit_ws.auditor

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Espaço de auditoria**.
2. Selecione o ícone de listas (ícone de ).
3. Selecione **Todos os compromissos** na lista Execução.
4. Selecione o link para o registro do compromisso na coluna **Nome**.
5. Selecione a guia **Observações**.
6. Selecione **Novo**.
7. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova observação

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Nome	Nome da observação.
Compromisso	Compromisso associado a esta observação.
Origem	Fonte ou origem da observação.
Tipo de problema	Motivo para criar a observação. As opções são: ○ Falha na eficácia do design de controle ○ Falha na eficácia operativa de controle ○ O controle não existe ○ O controle não atende ao requisito ○ Outra observação
Estado	Estado da observação.
Subestado	Subestado da observação.
Prioridade	Prioridade da observação. As opções são: ○ 1 — Crítico ○ 2 — Alto ○ 3 — Moderado ○ 4 — Baixo
Descrição	Descrição detalhada da observação.
Plano de ação	Plano para resolver o problema resultante.
Atribuição	
Responsável	Usuário que cria e é responsável pela observação.
Colega revisor	Um dos auditores responsáveis pela revisão por pares.
Respondente	Usuário responsável pela conclusão do plano de ação. O respondente pode ser o proprietário da entidade ou do controle associado ao compromisso primário.
Grupo de revisores	Grupo atribuído para revisar a observação.
Revisor	Usuário responsável por revisar a observação.
Lista de observação	Usuários interessados em acompanhar as atualizações da observação.
Detalhes	
Controle	Controle associado à observação.
Objetivo de Controle	Objetivo de controle associado à observação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Entidade	Entidade associada à observação.
Tarefa de auditoria	Tarefa de auditoria associada à observação.
Resultados	
Resultado	Resultado da observação. As opções são: ○ Acompanhar como uma observação ○ Acompanhar como uma recomendação ○ Acompanhar como uma prática recomendada ○ Confirmado como um novo problema ○ Confirmado como um problema existente ○ Nenhuma ação necessária
Explicação	Explicação do resultado selecionado.
Atividade	
Anotações de trabalho (privadas)	Anotações sobre a observação. As anotações de trabalho ficam visíveis para os usuários atribuídos à observação.
Comentários adicionais	Informações públicas sobre a observação.
Segurança	
Confidencial	Opção para habilitar a confidencialidade do registro. Somente os usuários confidenciais atribuídos ou grupos confidenciais de usuários podem acessar o registro.

Sinalizador de confidencialidade para controlar o acesso a registros de auditoria

Você pode definir o sinalizador de confidencialidade no nível de registro para registros de problemas, compromissos, observações, testes de controle, atividades, entrevistas e orientações passo a passo. Os usuários que você determina para exibir e atualizar esses registros são usuários confidenciais.

Quando a opção **Confidencialidade** é selecionada, uma lista de usuários que podem ser líderes de compromisso, auditores e aprovadores é preenchida automaticamente como **Usuários confidenciais**.

Você pode adicionar mais usuários de auditoria ou usuários de negócios GRC à lista ou remover alguns dos usuários existentes com base em seus critérios de controle de acesso e defini-los como usuários confidenciais.

Além disso, você também pode adicionar usuários aleatórios ao registro, que não são usuários de auditoria nem usuários de negócios do GRC. No entanto, uma notificação por e-mail é enviada a todos os usuários confidenciais que não têm uma função de usuário de auditoria nem de usuário comercial do GRC, intimando-os a adquirir a função confidencial (sn_grc.confidential_user) do administrador se quiserem acessar o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode selecionar grupos como grupos **confidenciais** que também podem acessar o registro. Para obter mais informações, consulte Registros confidenciais em recursos comuns do GRC.

Para habilitar a propriedade Confidencialidade no nível do sistema:

a. Navegar até **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**.

b. Selecione *sn_grc.enable_record_confidentiality* propriedade do sistema.

c. No campo **Valor**, insira **verdadeiro**. Esta ação habilita a confidencialidade no nível do registro.

d. Selecione **Atualizar**.

8. Selecione **Salvar**.
Você pode monitorar o estado do registro de observação na faixa de **Estado** da página Visão geral padrão conforme o registro avança pelos diferentes estados.

Aprovar ou rejeitar um compromisso no Espaço de auditoria

Se você for um usuário de auditoria e estiver atribuído como aprovador de um compromisso, poderá aprovar ou rejeitar um compromisso no estado **Aguardando aprovação**.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_audit.user, sn_audit_ws.auditor

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Espaço de auditoria**.

2. Clique no ícone de tarefas (ícone de).
O espaço é aberto listando todos os compromissos atribuídos a você, incluindo aqueles que aguardam sua aprovação.

3. Clique no botão **Precisa de minha aprovação** na lista relacionada Minhas tarefas pendentes.

4. Clique no link para abrir o registro de aprovação associado ao compromisso na coluna **Estado**.

5. Clique em **Aprovado** ou **Rejeitado** na lista de **estados**.

6. Clique em **Salvar**.
Ocorre uma das seguintes ações:

- Se o compromisso for aprovado e houver tarefas ou problemas em aberto restantes, ele passará automaticamente para o estado de **acompanhamento**.
- Se o compromisso for aprovado e não houver tarefas ou problemas em aberto restantes, ele passará automaticamente para o estado **Encerrado**.
- Se o compromisso for rejeitado, ele voltará automaticamente para o estado de trabalho de **campo**

Gerar um relatório para um compromisso em um modelo de relatório clássico

Gere um relatório que resuma as descobertas de um compromisso para comunicar as descobertas do relatório aos executivos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode gerar um relatório para compromissos que estão nos estados **Aguardando aprovação**, **Acompanhamento**ou **Encerrado concluído**.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Espaço de auditoria**.
2. Selecione o ícone de listas (ícone de).
3. Selecione **Todos os compromissos** ou **Meus compromissos** na lista Execução.
4. Selecione o link para o registro do compromisso na coluna **Nome**.
   O compromisso deve estar no estado **Aguardando aprovação**, **Acompanhamento**ou **Encerrado concluído**.
5. Selecione a guia **Detalhes**.
6. Se você não inseriu detalhes na seção Relatório do formulário Compromisso, preencha os campos.

Seção Relatório do formulário Compromisso

Campo	Descrição
Modelo de relatório	Modelo usado para gerar o artigo da base de conhecimento que relata os resultados do compromisso.
Base de conhecimento do relatório	Base de conhecimento a ser usada.

7. Selecione **Salvar**.
8. Para gerar o relatório, selecione o botão **Gerar relatório**.

Gerar um relatório para um compromisso no modelo Microsoft Word

Gere um relatório de auditoria para um registro de compromisso no modelo do Word que esteja no estado Validar ou em qualquer estado subsequente. Você pode gerenciar o relatório gerado na nuvem na guia Arquivos na nuvem ou como um sys_attachment para o compromisso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor, sn_irm_shared_cmn.word_template_reader

1. Para aplicar o modelo do Word no registro de compromisso e gerar o relatório no Espaço de auditoria, você deve ter a função de gerente de auditoria (sn_audit.manager) e também a função de leitor de modelo do Word (sn_irm_shared_cmn.word_template_reader).
2. Para gerar o relatório do compromisso, o registro deve estar no estado Validar ou em qualquer estado subsequente.
3. Para exibir o botão **Gerar relatório** no registro de compromisso, você deve ter selecionado a opção de **modelo de relatório do Word** no campo **Tipo** de modelo ao criar o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
Você deve configurar o designer de documento ServiceNow para plug-in do Word antes de criar um modelo Microsoft Word e gerar o relatório de auditoria para um registro de compromisso.

Para obter mais informações, consulte Configuração de conteúdo e Criar registro de modelo do Word para um compromisso de auditoria.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Se você selecionou a opção **Modelo de relatório clássico** no campo **Tipo** de modelo ao criar o registro de compromisso, os relatórios serão criados em modelos HTML, script ou XML. Para obter mais informações, consulte Criação de um modelo de relatório de auditoria.
- Se você selecionou a opção de **modelo de relatório do Word** no campo **Tipo** de modelo ao criar o compromisso, o relatório será criado no modelo do Word.

Você pode aplicar o modelo Microsoft Word a um ou mais registros de compromisso de auditoria e gerar o relatório de auditoria no formato Word. Você pode usar o documento do Word para colaborar com outras partes interessadas na edição de relatórios.

Há duas etapas neste processo:

1. Como administrador de auditoria, você pode navegar até o módulo de modelo do Word e configurar o registro de uma tabela ou documento específico.
2. Como gerente de auditoria, supervisor de auditoria ou auditor, você pode associar o modelo de relatório do Word ao registro de compromisso e gerar o relatório de auditoria.

Você também tem a opção de gerenciar o relatório gerado como um sys_attachment ou na nuvem no Espaço de auditoria.

O relatório gerado pode ser salvo no site Microsoft SharePoint ou Google Drive para colaboração de relatório.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Espaço de auditoria**.
2. Selecione o ícone de listas (ícone de ).
3. Selecione **Todos os compromissos** na lista Execução.
4. Selecione um registro de compromisso para o qual você deseja gerar um relatório.

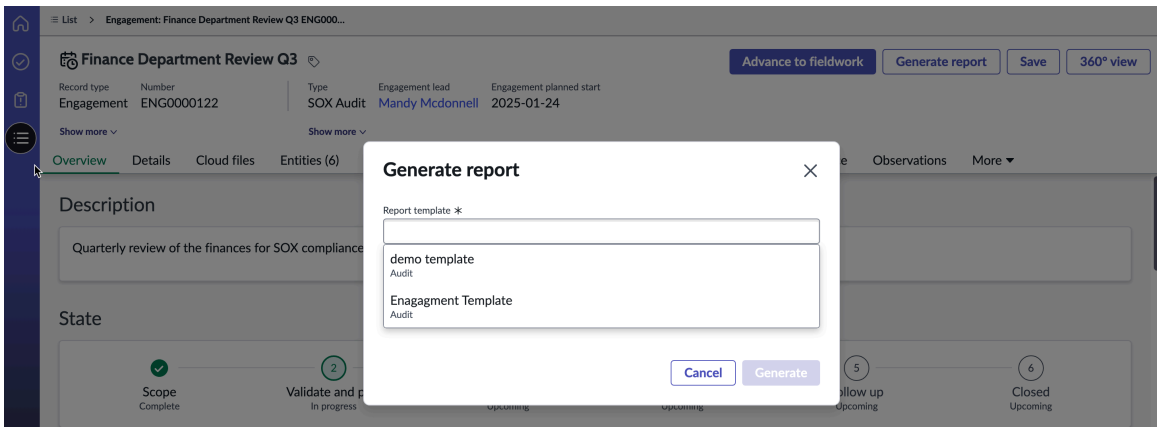
   Nota:
   O registro deve ter sido definido no escopo. Ele deve estar no estado Validar ou em qualquer estado subsequente.

5. Selecione o botão **Gerar relatório**.
   O ServiceNow designer de documentos para plug-in do Word deve ser ativado. Somente então o botão **Gerar relatório** ficará disponível.
6. Selecione o nome do relatório de auditoria no campo **Modelo** de relatório do pop-up Gerar relatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Todos os modelos do Word que estão ativos e no estado Publicado aparecem para você selecionar.



Se não houver modelos do Word criados para este registro, será exibida uma mensagem informando isso.

- Se o modelo do Word estiver habilitado para nuvem, uma mensagem será exibida com o destino em que o relatório gerado será salvo após ser gerado.
- Se você não tiver definido a configuração do arquivo na nuvem para o registro de compromisso, será exibida uma mensagem de erro. Para habilitar a configuração de arquivo na nuvem, consulte Gerenciar seus documentos e papéis de trabalho com Gestão de auditorias como arquivos na nuvem.

7. Insira um nome exclusivo para o relatório no campo **Nome do relatório**.
8. Selecione **Gerar**.
   Uma mensagem será exibida informando que a geração do relatório foi iniciada.
9. Se você não selecionou a opção **Habilitado para nuvem** no modelo do Word, selecione o ícone de anexo (de anexo) para baixar o relatório.
   Uma mensagem será exibida confirmando que o relatório está sendo gerado como um anexo.
   a. Selecione o ícone de ações (⋮) e clique na opção **Download**.
   b. Selecione o arquivo do Word baixado para exibir o relatório de auditoria.
10. Se você selecionou a opção **Habilitado para nuvem** no modelo do Word, selecione a guia Arquivos em nuvem para o relatório baseado em nuvem.
    a. Selecione o link da URL para o caminho da pasta na nuvem para abrir o documento do Word no site Microsoft SharePoint.
    b. Exiba o conteúdo do relatório de compromisso de auditoria na nuvem e compartilhe o relatório com seus colaboradores.
    Para obter detalhes sobre a gestão de documentos na nuvem, consulte Gerenciar seus documentos e papéis de trabalho com Gestão de auditorias como arquivos na nuvem.

Espaço de auditoria para o Auditor

O espaço do auditor é um espaço centralizado para gerenciar atividades de auditoria.

Tradução automática

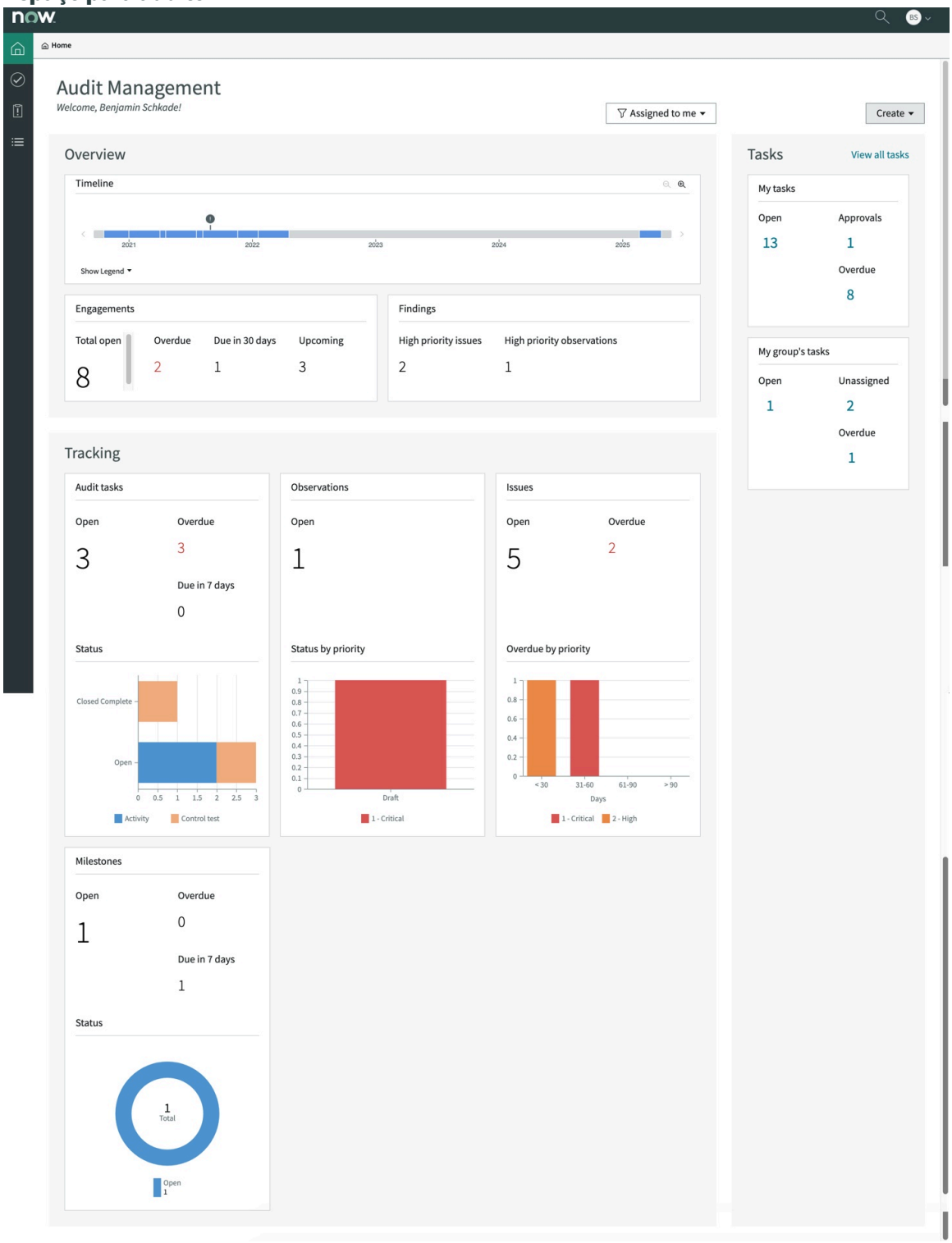
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral do espaço do auditor

Um auditor analisa os processos operacionais e financeiros de uma empresa para garantir a conformidade com a regulamentação federal e do setor. Eles preparam relatórios financeiros, revisam controles internos, coletam evidências, realizam testes de auditoria e acompanham as descobertas de auditoria.

Usando o espaço do auditor, os auditores podem realizar trabalho de campo, como testes de controle, atividades, entrevistas e orientações. Eles podem documentar seu trabalho e descobertas e resolver ou acompanhar as descobertas de auditoria.

Espaço para auditor



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas de um auditor

A tabela a seguir lista as principais tarefas que você pode executar na função de auditor.

Tarefas de um auditor

Atividade	Tarefa
Examine registros, relatórios, práticas operacionais e documentação para garantir a conformidade com os controles internos.	Atualizar um teste de controle atribuído.
Crie planos de testes para documentar o procedimento de teste de controle.	Crie um plano de testes.
Coordene orientações e entrevistas para avaliar os processos de controle interno.	Atualizar outras tarefas de auditoria atribuídas.
Solicitar e revisar evidências para implementação de controle.	Solicitar evidências para tarefas de auditoria.
Cumpra os requisitos jurídicos de segurança federais, estaduais e locais.	Crie uma observação para uma tarefa de auditoria atribuída a um auditor.

Atualizar um teste de controle atribuído em Espaço de auditoria

Use o Espaço de auditoria para garantir a conformidade com os procedimentos de controle interno estabelecidos, revisando registros, relatórios, práticas operacionais e documentação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit_ws.auditor, sn_audit.user

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Espaço de auditoria**.
2. Clique no ícone de tarefas (ícone de).
   O espaço é aberto listando **Todas as** tarefas atribuídas a você na lista relacionada Minhas tarefas pendentes.
3. Mova o estado para **Trabalho em andamento**e insira os detalhes.
   Você pode mover o teste de controle para o estado **Revisão** se todas as informações necessárias forem inseridas.
4. Para aprovar um teste de controle que requer sua aprovação, clique no botão Requer **minha aprovação**.
   a. Clique no link para abrir o teste de controle na coluna **Estado**.
   b. Revise os detalhes do teste de controle e clique na lista **Estado** para atualizar o teste de controle solicitado para um estado apropriado.

   As opções são:

   - Ainda não solicitado
   - Solicitado
   - Aprovada
   - Rejeitado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Cancelada
- Não é mais necessário(a)

c. Clique em **Salvar**.

5. Clique na guia **Detalhes**.
6. Revise os detalhes do teste de controle e clique na lista **Estado** para atualizá-la para um estado apropriado. Agora você pode mover o estado do teste de controle para **Encerrar Concluído**.
7. Clique em **Salvar**.

Atualizar outras tarefas de auditoria atribuídas em Espaço de auditoria

Atualize as tarefas de auditoria, como orientações e entrevistas que são atribuídas a você quando você recebe uma notificação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_audit_ws.auditor, sn_audit.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As tarefas de auditoria são concluídas durante um compromisso e fornecem evidências documentadas de que a organização está em conformidade com as regulamentações externas e as políticas internas.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Espaço de auditoria**.
2. Clique no ícone de tarefas (ícone de ).
   O espaço é aberto listando **Todas as** tarefas na guia **Minhas tarefas pendentes**. Você pode exibir **Todos – Tarefas de auditoria** atribuídas a você.
3. Clique no registro da tarefa de auditoria em uma entrevista, atividade ou um passo a passo que você deseja atualizar na coluna **Nome**.
   O registro é aberto na guia **Visão geral** exibindo o fluxo de trabalho de seu estado.
4. Clique na guia **Detalhes** para revisar e atualizar os detalhes da tarefa de auditoria.
   Além de inserir outros detalhes, você também pode mover o estado da tarefa de auditoria para **Trabalho em andamento**, **Revisão**ou **Encerrar concluído**.
5. Clique em **Salvar**.

Criar uma observação para uma tarefa de auditoria

Crie uma observação para uma tarefa de auditoria para cumprir os requisitos jurídicos de segurança estaduais e locais federais, analisando a legislação de segurança existente e a nova.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_audit_ws.auditor, sn_audit.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Criar uma observação também ajuda a impor a adesão aos requisitos, aconselhando assim a gestão sobre as ações necessárias para cumprir os requisitos jurídicos de segurança federais e locais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Espaço de auditoria**.
2. Clique no ícone de tarefas (ícone de ).
   O espaço é aberto listando **Todas as** tarefas na guia **Minhas tarefas pendentes**. Você pode exibir **Todos – Tarefas de auditoria** atribuídas a você.
3. Clique no registro da tarefa de auditoria para o qual você deseja criar uma observação na coluna **Nome**.
   O registro é aberto na guia **Visão geral** exibindo o fluxo de trabalho de seu estado.
4. Clique na guia **Observações**.
5. Clique em **Nova**.
6. Insira os detalhes no formulário Criar nova observação.
7. Clique em **Salvar**.

Referência do Gestão de auditorias

As seções a seguir mostram as funções e as limitações de acesso às tabelas usadas em Gestão de auditorias.

Componentes instalados com Gestão de auditorias

Ativar o plug-in GRC: Gestão de auditorias (com.sn_audit) adiciona ou modifica várias tabelas, funções de usuário e outros componentes.

Propriedades instaladas com Gestão de auditorias e Auditoria avançada

As propriedades são adicionadas com a ativação de GRC: Gestão de auditorias.

Nome	Descrição	Aplicação
sn_audit.knowledge_base	Nome da base de conhecimento usada para relatórios de Auditoria • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: auditoria	Gestão de auditorias
sn_audit_advanced.default_adv_notification_duedate_duration	Duração padrão (em dias) a partir da data de vencimento de um marco, com base na qual uma notificação será enviada. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 8	GRC: Advanced Audit
sn_audit_advanced.role_documentation_link	Link de documentação para requisitos de função para habilitar e usar o recurso de planejamento avançado (com integração de PPM).	GRC: Advanced Audit

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição	Aplicação
	Tipo: cadeia de caracteres	
sn_audit_advanced.ppm_project_documentation_link	Link de documentação para capacidades do projeto e requisitos de função. Tipo: cadeia de caracteres	GRC: Advanced Audit
sn_audit_advanced.rollup_documentati on_link	Link de documentação para detalhes de acúmulo de despesas e recursos, do projeto ao plano e compromisso relacionados. Tipo: cadeia de caracteres	GRC: Advanced Audit

Funções instaladas com Gestão de auditorias

As funções são adicionadas com a ativação de GRC: Gestão de auditorias.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de auditoria [sn_audit.admin]	Além das permissões herdadas, o administrador de auditoria pode excluir compromissos, tarefas de auditoria, modelos de teste e planos de testes.	• sn_audit.manager • sn_grc.admin
Aprovador de auditoria [sn_audit.approver]	O aprovador de auditoria pode aprovar um compromisso e um plano de auditoria. O usuário com esta função pode fazer parte da lista de aprovadores e a função é classificada como função de operador Lite.	sn_audit.reader
Leitor de auditoria [sn_audit.reader]	O usuário pode exibir as entidades relacionadas à auditoria, como compromissos, planos, observações, tarefas de auditoria e tem acesso exclusivo de leitura a todas as entidades na aplicação Gestão de auditorias. Esta função é classificada como uma função de operador Lite.	sn_grc.reader
Desenvolvedor de auditoria [sn_audit.developer]	Além das permissões herdadas, o desenvolvedor de auditoria pode adicionar e excluir modelos de relatório de auditoria.	• sn_audit.admin • sn_grc.desenvolvedor
Auditor externo [sn_audit.external_auditor]	Auditores externos podem ser atribuídos como auditores para um compromisso e podem ser atribuídos a tarefas de auditoria.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	Eles podem exibir compromissos encerrados, tarefas de auditoria atribuídas a eles e tarefas de auditoria encerradas. Se o plug-in [Gestão de políticas e conformidade ou os plug-ins Gestão de riscos estiverem instalados, eles também poderão exibir as políticas publicadas e todos os controles e riscos no estado **Monitorar**.	
Gerente de auditoria [sn_audit.manager]	Além das permissões herdadas, o gerente de auditoria pode criar tarefas de auditoria (como testes de controle, atividades, orientações e entrevistas), compromissos, planos de teste, modelos de teste, problemas, tarefas de correção e entidades. Se o Advanced Core estiver instalado, o gerenciador de auditoria também poderá criar solicitações de evidências.	• sn_audit.user • sn_grc.manager
Usuário de auditoria [sn_audit.user]	Além das permissões herdadas, o usuário de auditoria pode ser atribuído a tarefas de auditoria e criar modelos de teste e planos de teste. O usuário de auditoria tem acesso somente leitura à aplicação e aos módulos [Gestão de riscos e à aplicação e aos módulos Gestão de políticas e conformidade.	• sn_compliance.reader • sn_grc.reader • sn_grc.usuário
Gerente de projeto de compromisso [sn_audit_advanced.engagement_project_manager]	O líder de auditoria que faz o planejamento avançado e pode liderar com planos de compromissos. Esta função está disponível após a ativação do plug-in GRC: Advanced Audit.	• sn_audit.manager • gerente_de_recursos • it_project_manager

Tabelas instaladas com Gestão de auditorias

As tabelas são adicionadas com a ativação de GRC: Gestão de auditorias.

Tabela	Descrição
Atividade [sn_audit_activity]	Estende a tarefa de auditoria [sn_audit_task] e armazena atividades de auditoria
Tarefa de Auditoria [sn_audit_task]	Estende a tarefa planejada [planned_task] e é uma tabela genérica para todas as tarefas associadas a uma auditoria
Teste básico de auditoria	Tabela base para modelos de teste e planos de testes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
[sn_audit_base_test]	
Teste de controle [sn_audit_control_test]	Estende a tarefa de auditoria [sn_audit_task] e armazena testes de controle
Controle ao Compromisso [sn_audit_m2m_control_engagement]	Armazena relacionamentos muitos-para-muitos entre controles e compromissos
Compromisso [sn_audit_engagement]	Estende a tarefa planejada [planned_task] e armazena compromissos
Entrevista [sn_audit_interview]	Estende a tarefa de auditoria [sn_audit_task] e armazena entrevistas
Entidade para Compromisso [sn_audit_m2m_profile_engagement]	Armazena relacionamentos muitos-para-muitos entre entidades e compromissos
Risco ao Compromisso [sn_audit_m2m_risk_engagement]	Armazena relacionamentos muitos-para-muitos entre riscos e compromissos
Plano de testes [sn_audit_test_plan]	Estende o teste de auditoria de base [sn_audit_base_test] e armazena planos de teste
Plano de testes ao Compromisso [sn_audit_m2m_test_plan_engagement]	Armazena relacionamentos muitos-para-muitos entre planos de testes e compromissos
Modelo de Teste [sn_audit_test_template]	Estende o teste de auditoria de base [sn_audit_base_test] e armazena modelos de teste
Tutorial [sn_audit_walkthrough]	Estende a tarefa de auditoria [sn_audit_task] e armazena orientações
Modelo de Relatório de Auditoria [sn_audit_report_template]	Armazena os modelos de relatório de auditoria baseados em xml, html ou script definidos
Procedimentos de avaliação [sn_audit_asmnt_procedure_control_test]	Armazena os objetivos de avaliação dos testes de controle. Os valores do campo de objetivos de avaliação e identificador são copiados da tabela de plano de procedimento de avaliação.
Plano do procedimento de avaliação [sn_audit_asmnt_procedure_test_plan]	Gerado para o plano de testes. As mudanças feitas no plano de testes são refletidas na tabela de testes de controle [sn_audit_asmnt_procedure_control_test]
Modelos do procedimento de avaliação	Armazena os objetivos de avaliação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
[sn_audit_asmnt_procedure]	
Modelo de teste do procedimento de avaliação [sn_audit_m2m_test_temp_asmnt_procedure]	Armazena relacionamentos muitos-para-muitos entre o modelo de teste e o procedimento de avaliação

Nota:
Todas as tabelas adicionais instaladas pelos plug-ins dependentes também são necessárias para GRC: Gestão de auditorias.

Tabelas instaladas com o Advanced Audit

As tabelas são adicionadas com a ativação de GRC: Auditoria avançada

Tabela	Descrição
Tarefa de auditoria até o marco sn_audit_advanced_m2m_audit_task_ilestone	Armazena relacionamentos muitos para muitos entre tarefas de auditoria e marcos.
Unidade auditável sn_audit_advanced_auditable_unit	Armazena unidades auditáveis.
Unidade auditável para documento de autoridade sn_audit_advanced_m2m_unit_authority_document	Armazena relacionamentos muitos para muitos entre unidades auditáveis e documentos de autoridade.
Unidade auditável para aplicação de negócios sn_audit_advanced_m2m_unit_business_application	Armazena relacionamentos muitos para muitos entre unidades auditáveis e aplicações de negócios.
Unidade auditável para processo de negócios sn_audit_advanced_m2m_unit_business_process	Armazena relacionamentos muitos para muitos entre unidades auditáveis e processos de negócios.
Unidade auditável para unidade de negócios sn_audit_advanced_m2m_unit_business_unit	Armazena relacionamentos muitos para muitos entre unidades auditáveis e unidades de negócios.
Unidade auditável para departamento sn_audit_advanced_m2m_unit_cmn_department	Armazena relacionamentos muitos para muitos entre unidades auditáveis e departamentos.
Unidade auditável para localização sn_audit_advanced_m2m_unit_location	Armazena relacionamentos muitos para muitos entre unidades auditáveis e locais.
Unidade auditável para política sn_audit_advanced_m2m_unit_policy	Armazena relacionamentos muitos para muitos entre unidades auditáveis e políticas.
Unidade auditável para produto sn_audit_advanced_m2m_unit_product_model	Armazena relacionamentos muitos para muitos entre unidades auditáveis e produtos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
Unidade auditável para fornecedor sn_audit_advanced_m2m_unit_vendor	Armazena relacionamentos muitos para muitos entre unidades auditáveis e fornecedores.
Projeto de compromisso sn_audit_advanced_engagement_project	Estende a tabela Projeto e armazena projetos de compromisso para compromissos.
Marco sn_audit_advanced_ilestone	Estende a tabela de tarefas planejadas e armazena marcos.
Observação sn_audit_advanced_observation	Estende a tabela de triagem e armazena observações.
Plano sn_audit_advanced_plan	Estende a tabela de tarefas planejadas e armazena os planos.

Nota:
Todas as tabelas adicionais instaladas pelos plug-ins dependentes também são necessárias para GRC: Gestão de auditorias.

Funções necessárias para planejamento de projeto de compromisso para Project Portfolio Management

A capacidade de planejamento avançado permite a integração da Auditoria avançada com o produto Project Portfolio Management (PPM). A capacidade cria um projeto equivalente para o compromisso e fornece recursos de planejamento que podem ser usados para planejamento de recursos, planejamento de custos e assim por diante, a partir do projeto de compromisso.

Funções e recursos de planejamento de projeto de compromisso

Para entender as funções necessárias para usar os recursos de planejamento de projeto de compromisso, consulte a tabela a seguir:

Recursos de planejamento de projeto de compromisso e requisitos de função

Recurso	Descrição	Funções e seu escopo
Planejamento de recursos	Como solicitante de recursos, encontre a disponibilidade dos recursos e crie e gerencie os planos de recursos para o projeto e as tarefas do projeto no espaço do projeto. Para obter mais informações, consulte Criar e gerenciar planos de recursos para um projeto	• Usuários com pelo menos a função resource_user podem adicionar planos de recursos usando o botão **Novo** e com a função it_project_manager podem gerenciar e adicionar novos planos de recursos usando o botão **Gerenciar**. Usuários com a função resource_manager seriam capazes de confirmar e alocar planos de recursos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos de planejamento de projeto de compromisso e requisitos de função

Recurso	Descrição	Funções e seu escopo
		• Usuários com a função sn_ppm_read, timecard_user ou resource_user podem ver os planos de recursos do projeto de compromisso.
Planejamento de custos	Os planos de custo do projeto capturam os custos dos projetos. Crie um plano de custo para especificar o custo unitário de um tipo de custo para um período fiscal. Para obter mais informações, consulte Criar um plano de custo do projeto	• Usuários com a função sn_audit.user ou sn_audit.manager e it_project_manager seriam capazes de gerenciar o plano de custo. Usuários com a função it_project_manager podem adicionar novos planos de custo. Usuários com as funções sn_audit.user ou sn_audit.manager e project_manager seriam capazes de adicionar um novo plano de custo. • Usuários com a função sn_audit.user ou sn_audit.manager e a função project_manager seriam capazes de adicionar um novo plano de custo. Os usuários são sugeridos para usar a função it_project_manager em vez da função project_manager pelo PPM. Usuários com a função it_project_manager também podem adicionar novos planos de custo.
Links relacionados no projeto de compromisso	Os usuários podem inserir o orçamento do projeto, mover projetos e calcular estimativas de conclusão do projeto de compromisso usando os links relacionados que aparecem com base nas funções e permissões.	• Os usuários precisam da função portfolio_manager para criar o orçamento do projeto. Se uma função de usuário estiver sendo adicionada manualmente, use a função it_portfolio_manager em vez da função portfolio_manager.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos de planejamento de projeto de compromisso e requisitos de função

Recurso	Descrição	Funções e seu escopo
		• Os usuários precisam da função project_manager para poderem calcular estimativas de conclusão e mover o projeto. Se uma função de usuário estiver sendo adicionada manualmente, use a função it_project_manager em vez da função project_manager.

Tópicos relacionados

Funções necessárias para capacidade de planejamento avançado e integração Project Portfolio Management

Funções necessárias para capacidade de planejamento avançado e integração Project Portfolio Management

A capacidade de planejamento avançado permite a integração da Auditoria avançada com o produto Project Portfolio Management (PPM). A capacidade cria um projeto equivalente para o compromisso e fornece recursos de planejamento que podem ser usados para planejamento de recursos, planejamento de custos e assim por diante, a partir do compromisso.

Funções e recursos de planejamento de compromisso

Para usar os novos recursos da capacidade de planejamento avançado, os usuários devem ter as seguintes funções:

Recursos de planejamento de compromisso e requisito de função

Nome do recurso	Descrição	Funções e seu escopo
Planejamento de recursos	Como solicitante de recursos, encontre a disponibilidade dos recursos e crie e gerencie os planos de recursos para o projeto e as tarefas do projeto no espaço do projeto. Para obter mais informações, consulte Criar e gerenciar planos de recursos para um projeto	• Usuários com funções sn_audit.manager mais resource_user ou resource_manager seriam capazes de gerenciar e adicionar planos de recursos. Usuários com a função resource_manager também podem confirmar e alocar os planos de recursos. • Os usuários que já têm acesso ao compromisso e também têm as funções sn_ppm_read, timecard_user ou

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos de planejamento de compromisso e requisito de função

Nome do recurso	Descrição	Funções e seu escopo
		resource_user podem exibir os planos de recursos no compromisso.
Planejamento de custos	Os planos de custo do projeto capturam os custos dos projetos. Crie um plano de custo para especificar o custo unitário de um tipo de custo para um período fiscal. Para obter mais informações, consulte Criar um plano de custo do projeto	• Usuários com funções sn_audit.user ou sn_audit.manager mais it_project_manager seriam capazes de gerenciar os planos de custo. • Usuários com funções sn_audit.user ou sn_audit.manager mais project_manager seriam capazes de adicionar um novo plano de custo. **Nota:** Os usuários são sugeridos para usar a função it_project_manager em vez da função project_manager pelo produto PPM. • Os usuários que já têm acesso ao compromisso e também têm funções sn_ppm_finance_read ou demanda_manager ou program_manager ou portfolio_manager ou project_manager podem exibir os planos de custo do compromisso.
Alocações de recurso	Depois que os solicitantes de recursos criam um plano de recursos, os gerentes de recursos podem confirmar os recursos para mover o plano para o estado Confirmado. Os gerentes de recursos podem alocar recursos para o plano e movê-lo para o estado Alocado.	• Os usuários precisam que as funções pps_resource e sn_audit.user ou sn_audit.external_auditor sejam adicionadas ao campo de auditores no compromisso do plano de recursos. • Os usuários precisam da função pps_resource para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos de planejamento de compromisso e requisito de função

Nome do recurso	Descrição	Funções e seu escopo
	Com base nas informações de calendário e programação, os gerentes de recursos exibem a disponibilidade de recursos e selecionam os recursos sob sua gestão que podem ser confirmados e alocados para tarefas específicas. Para obter mais informações, consulte Alocação de recursos	serem adicionados como recursos aos planos de recursos.
Emissão de relatórios de registro de horas	Você pode registrar horas em um registro de horas para um compromisso e outras tarefas em um compromisso. Se houver um projeto associado a um compromisso, os valores de despesas reais e recursos reais serão acumulados. Para criar um registro de horas, consulte Criação de um registro de horas .	• Os usuários precisam da função timecard_user para criar um registro de horas. • Os usuários que já têm acesso ao compromisso, tarefas de auditoria, marcos, problemas e também têm funções sn_ppm_read ou timecard_approver ou timecard_admin poderão exibir todos os registros de horas no compromisso, tarefas de auditoria, marcos e problemas. • Os usuários que já têm acesso ao compromisso, tarefas de auditoria, marcos e problemas e também têm a função timecard_user só poderão exibir os registros de horas relatados sobre o compromisso, tarefas de auditoria, marcos e problemas. • Os usuários precisam da função timecard_approver para aprovar um registro de horas enviado. A política de planilha de horas atribuída ao usuário rege o processo de aprovação.

Tópicos relacionados

Funções necessárias para planejamento de projeto de compromisso para Project Portfolio Management

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Domain Separation e Gestão de auditorias

A separação de domínio é compatível com Gestão de auditorias. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Benefícios de ter tabelas separadas por domínio no Gestão de auditorias

O Domain Separation é melhor para os clientes que:

- Precisam impor a segregação de dados absoluta entre entidades de negócios (separação de dados).
- Personalizam as definições do processo de negócios e as interfaces do usuário para cada domínio (administração delegada).
- Mantenha alguns processos e emissão de relatórios globais em uma única instância.

Esses usuários podem optar por expandir ou recolher o escopo do domínio para mostrar ou ocultar dados de outros domínios.

Nota:
Os usuários sempre têm acesso aos dados de domínios que foram concedidos explicitamente a eles pela visibilidade do domínio.

Como o Domain Separation funciona no Gestão de auditorias

Embora o GRC ofereça suporte à separação de dados, a separação de lógica e processo não é totalmente compatível.

- Muitos tipos de registros no GRC são gerados automaticamente por meio de processos do usuário. Entidades, controles, riscos, indicadores e testes de controle são campos que podem ser gerados automaticamente. Para registros gerados automaticamente (e para qualquer registro do GRC gerado manualmente), o domínio do registro é o mesmo que o domínio do usuário responsável pela criação ou geração dos registros.
- A geração automática deve ser lembrada ao trabalhar em uma implementação de GRC separada por domínio. Os usuários devem ter certeza de que estão criando/gerando

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

registros no nível de domínio correto para que eles fiquem visíveis para o conjunto correto de usuários.

Por exemplo, suponha que você tenha domínios semelhantes a:

- Global
  - Superior
    - Domínio A
    - Domínio B

- Se você tiver um risco ou controle que deseja que seja avaliado por usuários nos domínios A e B, o risco ou controle deverá ser gerado ou criado manualmente no nível global. Se o risco ou controle for criado no Domínio B, você não poderá recriar o risco ou controle no Domínio A devido à indexação.
- Se você tiver um risco ou controle que deseja que seja avaliado por usuários no TOP e no Domínio A, poderá criar o risco ou controle no Domínio A.

A menos que os riscos e controles estejam no domínio Global, os usuários não devem atribuir riscos ou controles em um domínio superior a usuários em um domínio inferior. No exemplo acima, se você tiver um controle no domínio TOP, não deverá atribuí-lo para certificação a usuários nos Domínios A ou B, pois esses usuários não terão acesso ao controle; portanto, o questionário de certificação ou avaliação não seria gerado.

Da mesma forma, os usuários não devem atribuir objetivos de controle e declarações de risco em um domínio superior a certificações e avaliações em um domínio inferior. Caso contrário, o questionário de certificação ou avaliação não seria gerado.

Casos de uso

Os dados de GRC para TI podem ser separados dos dados de GRC de outros departamentos. Cada área de negócios que usa a aplicação GRC pode ter dados separados que não podem ser compartilhados com outros departamentos. Portanto, cada departamento pode ter suas próprias entidades, políticas, controles, riscos e assim por diante.

Ao observar um controle do domínio de TI, o usuário pode optar por expandir o escopo do domínio para mostrar valores do domínio Finanças ou recolher o escopo do domínio para mostrar somente os controles que correspondem ao domínio de TI.

Por padrão, o Domain Separation adiciona um campo de domínio às tabelas Tarefa [task]e Itens de configuração [cmdb_ci] e suas extensões.

Você pode estender o Domain Separation para todas as novas tabelas criadas, adicionando um campo sys_domain à definição do dicionário da tabela. Por padrão, o sistema separa por domínio as tabelas de plataforma e de aplicação de linha de base quando apropriado.

⚠ Aviso:
ServiceNow não recomenda tabelas de plataforma com separação de domínio (qualquer tabela com o prefixo sys_, como as tabelas Entrada de Dicionário [sys_dictionary]e Substituição de Entrada de Dicionário [sys_dictionary_override]), pois isso pode produzir resultados inesperados.

Nesse caso de uso, scripts de cliente, regras de negócios, fluxos de trabalho, processos e assim por diante podem ser separados por domínio.

Embora o comportamento oferecido com o Domain Separation forneça suporte a vários locatários, a multilocação ainda está contida em uma única instância. Isso significa que

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

algumas propriedades globais, alguns dados globais e alguns processos globais são compartilhados em todos os domínios. Por exemplo, a opção do sistema "Lembrar minhas informações" na página de login é global e não pode ser especificada por domínio.

Se você precisar da separação completa e total de todas as propriedades do sistema e não precisar de relatórios globais ou processos globais, instâncias separadas são a melhor opção.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Soluções de análise e emissão de relatórios para Gestão de auditorias

As Análise da plataforma contêm painéis pré-configurados. Esses painéis contêm visualizações de dados acionáveis que ajudam você a melhorar suas práticas e processos empresariais.

A solução GRC: Audit Management Analytics and Reporting está disponível em ServiceNow Store.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Análise da plataforma visualizações de dados usam dados do indicador Performance Analytics para mostrar dados ao longo do tempo, ajudando você a analisar seus processos de negócio e identificar áreas de melhoria. Com o Soluções Análise da plataforma, você pode obter valor do Performance Analytics para seu aplicativo com o mínimo de configuração. Você sempre pode criar seus próprios objetos.

Importante:
Configure e teste Soluções Análise da plataforma em uma instância de não produção antes de habilitá-los na produção.

Para habilitar a solução de análise e emissão de relatórios para GRC: Gestão de auditorias, execute estas etapas.

1. Acesse ServiceNow Store e obtenha um direito para a aplicação Performance Analytics - GRC: Audit Management e aplicações associadas. Confira Instalar um ServiceNow Produto no ServiceNow Store.
2. Na instância, navegue até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações** > **Todos**.
3. Localize e instale a aplicação GRC: Audit Management.

Importante:

A partir da versão 18.1.5 da aplicação Gestão de auditorias, as soluções de análise e emissão de relatórios para Gestão de auditoria, como o painel Visão geral do compromisso de auditoria e o painel do Gerenciador de auditoria, estão disponíveis no Estrutura de IU do Next Experience.

Para obter mais informações, consulte PainelVisão geral do compromisso de auditoria Performance Analytics e Painel do Gerenciador de auditoria Performance Analytics.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

PainelVisão geral do compromisso de auditoria Performance Analytics

O painel Visão geral do compromisso de auditoria fornece uma exibição executiva dos resultados de auditoria e detalhamentos de compromisso por tarefa, permitindo que as áreas de preocupação sejam identificadas rapidamente.

Painel Visão geral do compromisso de auditoria

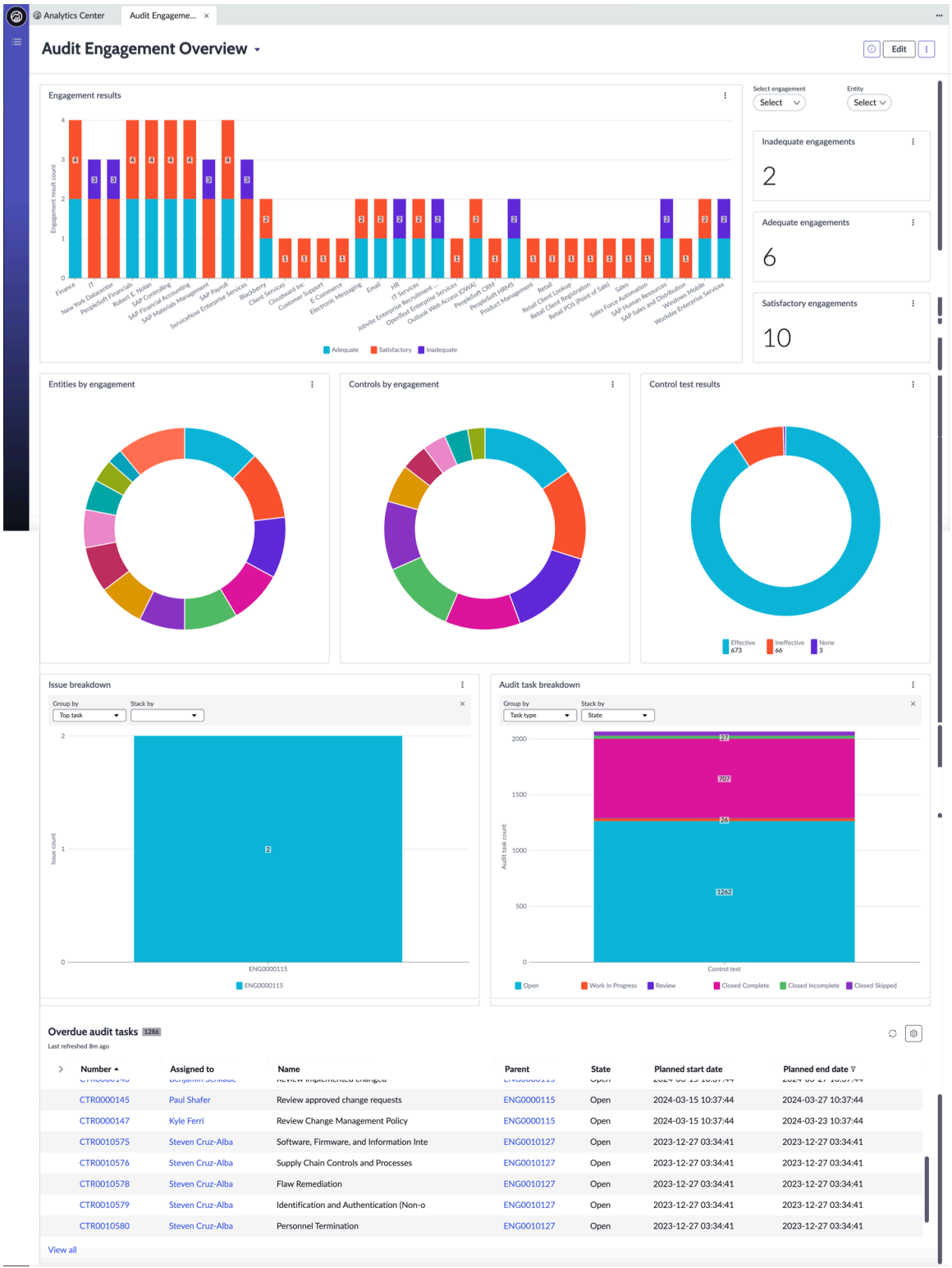
Importante:
A partir da versão 18.1.5 da aplicação Gestão de auditorias, o painel Visão geral do compromisso de auditoria está disponível no Estrutura de IU do Next Experience.

Se você estiver em Vancouver ou Washington DC, poderá exibir o painel em Estrutura de IU do Next Experience.

Para acessar o painel Visão geral do Compromisso de auditoria no Estrutura de IU do Next Experience, navegue até **Todos** > **Auditoria** > **Visão geral da análise**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



As seguintes funções e tarefas estão associadas a esta solução:

- Gerente de auditoria (sn_audit.manager): para ter visibilidade clara do estado geral e do volume de vulnerabilidades na organização.
- Administrador de auditoria (sn_audit.admin): para identificar rapidamente as áreas de preocupação.
- Analista de auditoria (sn_audit.user): para priorizar em quais riscos ou tarefas se concentrar com base na criticidade para a organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios

Nome	Tipo	Descrição
Compromissos adequados	Pontuação	Exibe o número de compromissos encerrados com um resultado adequado.
Detalhamento da tarefa de auditoria	Barra	Número total de tarefas de auditoria ativas divididas por tipo, estado e atribuídas a
Resultados de testes de controle	Rosca	O número de testes de controle concluídos, dividido pela classificação geral de eficácia de controle.
Controles por Compromisso	Rosca	Detalhamento do número de controles abertos por compromisso de auditoria
Resultados do compromisso	Barra de barra	Exibe uma contagem geral de compromissos de auditoria realizados para cada entidade. O gráfico é empilhado para exibir os resultados gerais de auditoria de cada entidade.
Compromissos inadequados	Pontuação	Exibe o número de compromissos encerrados com um resultado inadequado.
Detalhamento do problema	Barra	Contagem de problemas agrupados por Compromisso, Estado ou Resposta
Tarefas de auditoria atrasadas	Lista	Lista de tarefas de auditoria em aberto que excederam a data de término planejada.
Perfis por Compromisso	Rosca	Selecione uma ou várias entidades para exibir e comparar suas descobertas de auditoria.
Compromissos satisfatórios	Pontuação	Exibe o número de compromissos encerrados com um resultado satisfatório.

Visão geral do Compromisso de auditoria – Painel Premium

Importante:
O painel Visão geral do Compromisso de auditoria com filtros de PA agora está disponível como parte do plug-in Gestão de auditorias.

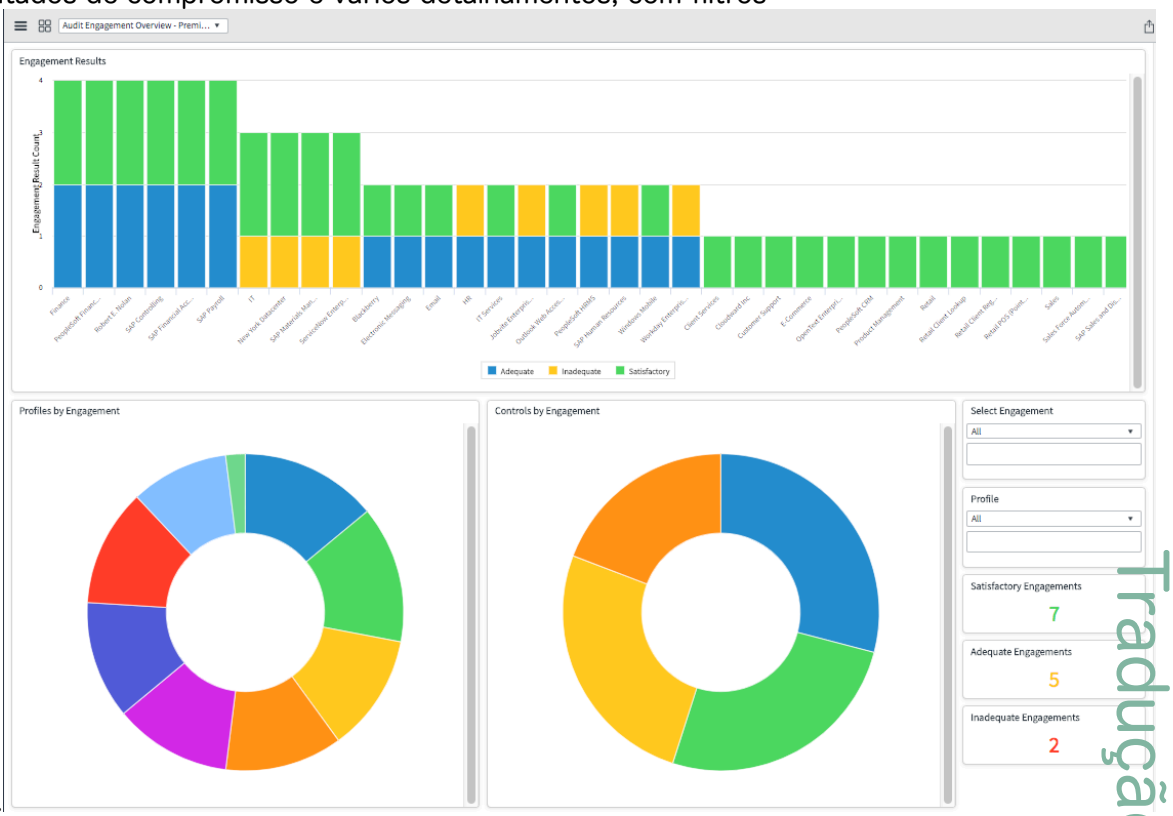
A partir da versão 18.1.5, o painel Visão geral do compromisso de auditoria – Premium está sendo preparado para descontinuação futura. Ele não estará mais disponível em novas instâncias.

Como este painel usa filtragem interativa, a versão licenciada de Performance Analytics é necessária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O painel Visão geral do compromisso de auditoria tem uma exibição, com relatórios sobre resultados de compromisso e vários detalhamentos, com filtros interativos.



Painel do Gerenciador de auditoria Performance Analytics

O painel do Gerenciador de auditoria fornece a exibição atual dos compromissos de auditoria e atividades de auditoria relacionadas. Usuários com a função sn_audit.manager podem exibir este painel. Este painel do Gerenciador de auditoria faz parte do painel GRC avançado.

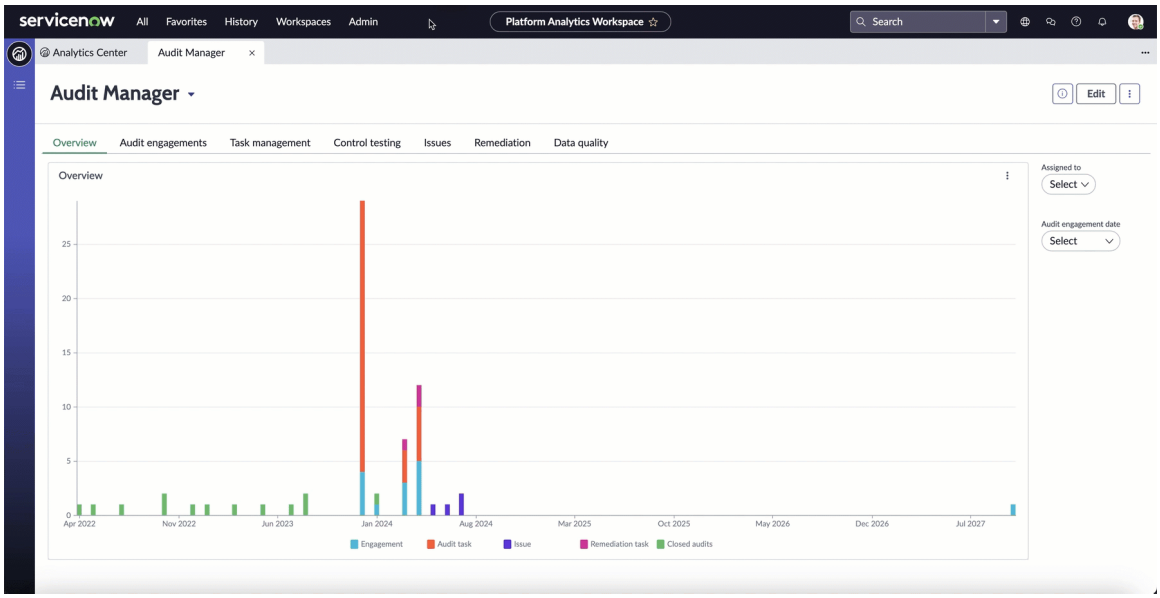
Painel do gerenciador de auditoria

Importante:
A partir da versão 18.1.5 da aplicação Gestão de auditorias, o painel do Audit Manager está disponível no Estrutura de IU do Next Experience.

Se você estiver em Vancouver ou Washington DC, poderá exibir o painel em Estrutura de IU do Next Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
Para obter relatórios detalhados sobre as atividades de auditoria, consulte as tabelas a seguir.

Para abrir o painel no Estrutura de IU do Next Experience, navegue até **Todos** > **Auditoria** > **Painel do gerenciador de auditoria de análise**.

O painel do Gerenciador de auditoria fornece relatórios detalhados que capturam atividades de auditoria, por exemplo:

- Visão geral de vários compromissos abertos e encerrados
- Visão geral das tarefas de auditoria e status do teste de controle
- Visão geral de problemas de auditoria e falhas de teste de controle
- Tarefas de correção ativas
- Auditorias encerradas
- Qualidade de dados de auditorias

Este painel fornece respostas úteis para as seguintes perguntas:

- Quais são as auditorias abertas, atrasadas, encerradas e futuras? Qual é o intervalo de datas do compromisso de auditoria? A quem são atribuídas as tarefas de auditoria?
- Quais são os principais compromissos de auditoria? Os resultados do compromisso são adequados ou satisfatórios?
- Quais são as várias tarefas de auditoria? Qual é a porcentagem de conclusão da tarefa?
- Quantos testes são concluídos ao longo do tempo?
- Os problemas e as tarefas de correção foram concluídos a tempo?

Usuários com a função sn_audit.manager podem exibir e ajustar um gráfico de relatório agrupando ou empilhando dados. Para agrupar e empilhar auditorias e suas atividades, use filtros comuns, como Estado, Atribuído a, Resultado e Nome.

Vários filtros interativos são fornecidos para refinar ainda mais os relatórios. Por exemplo, use o filtro Atribuído a para exibir as auditorias atribuídas a Abel Tuter.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A guia **Visão geral** fornece um relatório de gráfico de barras codificado por cores. Exibe a exibição mais recente dos compromissos de auditoria e atividades de auditoria, como tarefas de auditoria, problemas e tarefas de correção. Você pode detalhar ainda mais os relatórios individuais.

Use os seguintes filtros interativos para filtrar dados nos relatórios da guia **Visão geral** :

- Atribuído a
- Data do compromisso de auditoria

A guia **Compromissos de auditoria** fornece uma visão geral dos compromissos de auditoria e exibe os relatórios a seguir.

Guia Compromissos de auditoria

Relatórios	Descrição
Auditorias abertas	Número de compromissos de auditoria em aberto
Auditorias atrasadas	Auditorias atrasadas ao longo do tempo
Próximas auditorias	Contagem mensal dos próximos compromissos de auditoria
Auditorias iniciadas	Contagem mensal dos compromissos de auditoria que foram iniciados
Auditorias encerradas	Compromissos de auditoria encerrados

Use os seguintes filtros interativos para filtrar dados nos relatórios da guia **Compromissos de auditoria** :

- Atribuído a
- Data do compromisso de auditoria

A guia **Gestão de tarefas** fornece uma visão geral das tarefas de auditoria e exibe os relatórios a seguir.

Guia Gestão de tarefas

Relatórios	Descrição
Tarefas ativas	Número de tarefas ativas
Tarefas atrasadas	Tarefas atrasadas
Tarefas com vencimento esta semana	Tarefas que vencem em uma determinada semana
Tarefas de auditoria futuras	Próximas tarefas de auditoria
Tarefas concluídas dentro do prazo	Número de tarefas concluídas pelos usuários a tempo
Tarefas concluídas após a data de término planejada	Tarefas concluídas após a data de término planejada
Tarefas concluídas	Número de tarefas concluídas ao longo do tempo

Use os seguintes filtros interativos para filtrar dados nos relatórios da guia **Gestão de tarefas** :

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Atribuído a
- Data do compromisso de auditoria
- Tipo de Tarefa

  Os tipos de tarefa de exemplo são entrevistas, orientações, atividades e testes de controle.

A guia **Teste de controle** fornece informações detalhadas sobre os testes de controle. Em mais detalhes, você pode exibir informações detalhadas sobre os testes de controle. Esta guia exibe os seguintes relatórios.

Guia Teste de controle

Relatórios	Descrição
Testes ativos	Número de testes ativos
Testes atrasados	Número de testes atrasados
Testes para esta semana	Testes que vencem em uma determinada semana
Testes futuros	Próximos testes de controle
Testes concluídos dentro do prazo	Número de testes concluídos a tempo
Testes concluídos após a data de término planejada	Testes concluídos após a data de término planejada
Testes abertos por semana	Testes que estão abertos em uma determinada semana
Testes concluídos por mês	Número de testes concluídos em um mês

Use os seguintes filtros interativos para filtrar dados nos relatórios da guia **Teste de controle** :

- Atribuído a
- Data do compromisso de auditoria
- Eficácia da operação
- Eficácia do design

A guia **Problemas** fornece uma visão geral de todos os problemas criados na auditoria e os problemas gerados devido a falhas de teste de controle. Esta guia exibe os seguintes relatórios.

Guia Problemas

Relatórios	Descrição
Problemas ativos	Número de problemas ativos atribuídos a diferentes usuários
Problemas atrasados	Problemas atrasados atribuídos a diferentes usuários
Problemas aguardando resposta	Problemas que estão em aberto e aguardando resposta
Problemas para esta semana	Problemas que vencem em uma determinada semana
Problemas futuros	Número de problemas futuros

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Problemas

Relatórios	Descrição
Problemas concluídos antes da data de término planejada	Problemas concluídos antes da data de término planejada
Problemas concluídos após a data de término planejada	Problemas concluídos após a data de término planejada
Problemas concluídos dentro do prazo	Número de problemas concluídos a tempo pelos usuários
Problemas concluídos por mês	Número de problemas concluídos em um mês

Use os seguintes filtros interativos para filtrar dados nos relatórios da guia **Problemas** :

- Atribuído a
- Data do compromisso de auditoria
- Entidade do problema
- Estado do problema
- Prioridade do problema
- Resposta do problema

A guia **Correção** fornece uma visão geral das tarefas de correção criadas para os problemas de auditoria e exibe os relatórios a seguir.

Guia Correção

Relatórios	Descrição
Tarefas de correção ativas	Número de tarefas de correção ativas
Correção planejada atrasada	Número de tarefas de correção atrasadas
Tarefas de correção com vencimento esta semana	Tarefas de correção que vencem em uma determinada semana
Tarefas de correção futuras	Tarefas de correção futuras
Tarefas de correção concluídas antes da data de término planejada	Tarefas de correção concluídas antes da data de término planejada
Tarefas de correção concluídas após a data de término planejada	Tarefas de correção concluídas após a data de término planejada
Tarefas de correção concluídas dentro do prazo	Número de tarefas de correção concluídas a tempo pelos usuários
Problemas das Tarefas de correção concluídos por mês	Número de tarefas de correção concluídas em um mês

Use os seguintes filtros interativos para filtrar dados nos relatórios da guia **Correção** :

- Atribuído a
- Data do compromisso de auditoria
- Prioridade da tarefa de correção

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A guia **Qualidade de dados** fornece os relatórios para validar se os dados de auditorias, problemas de auditoria, tarefas de correção e testes de controle foram capturados de maneira correta. Esta guia exibe os seguintes relatórios.

Guia Qualidade de dados

Relatórios	Descrição
Auditorias Ativas Sem Designado	Lista de auditorias ativas não atribuídas
Auditorias sem tarefas	Lista de auditorias sem tarefas
Auditorias ativas sem entidade	Lista de auditorias ativas sem entidades
Tarefa de auditoria sem atribuído	Lista de tarefas de auditoria não atribuídas
Teste de operação sem resultado	Lista de testes de operação sem resultados
Auditorias ativas sem descrição	Lista de auditorias ativas sem descrição
Teste de design sem resultado	Lista de testes de design sem resultados
Problemas sem descrição	Lista de problemas sem descrição
Teste de controle sem atribuído	Lista de testes de controle não atribuídos
Problemas sem grupo de atribuição	Lista de problemas sem grupo de atribuição
Problemas sem Tarefas de correção	Lista de problemas sem tarefas de correção
Teste de controle sem plano de testes	Lista de testes de controle sem planos de testes
Problemas sem designado	Lista de problemas não atribuídos
Problemas sem recomendação	Lista de problemas sem recomendação
Problemas sem explicação	Lista de problemas sem explicação
Tarefa de correção sem atribuído	Lista de tarefas de correção não atribuídas
Problemas sem item	Lista de problemas sem itens
Tarefa de correção sem problemas	Lista de tarefas de correção sem problemas

Use o filtro Atribuído a no relatório para filtrar dados nos relatórios da guia **Qualidade de dados**.

Painel do gerenciador de auditoria na IU clássico

Importante:
A partir da versão 18.1.5 da aplicação Gestão de auditorias, o painel do Audit Manager pode ser exibido no Estrutura de IU do Next Experience.

Para exibir o painel do Gerenciador de auditoria, ative as seguintes GRC aplicações:

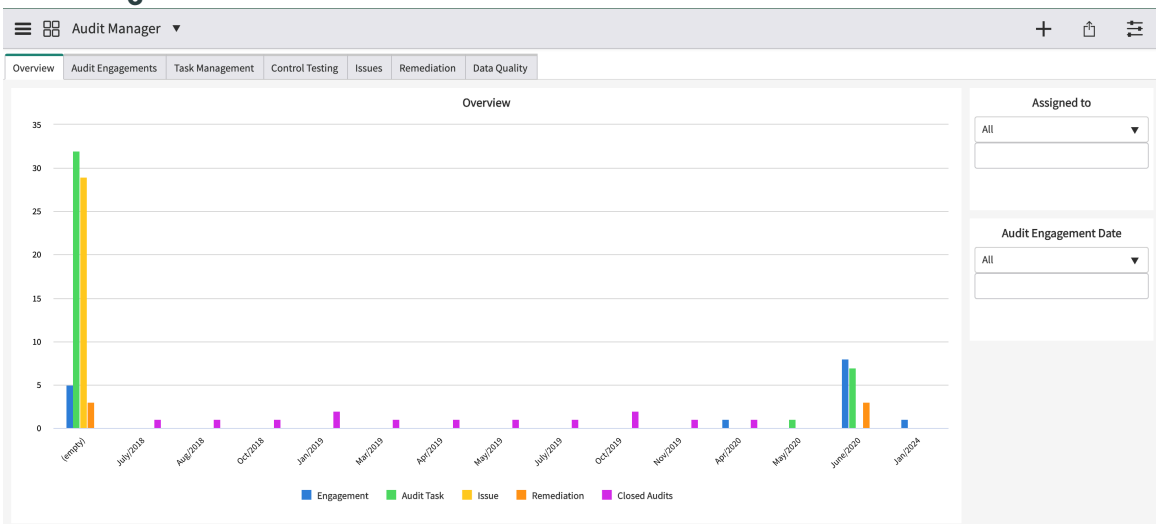
- GRC Gestão de auditorias (com.sn_audit)
- GRC Painéis avançados (com.sn_grc_pa_advanced)

Para exibir o painel do Gerenciador de auditoria, navegue até**Auditoria**>**Painel do Gerenciador**de auditoria. Faça login com a função sn_audit.manager para exibir relatórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel do gerenciador de auditoria



Tópicos relacionados

Avançado Governança, risco e conformidade Painel de risco da aplicação

Gestão de continuidade de negócios

ServiceNow® Gestão de continuidade de negócios A aplicação fornece à sua organização a capacidade de continuar a fornecer produtos e serviços em um nível aceitável quando ocorre um incidente de interrupção. As atividades contínuas desta aplicação têm como objetivo reduzir os riscos operacionais e melhorar sua capacidade organizacional de responder, reagir e se recuperar de problemas e interrupções.

Visão geral Gestão de continuidade de negócios

O produto Gestão de continuidade de negócios fornece uma estrutura para executar atividades de gestão contínua. A aplicação Gestão de continuidade de negócios ajuda sua organização a atingir os seguintes objetivos:

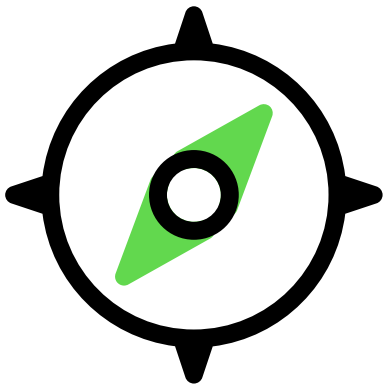
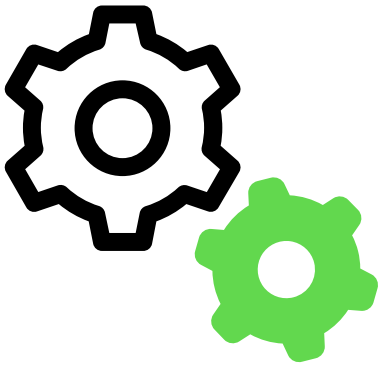
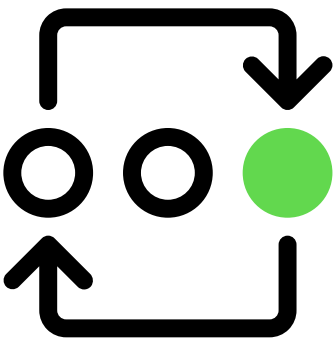
- Estabeleça uma estrutura de governança clara.
- Defina uma classificação consistente de processos de negócios, interdependências e objetivos de recuperação com base na análise de impacto e no risco para os negócios.
- Desenvolver e fornecer melhoria contínua para os planos de continuidade de negócio.
- Identifique, analise e gerencie a continuidade do processo durante e após um evento de interrupção.

Para obter mais informações, Gestão de continuidade de negócios consulteExplorando Gestão de continuidade de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Explorar	Configurar	Gerenciar
		
Explore os principais recursos do GCN	Configuração do aplicativo GCN	Gerenciar suas tarefas de continuidade de negócio
Notificar	**Espaço clássico**	**Referência**
		
Enviar notificações de emergência com Everbridge	Usar GCN espaço clássico	Componentes instalados com GCN

Tradução automática

Suporte para Gestão de continuidade de negócios Construtor de IU Espaço

Começando com a versão Xanadu, você pode configurar a aplicação Gestão de continuidade de negócios no Construtor de IU Espaço. Construtor de IU é um construtor de interface do usuário da Web para criar ou personalizar suas Espaço páginas usando Componetes do Next Experience.

Para obter mais informações sobre a próxima geração da interface do usuário, consulte Next Experience UI .

Para obter informações sobre as Construtor de IU tarefas administrativas em GCN, consulte Configuração para o Construtor de IU.

Para obter instruções sobre como configurar suas tarefas de continuidade de negócios em Espaço UIB do GCN, consulte Como gerenciar tarefas de fluxo de trabalho de continuidade de negócio no Espaço configurável do GCN.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A partir da versão Xanadu, a versão GCN clássico Espaço está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto na navegação nas novas instâncias, mas continuará sendo compatível. O Espaço UIB do GCN fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Pergunte ou responda questões na comunidade do GRC
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente
- Desenvolver treinamento
- Desenvolver documentação

Explorando Gestão de continuidade de negócios

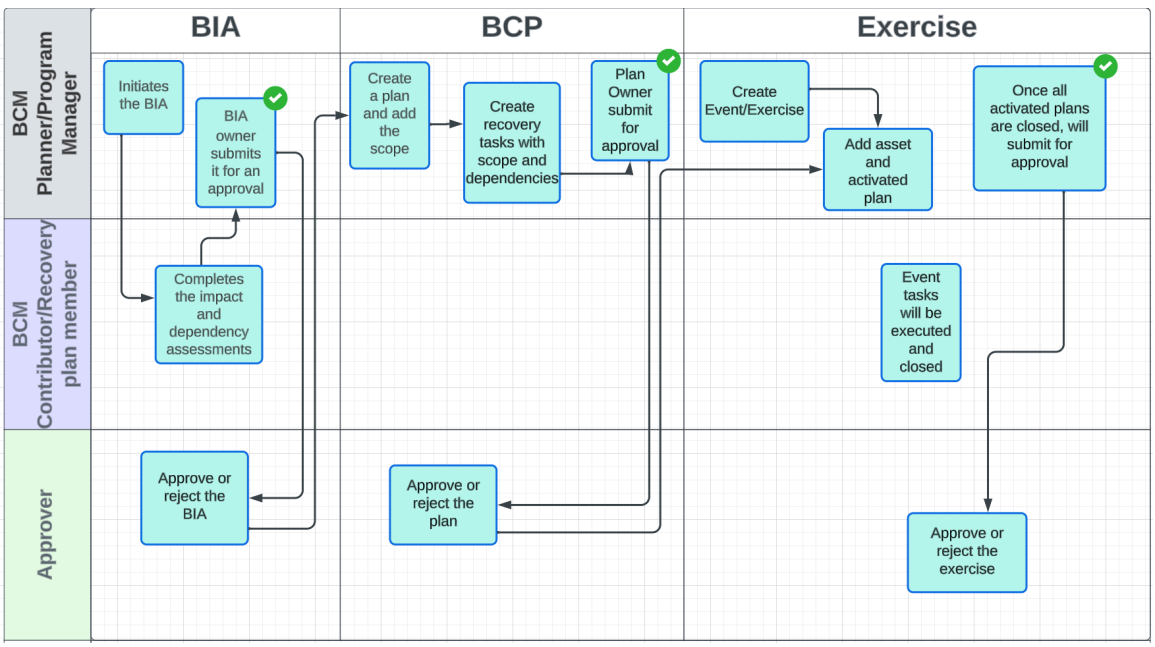
Saiba como você pode usar a aplicação Gestão de continuidade de negócios para gerenciar suas tarefas de continuidade de negócio usando modelos e fluxos de trabalho predefinidos.

Visão geral Gestão de continuidade de negócios

A aplicação Gestão de continuidade de negócios fornece uma estrutura para executar atividades de gestão contínua, como análise de impacto nos negócios, planejamento de continuidade de negócios, gestão de exercícios e gestão de crises. Os fluxos de trabalho estruturados na aplicação Gestão de continuidade de negócios melhoram sua capacidade organizacional de responder aos problemas e se recuperar rapidamente das interrupções.

Fluxo de trabalho do Gestão de continuidade de negócios

Um fluxo de trabalho típico na aplicação Gestão de continuidade de negócios envolve as seguintes etapas para gerenciar suas tarefas de continuidade de negócios:



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Um administrador baixa a aplicação [Gestão de continuidade de negócios de ServiceNow Store.
2. O administrador GCN configura a aplicação Gestão de continuidade de negócios e os modelos para executar as atividades de continuidade de negócios.
3. O GCN gerente de programa ou administrador de análise de impacto nos negócios (AIN) cria uma análise de impacto nos negócios para determinar o impacto de uma interrupção nos processos de negócios e nas aplicações de TI. O administrador de AIN também se concentra nas consequências dos incidentes e estima o tempo de recuperação para retomar as operações de negócios normais.
4. O GCN gerente de programa ou GCN líder revisa as avaliações e aprova a análise de impacto nos negócios.
5. O GCN gerente de programa ou administrador do plano de continuidade de negócio (PCN) cria um plano de continuidade de negócio e adiciona os ativos relevantes, escopo, documentação, planos relacionados, equipes de recuperação, cenários de perda e tarefas de recuperação a ele. O administrador do PCN envia uma solicitação de aprovação ao líder GCN para revisar e aprovar o plano de continuidade de negócios.
6. O GCN gerente de programa cria eventos de exercício, rastreia os ativos e suas dependências e aprova os eventos de exercício.
7. O GCN gerente de programa responde aos eventos de crise, rastreia os ativos e suas dependências associadas e gerencia as tarefas de recuperação para mitigar o impacto negativo de uma interrupção.
8. O gerenciador de programa GCN gerencia os alertas da interface Mapa de crises e inicia os fluxos de trabalho de resposta para minimizar o tempo de inatividade.
9. O administrador do [GCN ou o gerente do programa GCN envia as notificações de emergência em Sistema de notificações do Everbridge e notifica as partes interessadas sobre os alertas de crise.

Benefícios do Gestão de continuidade de negócios

A aplicação Gestão de continuidade de negócios oferece os seguintes benefícios:

Benefício	Recurso	Usuários
Gerencie suas atividades de continuidade de negócios no painel interativo na página inicial.	Exibição da página inicial	GCN gerente de programa
Monitore suas tarefas individuais e de equipe em um único painel na exibição **Minhas tarefas**.	Exibição da página Minhas tarefas	GCN gerente de programa
Avalie seus serviços de negócio críticos e aplicações de TI criando uma análise de impacto nos negócios.	Criar uma análise de impacto nos negócios	GCN gerente de programa ou administrador de AIN
Prepare um plano de continuidade de negócios com uma estratégia de resposta e faça com que ele seja revisado pelos GCN líderes e gerentes de programa.	Criar um plano de continuidade de negócio	GCN gerente de programa ou administrador PCN
Finalize seu plano de continuidade de negócios testando e exercendo continuamente um evento.	Criar um exercício	GCN gerente de programa ou GCN planejador
Responda a um evento de crise real e gerencie as tarefas de evento associadas.	Iniciar um evento de crise	GCN gerente de programa ou GCN planejador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefício	Recurso	Usuários
Responda aos alertas em Mapa de crises e defina as tarefas de recuperação em ação para gerenciar os alertas.	Gerenciar os alertas no Mapa de crises	GCN administrador ou GCN gerente de programa
Notifique as partes interessadas sobre os alertas de crise enviando notificações de emergência em Everbridge.	Enviando notificações com Everbridge em Espaço configurável do GCN	GCN administrador ou GCN gerente de programa

Funções instaladas com as licenças GCN Pro e IRM Pro

A partir da versão Resiliência operacionalXanadu, as funções [] foram modificadas para conter o relacionamento das licenças GCN Pro e IRM.

Resiliência operacional IRM Usuários, gerentes e administradores com licença Pro agora podem acessar os relatórios, gráficos e dados correspondentes. Da mesma forma, os usuários, gerentes e administradores da licença Resiliência operacional GCN Pro agora podem acessar os relatórios, gráficos e dados correspondentes.

Para obter mais informações sobre as funções Resiliência operacional revisadas, consulte Funções instaladas com Resiliência operacional.

Espaço configurável do GCN

A partir da versão 5.xx, a aplicação Gestão de continuidade de negócios é compatível com Espaço configurável do GCN. Você pode executar suas tarefas de continuidade de negócios com uma funcionalidade intuitiva em Espaço configurável do GCN.

Melhorias em Espaço configurável do GCN

Espaço configurável do GCN (também conhecido como Espaço de continuidade de negócios) oferece uma experiência de usuário aprimorada e simplificada para seus usuários. Os usuários da aplicação GCN podem aproveitar as seguintes melhorias em Espaço configurável do GCN sobre GCN clássico Espaço:

1. Gerencie os eventos de crise, a análise de impacto nos negócios, o planejamento e os exercícios em um painel interativo na página inicial do.
2. Monitore suas tarefas individuais e de equipe na página Minhas tarefas e atue em suas tarefas pendentes rapidamente.
3. Responda aos alertas em Mapa de crises e gerencie as tarefas de recuperação com eficácia.
4. Visualize dados de relacionamento de 360 graus para sua análise de impacto nos negócios, planejamento, exercícios e registros de eventos de crise e obtenha uma visão geral completa de todas as dependências.

O Espaço de continuidade de negócios em clássico Espaço é atualizado automaticamente para apontar para Espaço configurável do GCN. Para obter informações sobre GCN clássico Espaço, consulte Usando GCN clássico Espaço.

Configurável e orientado por função Espaço

O Espaço configurável do GCN é configurável e orientado por função. Ele é personalizado e exclusivo para cada usuário ou função em sua organização. Você pode fazer login com funções de usuário específicas para executar diferentes funções e as exibições da interface do usuário diferem umas das outras.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre as funções de usuário na aplicação GCN, consulte Componentes instalados com Gestão de continuidade de negócios.

Para obter mais informações sobre as aplicações da loja para instalar e ativar a aplicação, consulte Gestão de continuidade de negócios e o ServiceNow Store.

Suporte para GCN Classic Espaço

Começando com a versão Vancouver, a Espaço configurável do GCN fornece a experiência do usuário mais recente. Após a versão Xanadu, o GCN Classic Espaço está sendo preparado para uma descontinuação futura. Embora o GCN Clássico Espaço ainda possa ser usado após a versão Xanadu por meio de URLs, ele ficará oculto na navegação. O uso de Espaço configurável do GCN garantirá uma transição suave após a versão Xanadu.

O GCN Classic Espaço é uma interface do usuário obsoleta que não será compatível com os novos recursos e melhorias introduzidos com a versão Xanadu. Se você continuar usando o GCN Clássico Espaço após o upgrade, poderá encontrar problemas e erros que não serão compatíveis com ServiceNow®.

Para evitar interrupções, a transição para a versão Espaço configurável do GCN antes ou imediatamente após a versão Xanadu oferecerá a funcionalidade mais recente e a melhor experiência do usuário.

Usuários da aplicação GCN

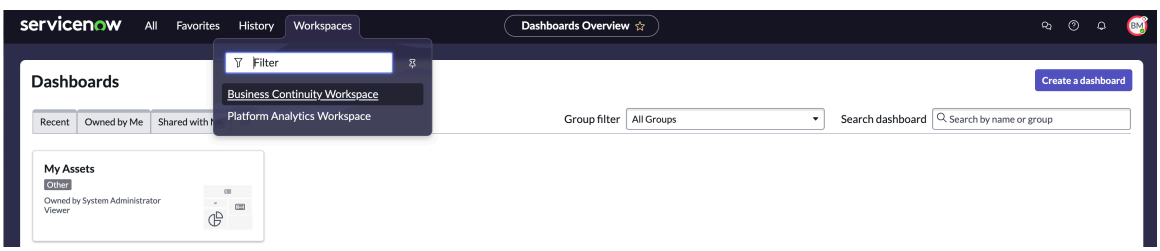
A aplicação GCN é o workbench central para os seguintes tipos de usuários:

- GCN administradores
- GCN gerentes
- GCN planejadores
- GCN colaboradores
- GCN visualizadores
- Usuários comerciais
- Responsáveis de TI

Navegando até Espaço configurável do GCN

Ao fazer login na aplicação Gestão de continuidade de negócios com uma função de usuário específica, você pode navegar até Espaço de continuidade de negócios usando uma das seguintes opções:

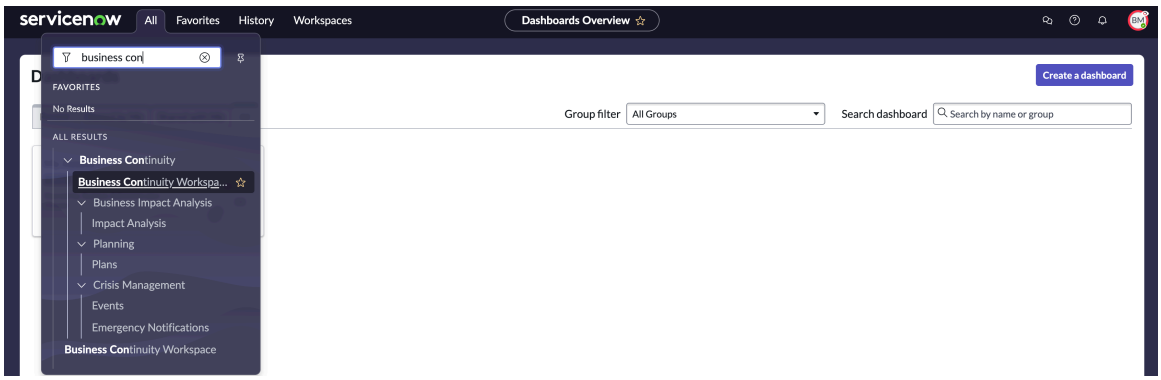
- Primeira opção: navegar até **Espaços > Espaço de continuidade de negócio** na instância da aplicação, conforme mostrado no exemplo a seguir.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Segunda opção: navegar até **Todos > Continuidade de negócio > Espaço de continuidade de negócio** na instância da aplicação, conforme mostrado no exemplo a seguir.



Nota:
O Espaço de continuidade de negócios na exibição clássico Espaço é atualizado automaticamente para navegar até Espaço configurável do GCN.

Ícones em Espaço de continuidade de negócios

Ao iniciar Espaço de continuidade de negócios, você pode exibir os seguintes ícones na barra lateral da exibição Espaço.

- Página inicial: exibe suas tarefas de continuidade de negócios em um único painel.
- Página Tarefas: exibe uma visão geral das tarefas do usuário conectado. Para obter mais informações, consulte Exibição da página Minhas tarefas.
- Listas: exibe a contagem e o status dos registros de análise de impacto nos negócios, planejamento, exercício e eventos de crise. Para obter mais informações, consulte Exibição em lista.
- Mapa de crises: exibe os alertas de ameaças em tempo real de diferentes locais em uma exibição de mapa. Para obter mais informações, consulte Mapa de crises exibição.

Como gerenciar componentes funcionais no Espaço configurável do GCN

Você pode gerenciar os seguintes componentes funcionais da aplicação [GCN em Espaço configurável do GCN:

Análise de impacto nos negócios

A realização de uma análise de impacto nos negócios ajuda a identificar ativos de alto risco e determinar o impacto da interrupção em suas funções ou serviços críticos de negócios. Ao analisar o impacto, você pode estimar o tempo de recuperação para retomar os negócios e também se concentrar nas consequências de incidentes e interrupções.

Para obter informações sobre como criar uma análise de impacto nos negócios, consulte Análise de impacto nos negócios. Para obter informações sobre as tarefas de fluxo de trabalho estruturado para análise de impacto nos negócios, consulte Fluxos de trabalho estruturados para Análise de impacto nos negócios no Espaço configurável do GCN.

Planejamento de continuidade de negócios

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O planejamento de suas tarefas de continuidade de negócios permite que você desenvolva planos de continuidade e recuperação para processos de negócios críticos e funções de TI. A recuperação de desastre permite que você proteja, recupere e restaure os dados organizacionais críticos e seus sistemas de tecnologia. Você também pode desenvolver uma estratégia de continuidade de negócios para cada atividade.

Para obter informações sobre como criar um plano de continuidade de negócio, consulte Planejamento de continuidade de negócios. Para obter informações sobre as tarefas de fluxo de trabalho estruturado para planejamento de continuidade de negócio, consulte Fluxos de trabalho estruturados para Business Continuity Planning no Espaço configurável do GCN.

Gestão de exercícios

Criar um evento para executar o plano em uma crise simulada ajuda a validar seus planos de continuidade de negócios por meio de testes contínuos. Você pode melhorar a eficácia dos planos e a usabilidade durante uma crise simulada.

Para obter informações sobre os eventos de exercício, consulte Exercícios. Para obter informações sobre as tarefas de fluxo de trabalho estruturado para gestão de exercícios, consulte Fluxos de trabalho estruturados para Gestão de exercícios no Espaço configurável do GCN.

Gestão de crises

Gerenciar um evento de crise real ajuda a mitigar o impacto negativo de uma interrupção no sistema de negócios. Você pode priorizar as ações e aplicar a estratégia certa para minimizar o tempo de inatividade.

Para obter informações sobre os eventos de crise, consulte Eventos de crise. Para obter informações sobre as tarefas de fluxo de trabalho estruturado para gestão de crises, consulte Fluxos de trabalho estruturados para Gestão de crises no Espaço configurável do GCN.

Nota:
Para configurar Gestão de continuidade de negócios, consulte Configuração de administração geral do GCN.

Exibição da página inicial

A página inicial em Espaço de continuidade de negócios serve como a página principal da aplicação GCN.

Página inicial em Espaço de continuidade de negócios

A página inicial em Espaço de continuidade de negócios fornece uma visão geral dos componentes funcionais GCN em um painel interativo. As visualizações ajudam os usuários Espaço a saber o status de suas tarefas e a agir de maneira organizada. A página inicial consiste nas seguintes guias:

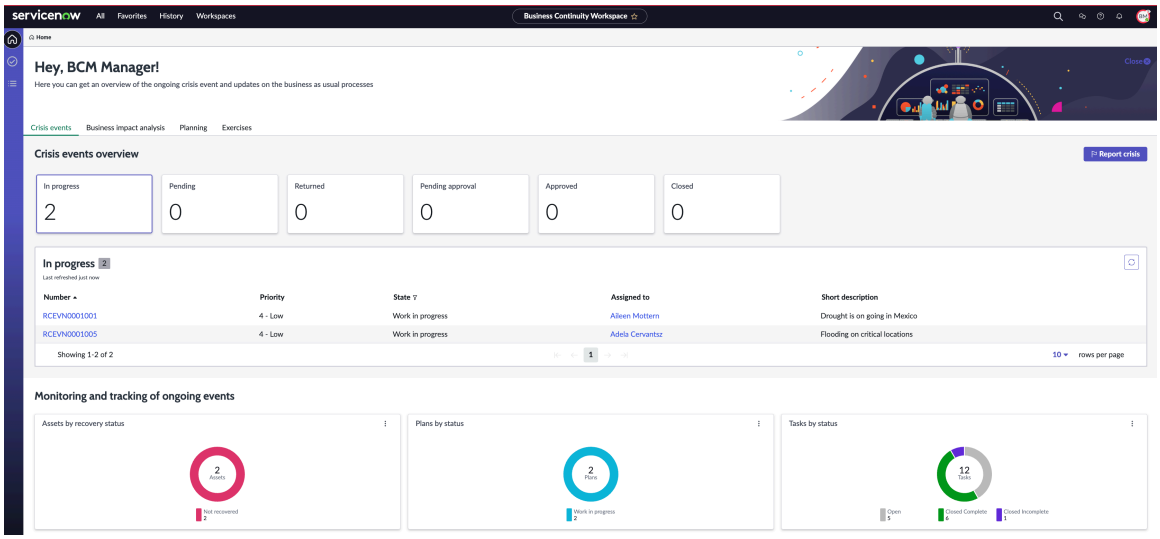
- **Eventos de crise**
- **Análise de impacto nos negócios**
- **Planejamento**
- **Exercícios**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Eventos de crise

A guia **Eventos de crise** na página inicial exibe vários cartões que oferecem informações sobre os eventos de crise. Você pode revisar os eventos de crise em vários estados, detalhes dos eventos de crise selecionados e o monitoramento e acompanhamento dos eventos de crise. O exemplo a seguir mostra os cartões na guia **Eventos de crise**.



Consulte a tabela a seguir para obter a descrição dos cartões na guia **Eventos de crise** :

Cartões na guia Eventos de crise

Cartão	Descrição
Visão geral dos eventos de crise	Visão geral dos eventos de crise em diferentes estados. Você pode exibir os detalhes dos eventos de crise nos seguintes estados: **Em andamento** Número de eventos de crise que estão no estado **Em andamento**. **Pendente** Número de eventos de crise que estão no estado **Pendente**. **Retornado** Número de eventos de crise que estão no estado **Retornado**. **Aprovação pendente** Número de eventos de crise que estão no estado de **aprovação Pendente**. **Aprovado** Número de eventos de crise que estão no estado **Aprovado**. **Encerrado** Número de eventos de crise que estão no estado **Encerrado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cartões na guia Eventos de crise

Cartão	Descrição
Detalhes do cartão de evento selecionado	Detalhes dos eventos de crise para o estado selecionado do cartão. Por exemplo, se você selecionou **Em andamento** na **visão geral de eventos de crise**, os detalhes dos eventos de crise que estão no estado **Em andamento** serão exibidos neste painel. Você pode exibir os seguintes detalhes sobre os eventos de crise: **Ativo** Estado do evento de crise. O estado pode ser **Verdadeiro** ou **Falso**. Você pode selecionar o link para abrir o registro do evento de crise. **Vencimento da atividade** Atividade que vence no evento de crise. **Participantes** Participantes do evento de crise. **Aprovação** Informações de aprovação para o evento de crise. **Histórico de aprovação** Histórico de aprovação do evento de crise. **Atribuído a** Nome do designado responsável por responder ao evento de crise. Quando você seleciona o nome do atribuído na coluna, ele abre o formulário de registro em que as seguintes guias são exibidas: • **Detalhes** • **Funções** • **Grupos** • **Delegados** **Grupo de atribuição** Grupo de atribuição para o evento de crise. **Duração dos negócios** Duração comercial do evento de crise. **Serviço** Serviço afetado devido ao evento de crise.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cartões na guia Eventos de crise

Cartão	Descrição
Monitoramento e acompanhamento de eventos em andamento	Representação gráfica de todos os eventos de crise. Você pode filtrar as informações com base em seus ativos, planos e tarefas associados em um formato de gráfico de pizza: **Ativos por status de recuperação** Mostra o número de ativos por status de recuperação para eventos em andamento. Os seguintes detalhes são exibidos no ativo em um gráfico de pizza: • Não recuperado • Recuperado O exemplo na imagem mostra que do total de 18 ativos, 17 ativos ainda não foram recuperados e um ativo foi recuperado. **Planos por status** Mostra os planos pelo seguinte status dos eventos em andamento: • Pendente • Trabalho em andamento • Encerrado concluído **Tarefas por status** Mostra as tarefas pelo seguinte status dos eventos em andamento: • Aberto • Pendente • Encerrado incompleto • Encerrado concluído • Encerrado ignorado
Botão**Relatar ação de crise**	Botão de ação para relatar uma crise e criar um evento de **crise na guia Eventos** de crise. Quando você seleciona **Relatar crise**, ele inicia o formulário **Criar novo evento**, no qual você pode preencher os detalhes do evento de crise.

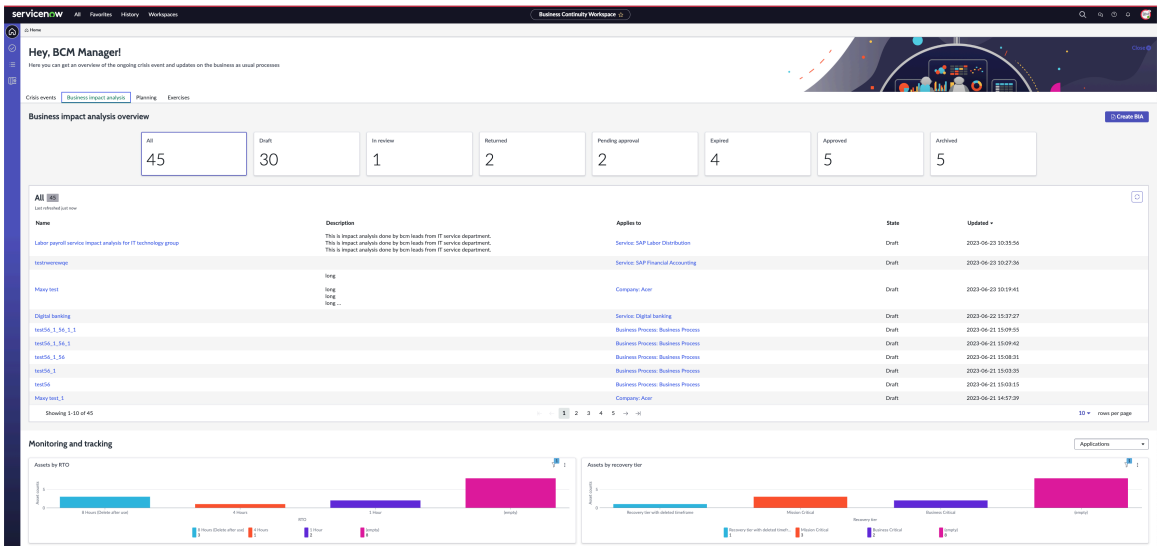
Guia Análise de impacto nos negócios

A guia **Análise de impacto nos negócios** na página inicial exibe vários cartões que oferecem informações sobre as análises de impacto nos negócios. Você pode revisar as análises de impacto nos negócios em vários estados, os detalhes das análises selecionadas e o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

monitoramento e acompanhamento das análises. O exemplo a seguir mostra os cartões na guia **Análise de impacto nos negócios**.



Consulte a tabela a seguir para obter a descrição dos cartões na guia **Análise de impacto nos negócios** :

Cartões na guia Análise de impacto nos negócios

Cartão	Descrição
Visão geral da análise de impacto nos negócios	Visão geral da análise de impacto nos negócios em diferentes estados. Você pode exibir os detalhes da análise de impacto nos negócios nos seguintes estados: **Todos** Número total de análises de impacto nos negócios na aplicação GCN. **Rascunho** Número de análises de impacto nos negócios no estado **Rascunho**. **Em revisão** Número de análises de impacto nos negócios no estado **Em revisão**. **Retornado** Número de análises de impacto nos negócios no estado **Retornado**. **Aprovação pendente** Número de análises de impacto nos negócios no estado de **aprovação Pendente**. **Expirado** Número de análises de impacto nos negócios no estado **expirado**. **Aprovado**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cartões na guia Análise de impacto nos negócios

Cartão	Descrição
	Número de análises de impacto nos negócios no estado **Aprovado**. **Arquivado** Número de análises de impacto nos negócios no estado **Arquivado**.
Detalhes do cartão de análise de impacto nos negócios selecionado	Detalhes das análises de impacto nos negócios para o estado selecionado do cartão. Por exemplo, se você selecionou **Em andamento** na **visão geral de eventos de crise**, os detalhes das análises de impacto nos negócios que estão no estado **Em andamento** serão exibidos neste painel. Você pode exibir os seguintes detalhes sobre as análises de impacto nos negócios em um formato tabular: **Nome** Nome da análise de impacto nos negócios. **Descrição** Descrição da análise de impacto nos negócios. **Aplica-se a** Serviço, processo ou empresa ao qual a análise de impacto nos negócios se aplica. **Estado** Estado da análise de impacto nos negócios. **Atualizado em** Data e hora em que a análise de impacto nos negócios é atualizada.
Monitoramento e acompanhamento de análises de impacto nos negócios em andamento	Representação gráfica de todas as análises de impacto nos negócios para seus ativos em um formato de gráfico de pizza: **Ativos por RTO** Mostra o número de ativos que têm diferentes objetivos de tempo de recuperação (RTO). A imagem mostra um exemplo de três ativos que têm um RTO de 8 horas e um ativo que tem um RTO de 4 horas. **Ativos por nível de recuperação** Mostra o número de ativos que têm diferentes níveis de recuperação. A imagem mostra um exemplo de três ativos que têm níveis de recuperação de missão crítica e dois ativos que têm

Tradução automática

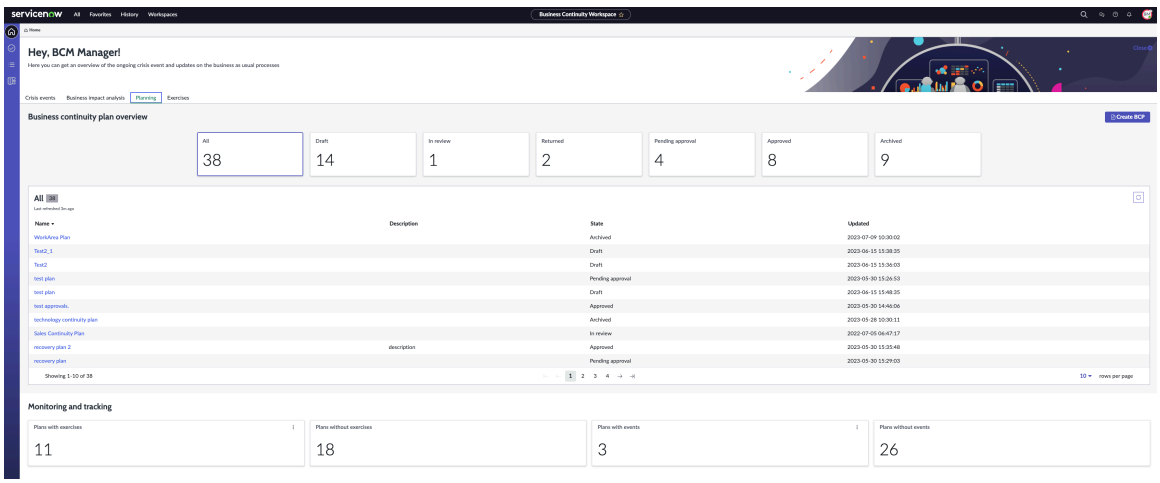
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cartões na guia Análise de impacto nos negócios

Cartão	Descrição
	níveis de recuperação críticos para os negócios.
Botão**Criar ação de AIN**	Botão de ação para criar uma análise de impacto nos **negócios na guia Análise** de impacto nos negócios. Quando você seleciona **Criar AIN**, ele inicia o formulário **Criar nova análise de impacto**, no qual você pode preencher os detalhes da análise de impacto nos negócios.

Guia planejamento

A guia **Planejamento** na página inicial do exibe vários cartões que oferecem informações sobre os planos de continuidade de negócio. Você pode revisar os planos de continuidade de negócios, os detalhes dos planos selecionados e o monitoramento e acompanhamento dos planos. O exemplo a seguir mostra os cartões na guia **Plano de continuidade de negócios**.



Consulte a tabela a seguir para obter a descrição dos cartões na guia **Planejamento** :

Cartões na guia Planejamento

Cartão	Descrição
Visão geral do plano de continuidade de negócio	Visão geral dos planos de continuidade de negócio em diferentes estados. Você pode exibir os planos de continuidade de negócio nos seguintes estados: **Todos** Todos os planos de continuidade de negócios na aplicação GCN. **Rascunho** Planos de continuidade de negócios que estão no estado **Rascunho**. **Em revisão**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cartões na guia Planejamento

Cartão	Descrição
	Planos de continuidade de negócios que estão no estado **Em revisão**. **Retornado** Planos de continuidade de negócios que estão no estado **Retornado**. **Aprovação pendente** Planos de continuidade de negócios que estão no estado de **aprovação Pendente**. **Aprovado** Planos de continuidade de negócios que estão no estado **Aprovado**. **Arquivado** Planos de continuidade de negócios que estão no estado **Encerrado**.
Detalhes do cartão de planos de continuidade de negócio selecionado	Detalhes dos planos de continuidade de negócios para o estado selecionado do cartão. Por exemplo, se você selecionou **Em andamento** na **visão geral do plano de continuidade de negócio**, os detalhes dos planos de continuidade de negócio que estão no estado **Em andamento** serão exibidos neste painel. Você pode exibir os seguintes detalhes sobre as análises de impacto nos negócios em um formato tabular: **Nome** Nome do plano de continuidade de negócio. **Descrição** Descrição do plano de continuidade de negócio. **Estado** Estado do plano de continuidade de negócio. **Atualizado em** Data e hora em que o plano de continuidade de negócio é atualizado.
Monitoramento e acompanhamento	Representação gráfica de todos os planos de continuidade de negócio ativos em um formato de gráfico de pizza: **Planos com exercícios** Você pode selecionar o cartão para exibir os planos com exercícios. **Planos sem exercícios**

Tradução automática

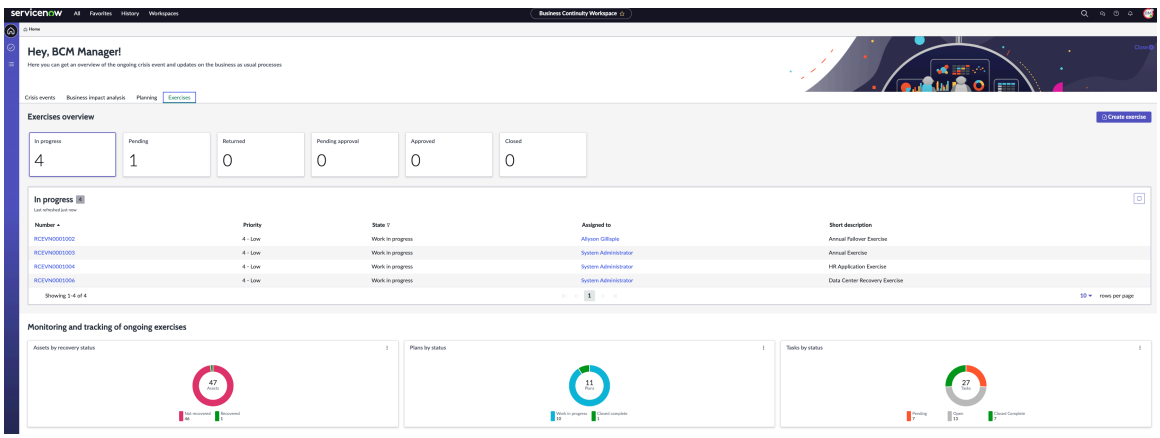
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cartões na guia Planejamento

Cartão	Descrição
	Você pode selecionar o cartão para exibir sem exercícios. **Planos com eventos** Você pode selecionar o cartão para exibir os planos com eventos. **Planos sem eventos** Você pode selecionar o cartão para exibir os planos sem eventos.
Botão**Criar ação PCN**	Botão Ação para criar um plano de continuidade de negócios na guia **Planejamento**. Quando você seleciona **Criar PCN**, ele inicia o formulário **Criar novo plano**, no qual você pode preencher os detalhes do plano de continuidade de negócios.

Guia Exercícios

A guia **Exercícios** na página inicial exibe vários cartões que oferecem informações sobre os eventos de exercício. Você pode revisar os eventos de exercício em vários estados, detalhes dos eventos de exercício selecionados e o monitoramento e acompanhamento dos eventos de exercício. O exemplo a seguir mostra os cartões na guia **Exercícios**.



Consulte a tabela a seguir para obter a descrição dos cartões na guia **Exercícios** :

Cartões na guia Exercícios

Cartão	Descrição
Visão geral de exercícios	Visão geral dos eventos de exercício em diferentes estados. Você pode exibir os detalhes dos eventos de exercício nos seguintes estados: **Em andamento** Eventos de exercício que estão no estado **Em andamento**. **Pendente**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cartões na guia Exercícios

Cartão	Descrição
	Eventos de exercício que estão no estado **Pendente**. **Retornado** Eventos de exercício que estão no estado **Retornado**. **Aprovação pendente** Eventos de exercício que estão no estado **Aprovação pendente**. **Aprovado** Eventos de exercício que estão no estado **Aprovado**. **Encerrado** Eventos de exercício que estão no estado **Fechado**.
Visão geral dos exercícios para o estado selecionado	Detalhes dos eventos de exercício para o estado selecionado do cartão. Por exemplo, se você selecionou **Em andamento** na **visão geral de Exercícios**, os detalhes dos eventos de exercício que estão no estado **Em andamento** serão exibidos neste painel. Você pode exibir os seguintes detalhes sobre os eventos de exercício em um formato tabular: **Ativo** Estado do evento de exercício. O estado pode ser **Verdadeiro** ou **Falso**. Você pode selecionar o link para abrir o registro de evento de exercício. **Vencimento da atividade** Atividade devida no evento de exercício. **Participantes** Participantes do evento de exercício. **Aprovação** Informações de aprovação no evento de exercício. **Histórico de aprovação** Histórico de aprovação do evento de exercício. **Atribuído a** Nome do designado responsável pelo evento de crise. Quando você seleciona o nome do atribuído na coluna, ele abre o formulário de registro em que as seguintes guias são exibidas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cartões na guia Exercícios

Cartão	Descrição
	• **Detalhes** • **Funções** • **Grupos** • **Delegados** **Grupo de atribuição** Grupo de atribuição para o evento de exercício. **Duração dos negócios** Duração de negócios para o evento de exercício. **Serviço** Serviço para o evento de exercício.
Monitoramento e acompanhamento de exercícios em andamento	Representação gráfica de todos os exercícios ativos em um formato de gráfico de pizza: **Ativos por status de recuperação** Mostra o número de ativos pelo status de recuperação para eventos em andamento. Os seguintes detalhes são exibidos no ativo em um gráfico de pizza: • Não recuperado • Recuperado O exemplo na imagem mostra que do total de 18 ativos, 17 ativos não foram recuperados e um ativo foi recuperado. **Planos por status** Mostra os planos pelo seguinte status dos eventos em andamento: • Pendente • Trabalho em andamento • Encerrado concluído **Tarefas por status** Mostra as tarefas pelo seguinte status dos eventos em andamento: • Aberto • Pendente • Encerrado incompleto

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

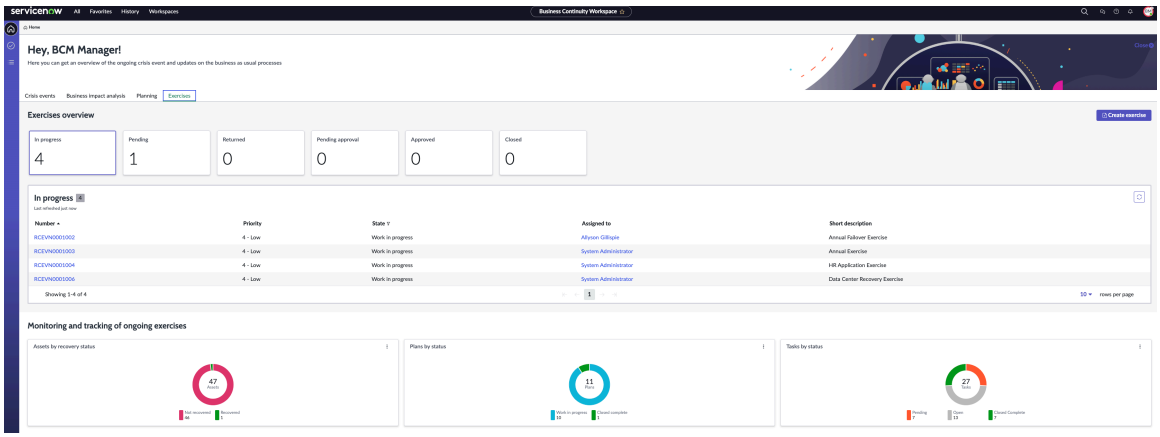
Cartões na guia Exercícios

Cartão	Descrição
	• Encerrado concluído • Encerrado ignorado
Botão**Criar ação de exercício**	Botão Ação para criar um evento de exercício na guia **Exercícios**. Quando você seleciona **Criar exercício**, ele inicia o formulário **Criar novo evento**, no qual você pode preencher os detalhes do evento de exercício.

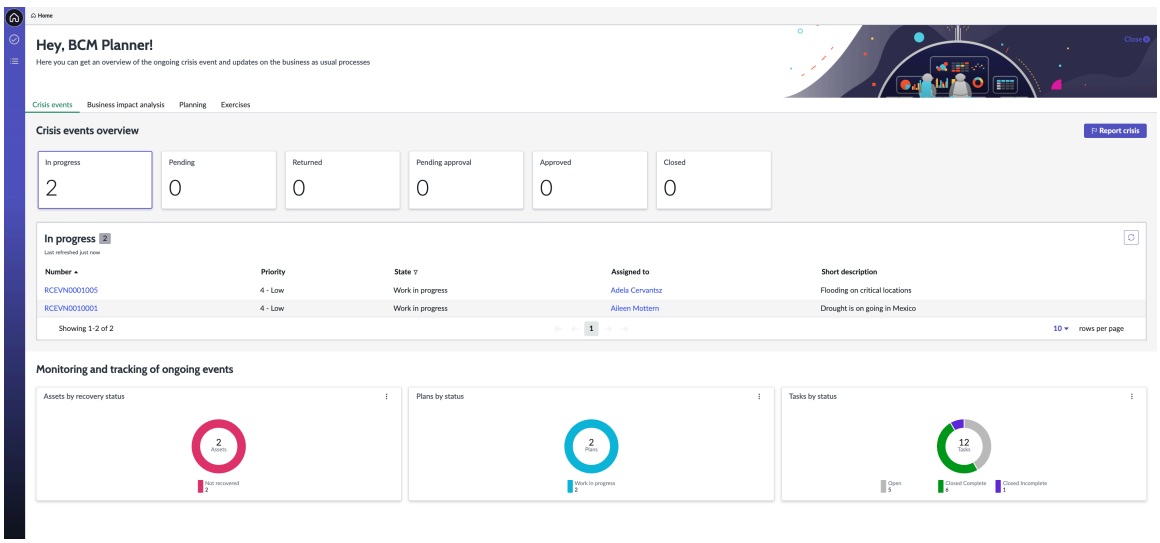
Exibições da página inicial do GCN Gerente e GCN Planejador

Quando você faz login na aplicação GCN, a exibição da página inicial é exibida de acordo com a função do usuário, as responsabilidades e as tarefas atribuídas.

Uma exibição de página inicial típica para um gerente GCN é mostrada no exemplo a seguir.



Uma exibição de página inicial típica de um planejador GCN é mostrada no exemplo a seguir.



Para obter informações sobre as guias e suas ações associadas na Página inicial, consulte Exibição da página inicial.

Tradução automática

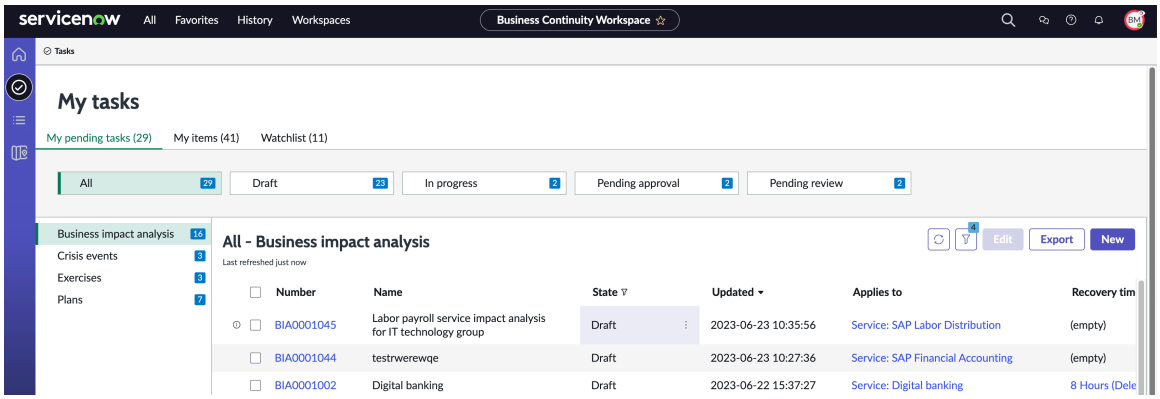
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição da página Minhas tarefas

A página Minhas tarefas exibe uma exibição de painel único de suas tarefas pendentes, tarefas atribuídas ao seu grupo de usuários e as tarefas que estão na sua lista de observação.

Guias na página Tarefas

A página Tarefas exibe as tarefas atribuídas ao usuário conectado em diferentes guias, conforme mostrado no exemplo a seguir.



A página Tarefas em Espaço UIB do GCN exibe as seguintes guias:

- **Minhas tarefas pendentes**: exibe uma visão geral das tarefas pendentes atribuídas a você e das tarefas que exigem uma ação sua. Você pode filtrar suas tarefas pendentes usando os seguintes tipos de estados:
  - Todos
  - Rascunho/novo
  - Em andamento
  - Precisa da minha aprovação
  - Precisa da minha revisão
  - Atrasado
  - Resposta pendente

  Nota:
  Os dados exibidos na página Tarefas são baseados nas funções dos usuários.

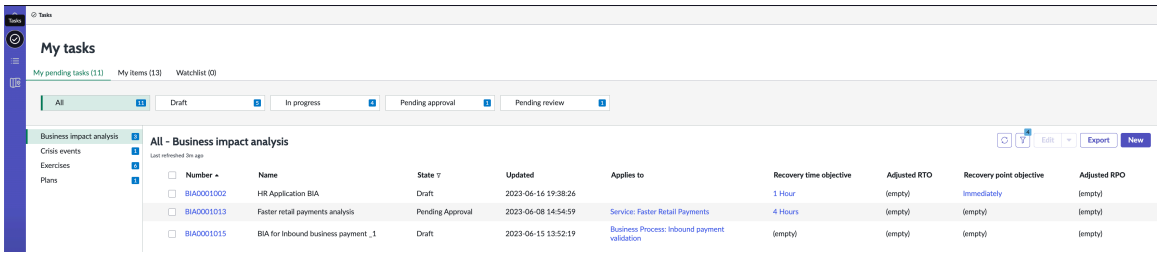
- **Meus itens**: exibe uma lista das tarefas atribuídas ao usuário conectado.

- **Lista** de observação: exibe uma lista das tarefas para as quais você está na lista de observação. Quando uma tarefa é aprovada ou concluída, você recebe uma notificação na guia **Lista** de observação.

Uma página Minhas tarefas típica para um usuário conectado é mostrada no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para obter mais informações sobre o módulo de configurações da página Minhas tarefas na aplicação, consulte Configurações da página Minhas tarefas.

Nota:
Nas guias **Minhas tarefas pendentes**, **Meus itens**e **Lista** de observação, você só pode exibir os registros que estão em andamento. Os registros encerrados e cancelados não são exibidos nessas guias. Você pode exibir os registros encerrados e cancelados em seus respectivos formulários em Espaço UIB do GCN.

Se você tiver a função de administrador GCN, poderá personalizar Espaço UIB do GCN atualizando o módulo de configurações da página Tarefas. Para atualizar as configurações da página Tarefas, você pode navegar até **Todos > Administração geral > Configuração da página Minhas tarefas** em sua instância.

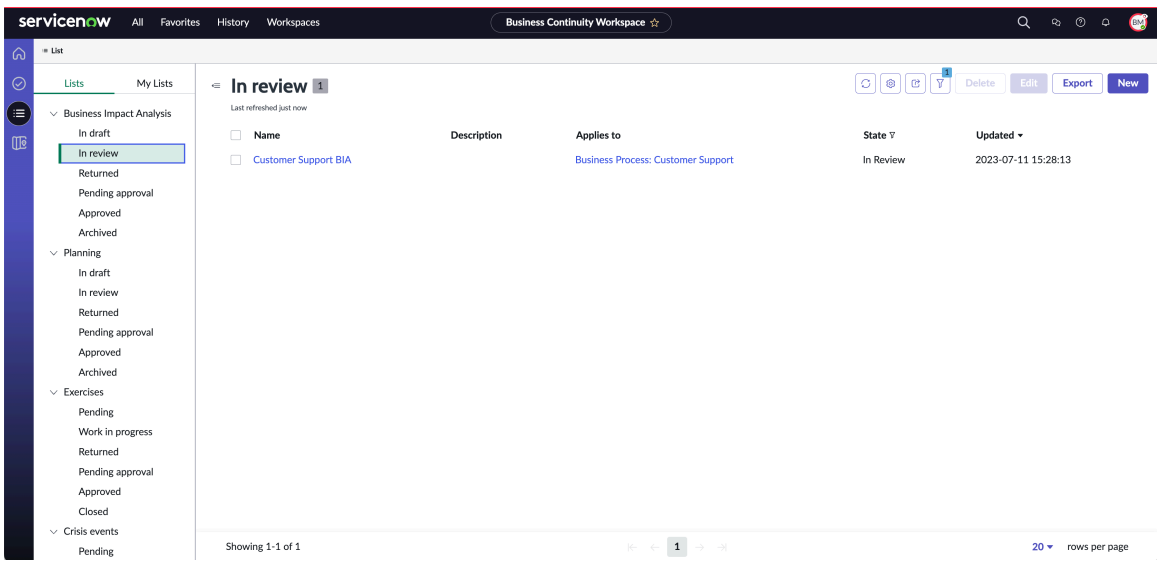
Se você tiver as funções de gerente [GCN ou usuário GCN, também poderá obter recomendações relevantes sobre suas tarefas de continuidade de negócios na página inicial.

Para exibir mais informações sobre a configuração da página de tarefas, consulte Atualizar o registro de configuração da página de tarefas.

Exibição em lista

A exibição de lista em Espaço UIB do GCN exibe o escopo de todos os GCN componentes funcionais e suas principais informações de métrica.

Use a exibição de lista para saber a contagem e o status da análise de impacto nos negócios, planejamento, exercício e registros de eventos de crise. Uma exibição de lista típica em Espaço UIB do GCN é mostrada no exemplo a seguir.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os registros de cada grupo são listados de acordo com seu estado atual e os detalhes do registro são configuráveis. Você pode criar um registro selecionando **Novo**. Você pode selecionar o link de um registro na coluna **Nome** e exibir seus detalhes.

Use a exibição de lista em Espaço UIB do GCN para concluir as seguintes tarefas de continuidade de negócios:

- Avalie o impacto de uma possível interrupção em seus serviços, processos e aplicações de negócios. Para obter mais informações sobre como executar uma análise de impacto nos negócios, consulte Análise de impacto nos negócios.
- Crie planos de continuidade de negócios para reduzir o risco no momento de um evento. Para obter mais informações sobre como gerenciar suas tarefas de planejamento de continuidade de negócio, consulte Planejamento de continuidade de negócios.
- Crie um evento para executar o plano em uma crise simulada. Para obter mais informações sobre o exercício de um evento, consulte Exercícios.
- Aplicar o plano em uma crise real. Para obter mais informações sobre como gerenciar um evento de crise, consulte Eventos de crise.

Para obter informações sobre como gerenciar tarefas de continuidade de negócios em Espaço UIB do GCN, consulte Como gerenciar tarefas de fluxo de trabalho de continuidade de negócio no Espaço configurável do GCN.

Monitoramento de dados de relacionamento de 360 ° para um registro

Você pode monitorar os dados de relacionamento de 360 ° para sua análise de impacto nos negócios, planejamento, exercícios e registros de eventos de crise. Você também pode obter uma visão geral das dependências de cada registro.

As configurações da exibição de 360 ° são armazenadas em **Configurações de exibição em 360 °** > **Configurar exibições em 360°**. Se você tiver a função de administrador GCN, poderá configurar os relacionamentos dos registros em **Configurações de exibição em 360 °** > **Registros de relacionamentos**.

Para obter informações sobre como configurar registros e exibições de relacionamento de 360°, consulte Configurar registros e exibições de relacionamento de 360 °.

Para obter informações sobre como exibir relacionamentos de 360º de uma análise de impacto nos negócios, consulte Visualize os relacionamentos de 360 ° para uma análise de impacto nos negócios.

Para obter informações sobre como exibir relacionamentos 360º de um plano de continuidade de negócios, consulte Visualize os relacionamentos de 360 ° para um plano de continuidade de negócios.

Para obter informações sobre como exibir relacionamentos de 360º de um exercício ou evento de crise, consulte Visualize os relacionamentos de 360 ° para um exercício e evento de crise.

Mapa de crises exibição

Ao instalar a aplicação GRC: Mapa de crises em sua instância, você pode exibir o ícone Mapa de crises na exibição de lista. Você pode integrar a aplicação Mapa de crises com GCN e analisar alertas de ameaças em tempo real de diferentes locais em uma exibição de mapa. Você pode executar ações corretivas e gerenciar os eventos de crise de Espaço de continuidade de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painéis exibidos em Mapa de crises

A aplicação Mapa de crises consiste nos seguintes painéis:

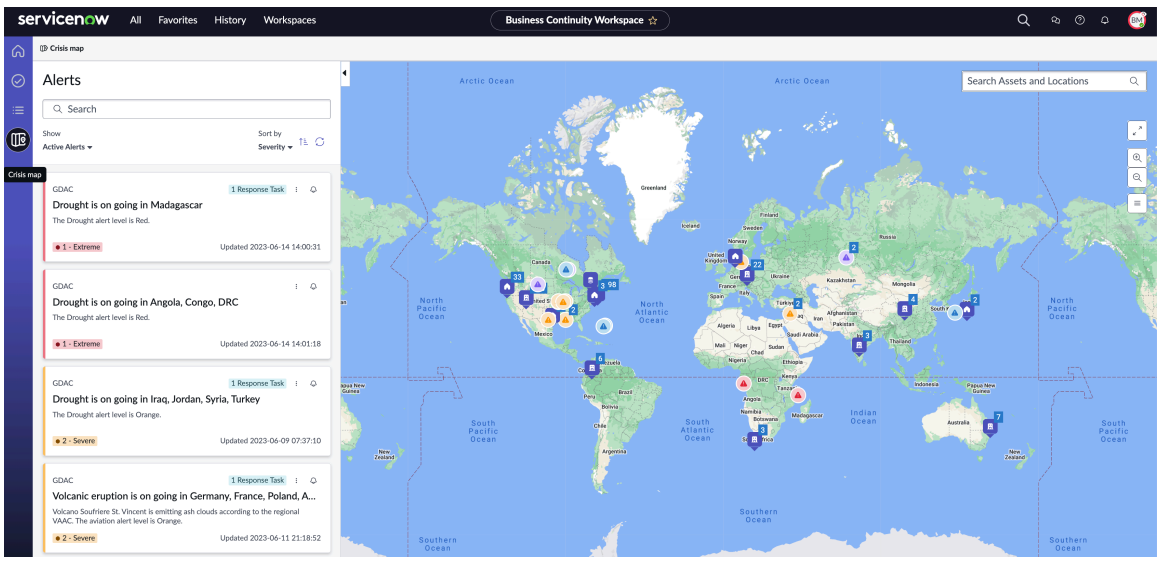
- Painel de alertas
- Exibição de mapa com os locais dos alertas

Nota:

Para habilitar a funcionalidade de pesquisa em Mapa de crises, você deve definir a propriedade do sistema *sn_bcm_map.use_google_places_lib*. Para obter mais informações sobre como definir a propriedade, consulte Propriedades instaladas com o Gestão de continuidade de negócios.

Para habilitar a funcionalidade Mapa de crises na aplicação GRC: Mapa de crises, você deve configurar mapas Google. Para obter mais informações, consulte Configuração da API do Google Maps .

Uma exibição típica da aplicação Mapa de crises é mostrada no exemplo a seguir.



Para obter mais informações sobre feeds, alertas e eventos em Mapa de crises, consulte Interface do Mapa de crises.

Tarefas para um administrador de GCN

Se você for o administrador do GCN, deverá executar as seguintes tarefas de configuração para Mapa de crises:

- Habilite integrações de feed de ameaças fornecidas pelo sistema de base.
- Configure feeds de ameaças adicionais na aplicação Gestão de crises. As configurações alertam os gerentes de crise sobre as ameaças e os ajudam a tomar as medidas apropriadas a tempo.

Para obter mais informações sobre as tarefas de configuração para Mapa de crises, consulte Configuração de Mapa de crises na seção de configuração.

Painel de alertas no Mapa de crises

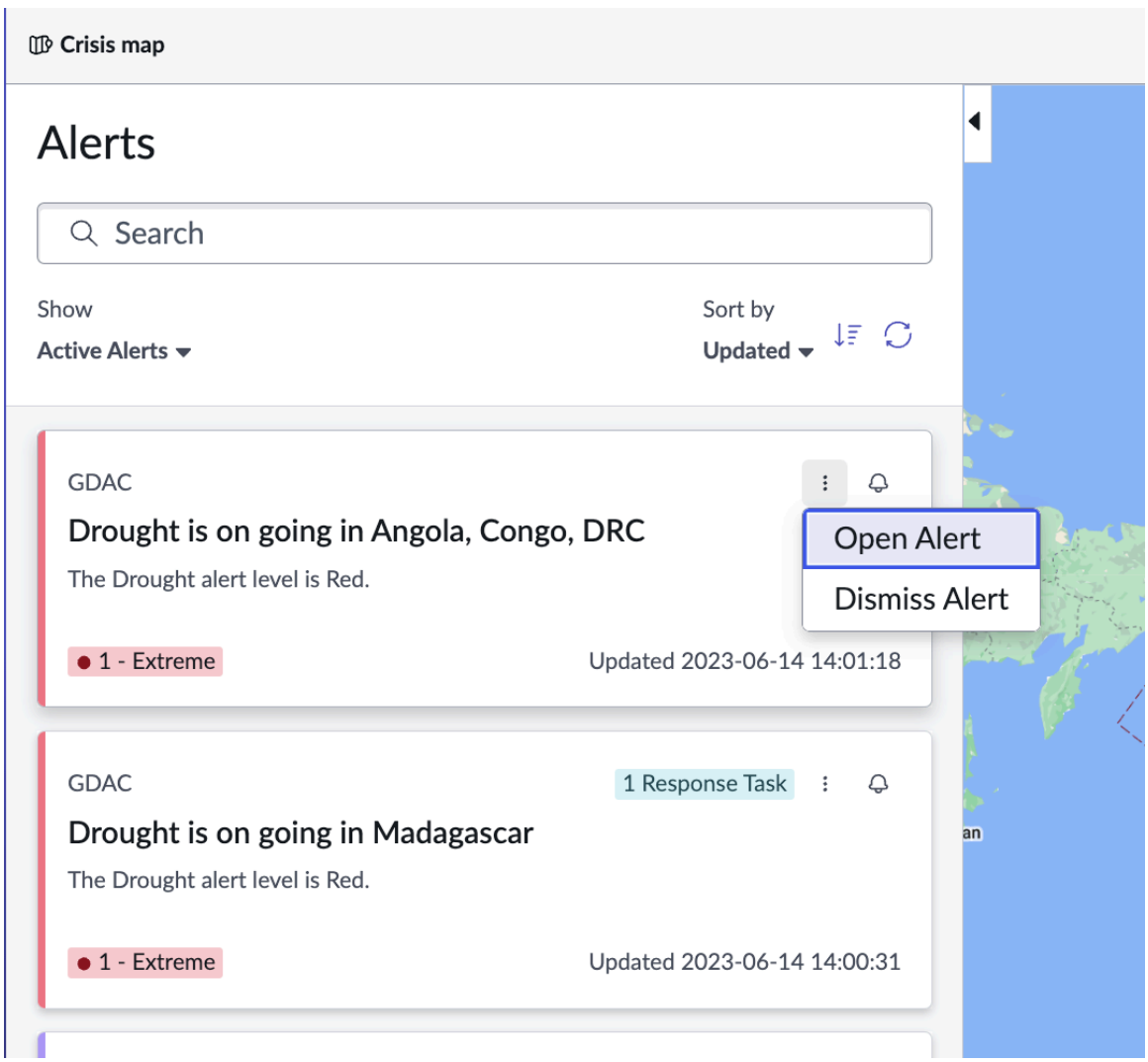
O painel **Alertas** em Mapa de crises exibe os seguintes detalhes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Campo de pesquisa**: você pode pesquisar um alerta usando palavras-chave específicas.
- **Mostrar**: você pode selecionar esta opção para exibir os seguintes tipos de alertas:
  - **Alertas ativos**
  - **Alertas descartados**
- **Classificar por**: você pode selecionar esta opção para classificar os alertas. Selecione uma das seguintes opções.
  - **Gravidade**: selecione esta opção para classificar e exibir os alertas com base em sua gravidade, como **Extremo** ou **Grave**.
  - **Criado**: selecione esta opção para classificar e exibir os alertas com base na data de criação.
  - **Atualizado**: selecione esta opção para classificar e exibir os alertas com base na data em que foram atualizados.
  - **Mudar ordem**de classificação: selecione esta opção para exibir os alertas em ordem crescente ou decrescente.
  - **Atualizar**: selecione esta opção para atualizar a exibição dos alertas.

Você pode abrir ou descartar um alerta no painel de alertas. Você também pode assinar um alerta selecionando o ícone de sino, conforme mostrado no exemplo a seguir.

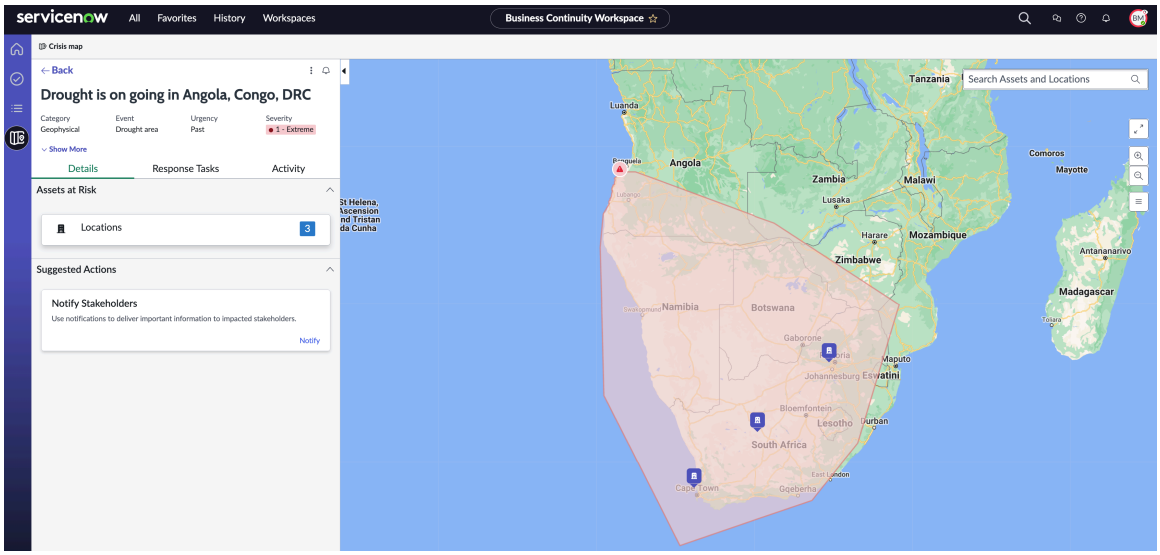


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel de alertas

Quando você seleciona um alerta no painel **Alertas**, ele inicia uma exibição ampliada com os detalhes do alerta, como categoria, evento e assim por diante, conforme mostrado no exemplo a seguir.



Você pode exibir os seguintes detalhes de um único alerta no painel Alertas:

Informações no painel Alertas

Campo	Descrição
Título do alerta	Título do alerta, como Seca em andamento em República Democrática do Congo, República Democrática do Congo.
Categoria	Categoria do alerta, como Geofísica.
Evento	Evento do alerta, como Área seca.
Urgência	Urgência do alerta, como Passado.
Gravidade	Severidade do alerta, como Extremo.
Certeza	Certeza do alerta, como Desconhecido.
Origem	Origem do alerta, como GDAC.
Latitude	Latitude do alerta, como -14.0701845.
Longitude	Longitude do alerta, como 13.0958574.
URL da Web	URL da Web do alerta, como Web https://www.gdacs.org/report.aspx?eventtype=DR&eventid=1014416.
Descrição	Descrição do alerta, como O nível de alerta de Seca é Vermelho.
Guia de detalhes	
Ativos em risco	Número de ativos que estão em risco de acordo com os locais. Você pode selecionar os locais para exibir detalhes como Nome, Contato, Telefone, Cidade, Latitude, Longitude, Atualizado e assim por diante.

Tradução automática

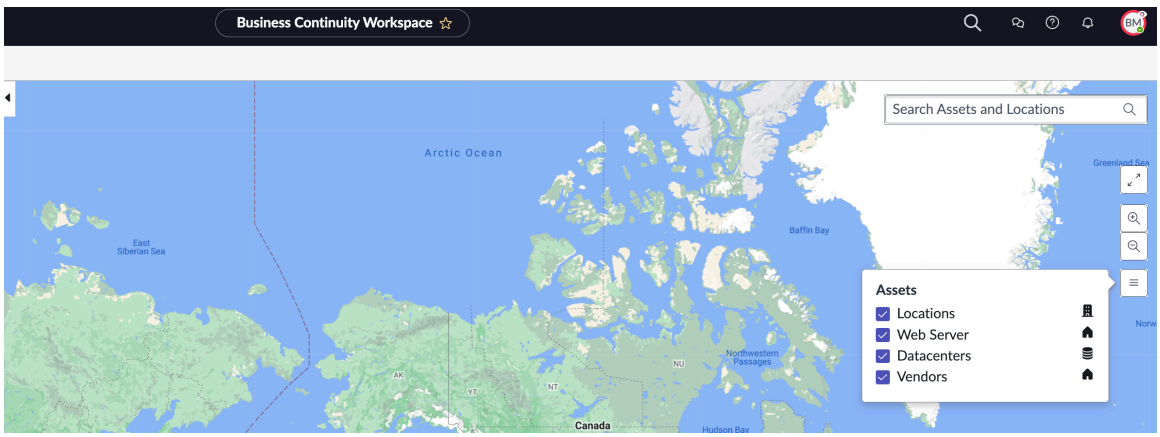
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações no painel Alertas

Campo	Descrição
	A exibição de mapa no painel direito mostra o local ampliado e a área realçada do alerta.
Tarefas de resposta	Tarefas de resposta associadas ao alerta.
Atividade	Atividade relacionada ao alerta. Ele exibe o painel Atividade e a seção Compor, onde você pode adicionar suas anotações.
Ações sugeridas	Ações sugeridas para o alerta. Por exemplo, Notificar partes interessadas: use notificações para entregar informações importantes às partes interessadas afetadas.
Voltar	Opção para navegar até a exibição do painel Alertas.

Exibição de mapa no Mapa de crises

Depois de configurar os mapas Google, você pode exibir os locais dos alertas na exibição Mapa, conforme mostrado no exemplo a seguir.



Você pode exibir os seguintes detalhes na exibição de mapa:

Detalhes na exibição de mapa

Ícones	Descrição
Pesquisar barra de pesquisa de ativos e locais	Barra de pesquisa na exibição de mapa. Você pode inserir um local ou um datacenter que seja afetado por um alerta. Quando você pesquisa um local, uma lista mista dos resultados da sua empresa com o valor de exibição dos registros junto com seus ícones e os ícones de alfinete de mapa Google são exibidos.
aumentar o zoom (de diminuir o zoom) e reduzir o)	Botões de controle de zoom para alterar o nível de zoom do mapa e exibir áreas específicas.
Ícone de camadas (	Ícone de camadas para selecionar e exibir os ativos, como locais de ativos, datacenters ou empresas principais no mapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes na exibição de mapa

Ícones	Descrição
	As camadas no mapa são exibidas como alfinetes em um mapa do Google e são configuráveis. Todos os detalhes da camada, como locais de ativos, ativos, datacenters e empresas principais, são exibidos no mapa por seus ícones configurados. Use o ícone Camadas para exibir somente os ativos selecionados ou todos que podem ser ativados e desativados no mapa. Como um gerente de crise, ao exibir os alertas ativos, você pode tomar uma decisão fundamentada, concentrando-se em um único ativo que pode ser crítico naquele momento. Os seguintes ativos são exibidos: • Locais • Servidor Web • Datacenters • Fornecedores
Ícone de redefinição (	Ícone de redefinição para limpar o mapa de todos os resultados da pesquisa.

Análise de impacto nos negócios

A análise de impacto nos negócios é um processo estruturado em que você avalia as categorias e dependências de impacto e prevê as consequências de uma interrupção em um processo de negócios ou função de negócios.

Um componente integral do seu plano de continuidade de negócio

Uma análise de impacto nos negócios é um componente integral do plano de continuidade de negócios de uma organização. Inclui informações sobre os sistemas de informações importantes e um componente de planejamento que inclui as estratégias para minimizar seus riscos.

Os gerentes de negócios precisam tomar decisões desafiadoras que podem contribuir para o crescimento geral dos negócios. Às vezes, um evento imprevisto ou uma interrupção podem causar efeitos perturbadores. A realização de uma análise de impacto nos negócios ajuda sua empresa a mitigar essas preocupações. Ao avaliar o possível impacto de um evento ou de uma decisão, sua empresa pode prever consequências futuras e se recuperar de contratempos com sucesso.

Para obter informações sobre os casos de uso da análise de impacto nos negócios, consulte Casos de uso para análise de impacto nos negócios.

Etapas envolvidas na criação de uma análise de impacto nos negócios

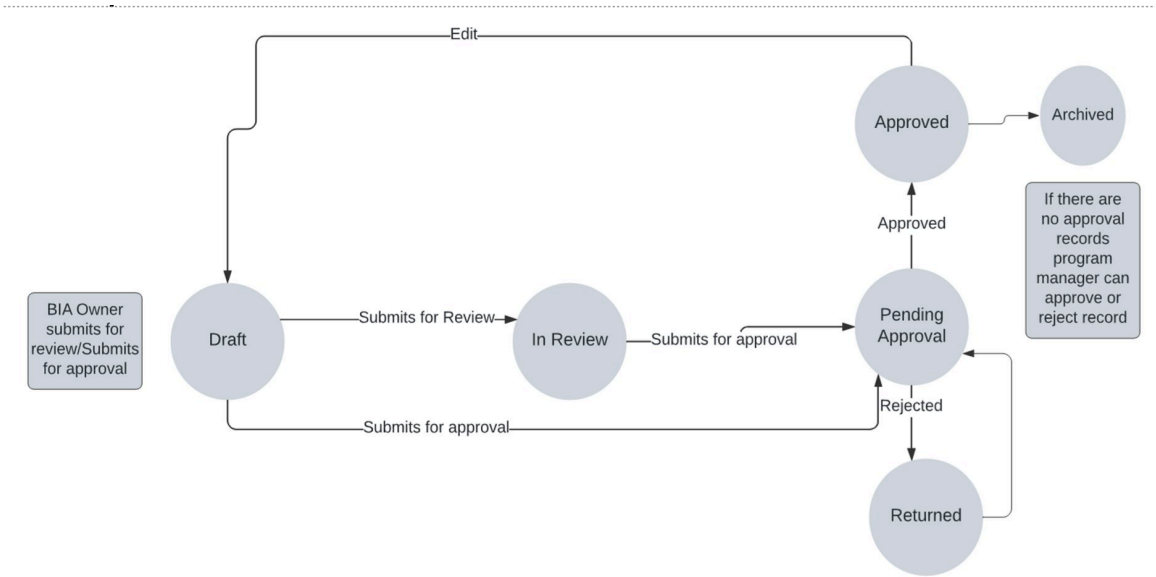
Normalmente, as seguintes etapas envolvem a criação de uma análise de impacto nos negócios:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

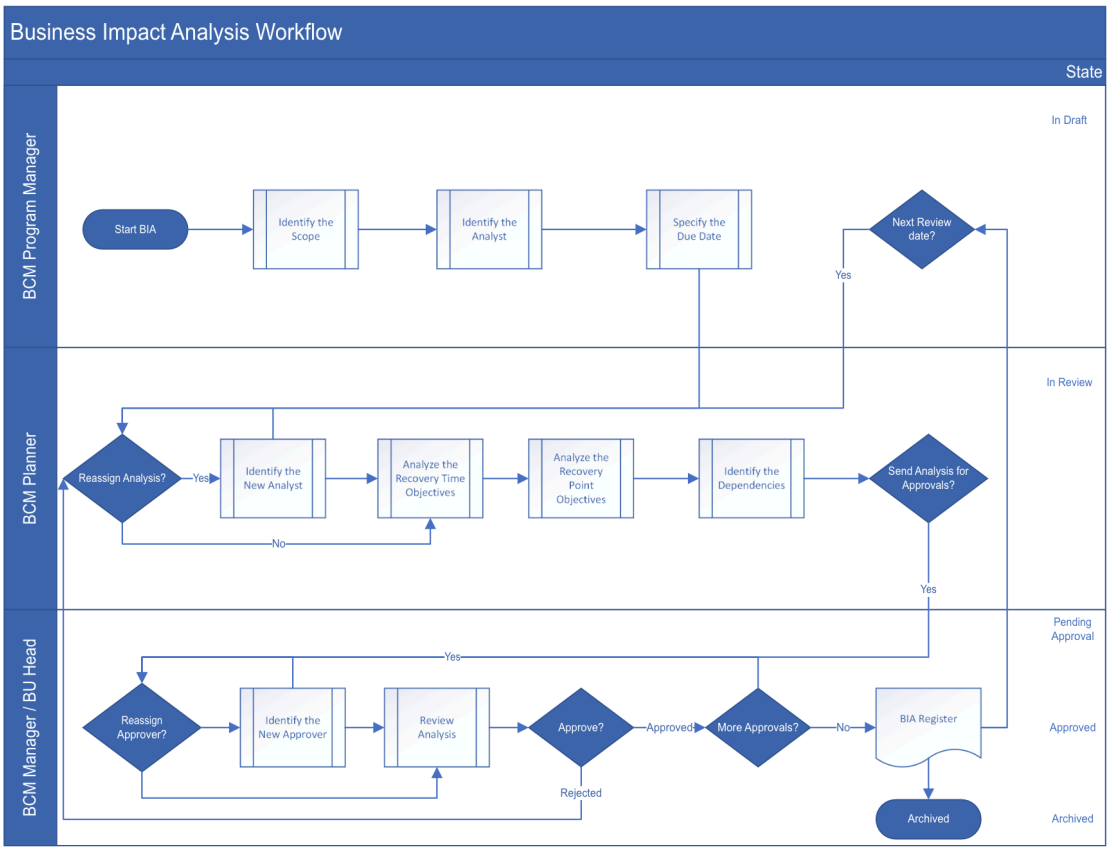
- O proprietário da análise de impacto nos negócios cria uma análise de impacto nos negócios na página inicial ou na página de registro da análise de impacto nos negócios na exibição de lista do Espaço UIB do GCN.
- O proprietário da AIN adiciona detalhes adicionais para a análise de impacto nos negócios na guia **Detalhes**.
- Diferentes usuários da aplicação GCN respondem ao questionário de avaliação da análise de impacto nos negócios na guia **Avaliação**.
- Com base nas respostas recebidas, a aplicação GCN calcula o objetivo de tempo de recuperação (RTO), o objetivo de ponto de recuperação (RPO) e as dependências para a análise de impacto nos negócios.
- O proprietário da análise de impacto nos negócios revisa as informações e envia a análise para revisão e aprovação ao gerente de negócios para serviços ou ao gerente de TI para aplicações, respectivamente.
- O gerente de negócios, o gerente de TI ou o líder GCN revisa os detalhes da análise de impacto nos negócios e a aprova ou rejeita.
- Uma análise de impacto nos negócios aprovada é movida para **Aprovado** e, posteriormente, é movida para o estado **Arquivado**.
- O proprietário da análise de impacto nos negócios pode gerar o PDF da análise e salvar uma cópia para referência.

Um fluxo de trabalho típico de análise de impacto nos negócios é mostrado nos exemplos a seguir:



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tarefas de configuração para o administrador de análise de impacto nos negócios

Se você for o administrador da análise de impacto nos negócios, poderá exibir Configuração de uma análise de impacto nos negócios para obter informações sobre as tarefas de configuração.

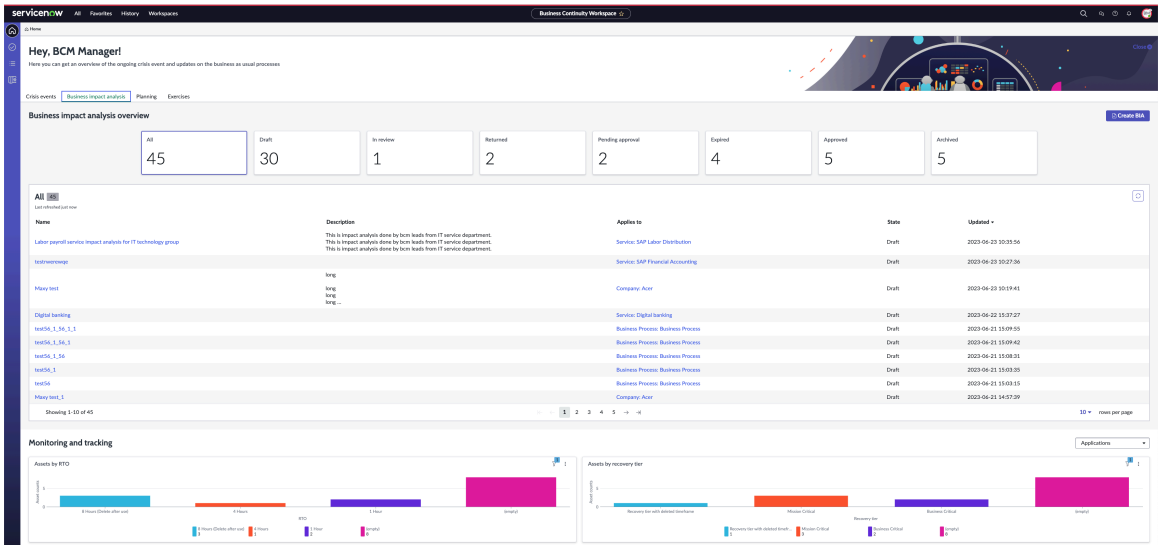
Como criar uma análise de impacto nos negócios no Espaço de continuidade de negócios

se você for o proprietário da análise de impacto nos negócios, poderá criar uma análise de impacto nos negócios em Espaço de continuidade de negócios usando uma das seguintes opções:

Tradução automática

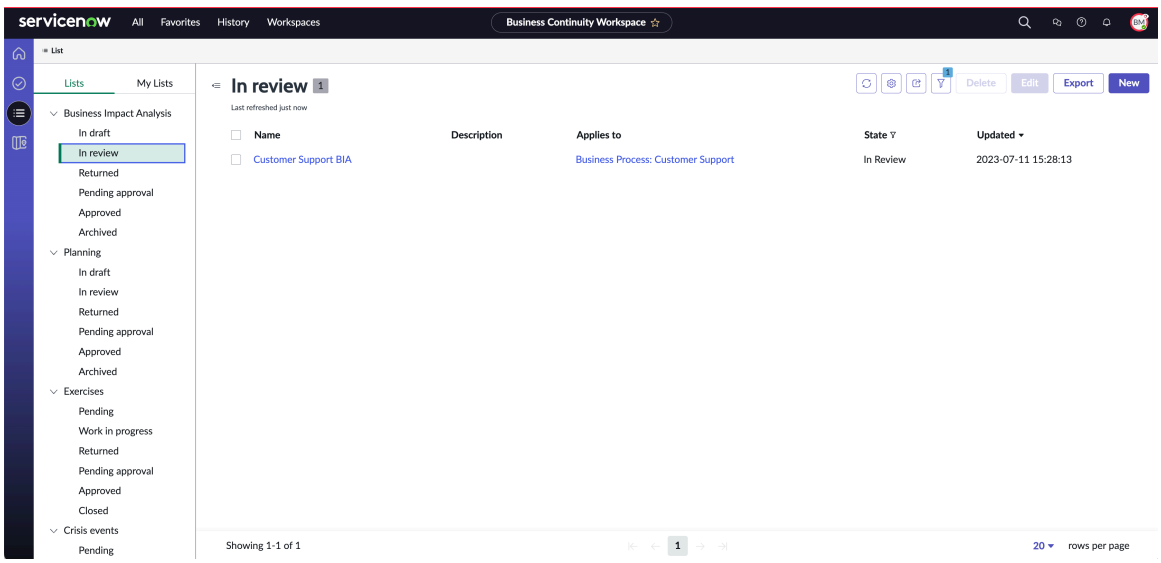
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Você pode navegar até a guia **Análise de impacto nos negócios** na página inicial e selecionar **Criar AIN**, conforme mostrado no exemplo a seguir.



Para obter a descrição dos cartões e botões de ação na guia **Análise de impacto nos negócios** da Página inicial, consulte Exibição da página inicial.

- Você também pode navegar até a Exibição de lista e selecionar **Novo** nos registros da Análise de impacto nos negócios, conforme mostrado no exemplo a seguir.



Para criar uma análise de impacto nos negócios em Espaço de continuidade de negócios, consulte Criar uma análise de impacto nos negócios. Para obter informações sobre como gerenciar as tarefas relacionadas a uma análise de impacto nos negócios, consulte Fluxos de trabalho estruturados para Análise de impacto nos negócios no Espaço configurável do GCN.

Casos de uso para análise de impacto nos negócios

Você pode usar a aplicação Gestão de continuidade de negócios para avaliar o impacto de um tempo de inatividade em seus serviços ou processos de negócios e entidades técnicas, como datacenters ou aplicações. Para criar uma análise de impacto nos negócios para sua organização, você pode consultar os casos de uso comuns que são usados para gerenciar as tarefas de continuidade de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
O ambiente de cada cliente é diferente. Esses cenários de caso de uso mostram somente implementações genéricas para os casos de uso declarados. Sua implementação real pode ser diferente.

Importância de realizar a análise de impacto

Executar a análise de impacto é uma etapa importante no gerenciamento de suas tarefas de continuidade de negócios. Ele oferece os seguintes benefícios:

- Impede e minimiza interrupções não intencionais em suas funções de negócios normais.
- Ajuda a identificar os processos de negócios críticos para sua organização e a desenvolver estratégias para evitar problemas futuros.
- Auxilia no planejamento da proteção de seus ativos financeiros e técnicos.
- Oferece orientação e suporte sobre as áreas de melhoria no futuro.

Categorias de análise de impacto

Você pode classificar amplamente a análise de impacto nas seguintes categorias:

Análise de impacto nos negócios

Se você for um usuário comercial que gerencia principalmente os serviços ou processos de negócios, convém determinar o impacto de um tempo de inatividade em seus serviços e processos. A execução de uma análise de impacto nos negócios relacionada ao processo pode ajudar sua empresa a alcançar os seguintes objetivos:

- Prepare-se para as mudanças em um processo ou procedimento.
- Identifique os problemas associados a um processo.
- Reduza os riscos que você pode enfrentar devido a um evento inesperado.

Análise de impacto técnico

Se você for um usuário de aplicações ou o gerente de TI que gerencia principalmente um datacenter ou sistemas de TI, você deseja determinar o impacto de um tempo de inatividade em seus dados e aplicações. A execução de uma análise de impacto técnico pode ajudar a analisar o impacto das mudanças técnicas no produto ou aplicação implantada. Ele fornece as informações sobre as áreas do sistema de informações que podem ser afetadas devido a uma mudança na seção ou nos recursos específicos de uma aplicação.

Objetivo e método para criar a análise de impacto nos negócios

A análise de impacto nos negócios é normalmente realizada pelos usuários comerciais para analisar um serviço de negócios ou processo de negócios. Por exemplo, se você for um analista financeiro, poderá executar a análise de impacto nos negócios para estimar o impacto do tempo de inatividade de um processo ou serviço de negócios.

Objetivo

Os objetivos da execução de uma análise de impacto nos negócios são determinar as seguintes informações:

- Determine a criticidade do processo.
- Determine o tempo que uma empresa pode viver sem o serviço ou processo de negócios.

Método para executar a análise de impacto nos negócios

Como usuário comercial, você deseja analisar o serviço ou processo de negócios estimando respostas para algumas das seguintes perguntas de avaliação:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Quais são as categorias ou fatores de impacto que afetam o serviço ou processo de negócios?
- Qual é o impacto do tempo de inatividade do processo de negócios ou serviço?
- Quantos clientes foram afetados?
- Qual é o impacto do tempo de inatividade na receita para a organização?
- Existem penalidades adicionais em que a organização pode incorrer?
- Há um dano à reputação da organização?
- Qual é o custo adicional para reparar os danos, como a cobertura da mídia do tempo de inatividade estimado?
- Quais sistemas de suporte são necessários em um dia normal para que os processos de negócios sejam executados com eficiência?

Como o GCN líder ou gerente, quando você responde a essas perguntas de avaliação, isso ajuda a definir os objetivos da criação de uma análise de impacto nos negócios.

Objetivo e método para criar a análise de impacto técnico

A análise de impacto técnico é normalmente realizada pelos responsáveis pela TI para analisar as aplicações ou sistemas que hospedam os dados. Por exemplo, se você for um proprietário de TI de uma organização financeira, poderá executar a análise de impacto técnico para determinar a criticidade e as linhas do tempo das aplicações e a frequência para fazer backup dos dados.

Objetivo

Os objetivos da execução de uma análise de impacto técnico são determinar as seguintes informações:

- Criticidade da aplicação.
- Linha do tempo até a qual a organização pode viver sem a aplicação.
- Frequência para fazer backup dos dados

Método para executar a análise de impacto técnico

Como usuário comercial, você pode executar a análise de impacto nos negócios estimando as respostas para as seguintes perguntas de avaliação de exemplo:

- Qual é o impacto nos negócios se a aplicação não for funcional?
- Quantos funcionários foram afetados?
- A aplicação é externa?
- Quantos clientes serão afetados se a aplicação for externa?
- Que tipo de dados a aplicação processa?
- Com que frequência os dados mudam?

Como usuário comercial, quando você responde a essas perguntas de avaliação, isso ajuda a definir os objetivos da análise de impacto técnico.

Como usar o fluxo de trabalho de análise de impacto nos negócios

Se você for um usuário da aplicação GCN, poderá usar o fluxo de trabalho de análise de impacto nos negócios para executar a análise de impacto nos negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os exemplos de casos de uso a seguir são considerados para criar uma análise de impacto nos negócios com GCN:

- Avalie o nível de recuperação dos processos de negócios ou aplicações que se baseiam nos modelos predefinidos.
- Identifique o objetivo do ponto de recuperação.
- Identifique o objetivo de tempo de recuperação.
- Identifique as dependências, como fornecedores, aplicações, instalações e outros elementos básicos.

Como um pré-requisito para o fluxo de trabalho de análise de impacto nos negócios, o administrador GCN da sua organização configura o modelo de AIN na aplicação GCN. O modelo oferece uma experiência do usuário do tipo pesquisa na forma de um questionário de avaliação.

Se você for o administrador GCN, poderá configurar as perguntas relevantes para sua organização e cenário no modelo de AIN. Para obter mais informações sobre como configurar o modelo AIN com a função de administrador GCN, consulte Configurar um modelo de análise de impacto nos negócios (AIN).

Se você for o líder [GCN ou o gerente do programa GCN, poderá responder ao questionário de **avaliação** na guia Avaliações do registro de análise de impacto nos negócios. Se você usa principalmente os serviços e processos de negócio, suas respostas servirão como pontos de dados principais para a avaliação de objetivo de tempo de recuperação e avaliação de dependência. Com base em suas respostas, a criticidade do processo de negócios ou serviço e as linhas do tempo recomendadas são determinadas.

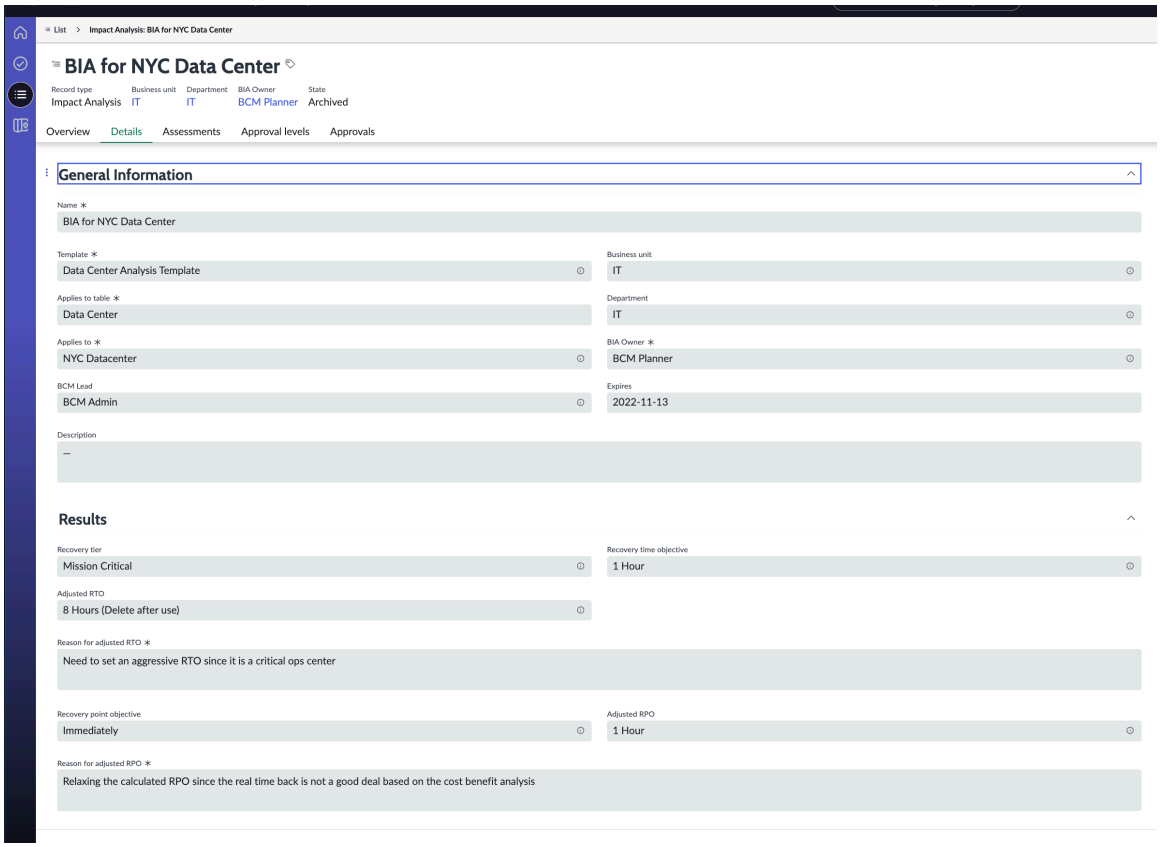
Se você for o GCN líder ou GCN gerente de programa que lida com os sistemas, dados e aplicações de TI, suas respostas servirão como pontos de dados principais para a avaliação do objetivo do ponto de recuperação. Com base nas respostas recebidas ao questionário, a aplicação calcula a criticidade do processo de negócios ou serviço e as linhas do tempo recomendadas.

Resultado da análise de impacto em GCN

Depois de receber as respostas ao questionário, a aplicação GCN calcula os resultados da análise de impacto nos negócios. Os resultados são exibidos na seção **Resultados** na guia **Detalhes** no registro de análise de impacto nos negócios, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A aplicação GCN exibe os seguintes resultados principais no registro de análise de impacto nos negócios:

Nível de recuperação

A aplicação GCN determina a criticidade do processo. É conhecido como o nível de recuperação. Por exemplo, um nível de recuperação pode ser não essencial ou crítico para o seu negócio.

Objetivo de tempo de recuperação

A aplicação GCN ajuda a determinar o tempo que a organização pode suportar sem o processo de negócios que é o objetivo de tempo de recuperação (RTO).

RTO ajustado

O proprietário da análise de impacto nos negócios pode ajustar o valor do objetivo de tempo de recuperação por motivos práticos. O valor ajustado é exibido no campo **RTO ajustado** na seção **Resultados**. Se você for o proprietário da análise de impacto nos negócios e tiver ajustado o valor de RTO com um motivo durante a avaliação, o motivo do ajuste será exibido no campo **Motivo do RTO ajustado**.

Dependências

A aplicação GCN ajuda a determinar os sistemas ou dependências de suporte necessários em um dia normal para que os processos de negócios sejam executados com eficiência. Por exemplo, você pode ter as seguintes dependências para o seu negócio:

- Pessoas
- Instalação
- Aplicação
- Fornecedores

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre o objetivo de tempo de recuperação, o objetivo de ponto de recuperação e os níveis de recuperação, consulte Objetivo de tempo de recuperação, objetivo de ponto de recuperação e níveis de recuperação.

Modelos de análise de impacto nos negócios (AIN)

A aplicação Gestão de continuidade de negócios fornece modelos pré-configurados de análise de impacto nos negócios (AIN) para criar uma análise de impacto nos negócios. Se você for o administrador GCN ou AIN, poderá usar o módulo **Modelos** AIN na aplicação Gestão de continuidade de negócios. Você pode selecionar o tipo de modelo, elementos, categorias de impacto e assim por diante para a análise de impacto nos negócios.

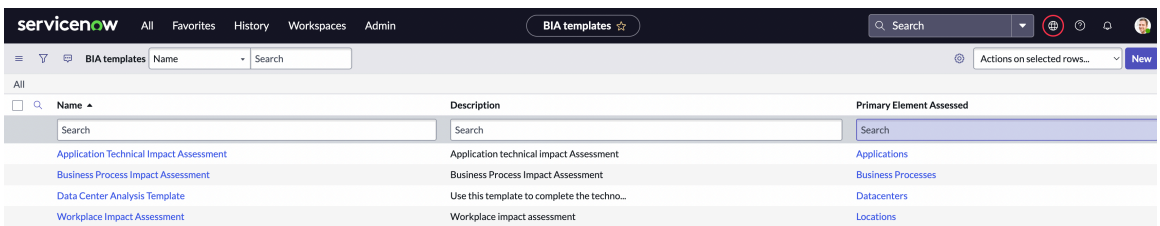
Vantagens de usar um modelo AIN

Os modelos de AIN armazenam informações como as categorias de impacto e grupos de dependência dos quais um processo de negócios depende. O uso de um modelo AIN oferece as seguintes vantagens:

- Simplifica o processo de criação de uma análise de impacto nos negócios.
- Economiza tempo e recursos preenchendo previamente os modelos.
- Ajuda a definir o tipo de objeto primário para o qual você pode usar o modelo de AIN. Por exemplo, você pode usar o modelo de análise de impacto técnico da aplicação para executar uma análise de impacto técnico de uma aplicação de TI.
- Preenche os grupos de dependência automaticamente na AIN.
- Ajuda a selecionar as categorias de impacto relevantes para sua organização.

Modelos de AIN no GCN

Se você tiver a função sn_bcm.admin, poderá exibir os modelos de AIN instalados com dados de demonstração ao instalar a aplicação ou configurar um modelo de AIN no módulo **Modelos** de AIN. O exemplo a seguir mostra os modelos de AIN instalados com dados de demonstração na aplicação Gestão de continuidade de negócios.



Configuração do modelo de AIN

Com a função sn_bcm.admin, você pode configurar os seguintes detalhes no modelo de AIN:

Nome e descrição

Use os campos **Nome** e **Descrição** para pesquisar o nome e selecionar um modelo apropriado para sua análise de impacto nos negócios.

Elemento primário avaliado

Selecione o tipo de elementos que você planeja avaliar, como Processos de negócios ou Serviço de IC.

Categorias de impacto

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Avalie categorias de impacto específicas durante a análise de impacto nos negócios. Por exemplo, você planeja avaliar o impacto financeiro e o impacto jurídico de um tempo de inatividade.

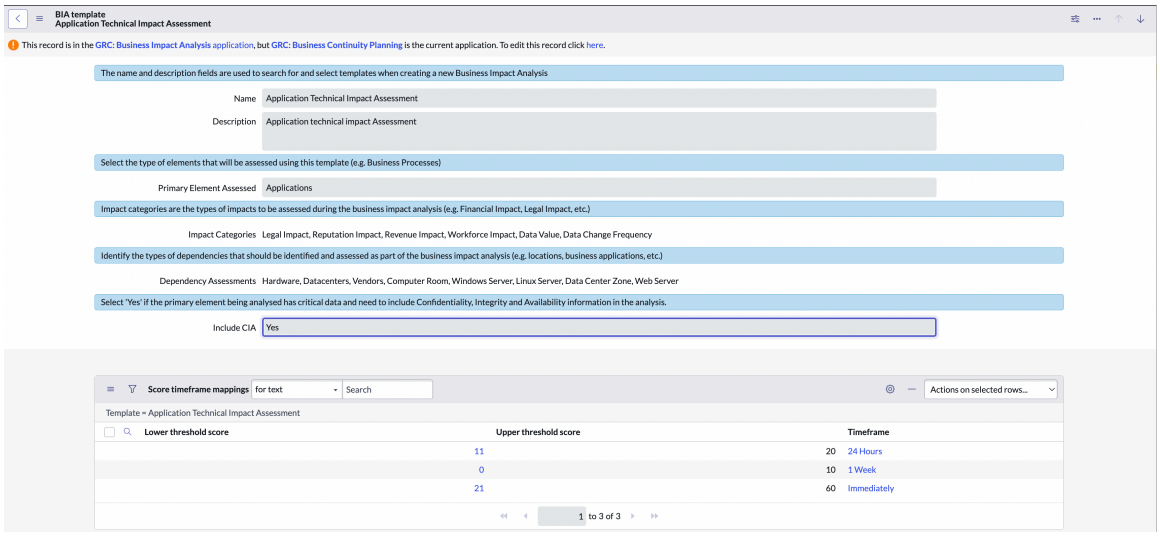
Avaliações de dependência

Identifique as dependências da análise de impacto nos negócios.

Incluir CIA

Inclua informações de CIA (Confidencialidade, Integridade, Disponibilidade) em sua análise de impacto nos negócios se o elemento primário que está sendo analisado tiver dados críticos.

O exemplo a seguir mostra a configuração de exemplo de um modelo de AIN em uma instância.



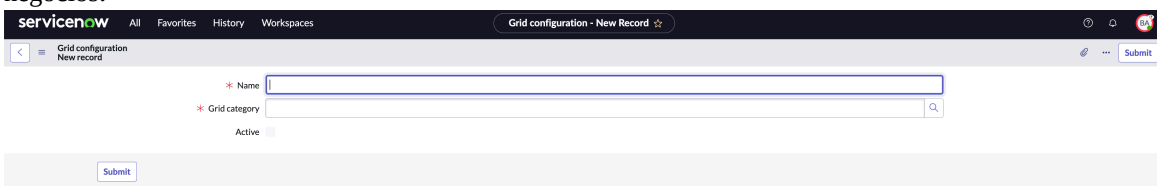
Como configurar um modelo de AIN

Para obter mais informações sobre como configurar um modelo AIN com a função sn_bcm.admin, consulte Configurar um modelo de análise de impacto nos negócios (AIN).

Configurações e categorias de grade

Você pode definir a configuração da grade para renderizar a grade de avaliação de dependência de AIN com colunas configuradas. Você pode definir a categoria de grade, como Avaliação de dependência, para a qual a configuração de grade é aplicável.

O exemplo a seguir mostra a configuração de grade na aplicação Gestão de continuidade de negócios.



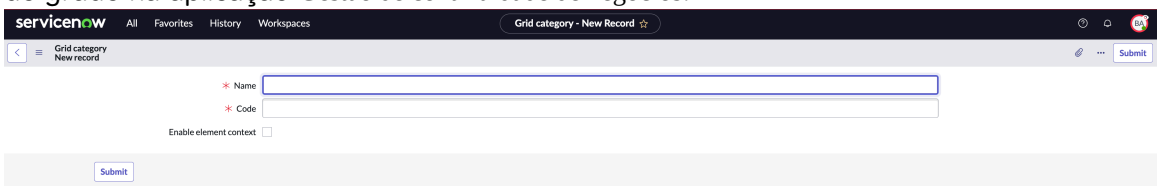
Nota:
A configuração de grade é usada somente em GCN clássico Espaço. A partir da versão Xanadu, a versão GCN clássico Espaço está sendo preparada para descontinuação futura.

Para obter mais informações sobre como configurar a grade na aplicação Gestão de continuidade de negócios, consulte Configurar uma categoria de grade para a configuração de grade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O exemplo a seguir mostra a configuração de uma categoria de grade na aplicação Gestão de continuidade de negócios.



Nota:
Categorias de grade são usadas em GCN clássico Espaço somente. A partir da versão Xanadu, a versão GCN clássico Espaço está sendo preparada para descontinuação futura.

Planejamento de continuidade de negócios

O planejamento de continuidade de negócios ajuda a aprovar e reduzir o risco no momento de um evento. Você pode abordar e planejar o escopo primário das atividades, documentação, cenários de perda, equipes de recuperação, aprovações e assim por diante. Você pode configurar um fluxo de trabalho estruturado de suas tarefas de planejamento de continuidade de negócios em Espaço UIB do GCN.

Quando você cria um plano de continuidade de negócios abrangente para diferentes cenários de interrupção possíveis, sua organização está preparada para enfrentar uma crise ou qualquer situação adversa.

Etapas envolvidas na criação de um plano de continuidade de negócio

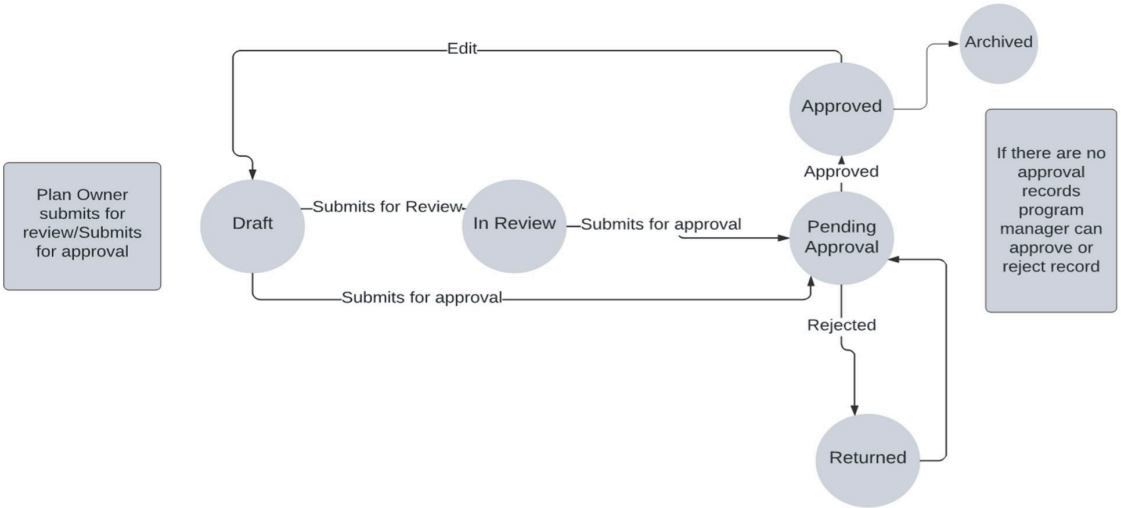
Normalmente, as seguintes etapas envolvem a criação de um plano de continuidade de negócio:

- O gerente ou planejador do programa de GCN cria um plano de continuidade de negócios na página inicial ou na página de registro de planejamento na exibição de lista do Espaço UIB do GCN.
- O gerente ou planejador do programa de GCN adiciona detalhes adicionais ao plano de continuidade de negócios, como escopo, seção de documentação, equipes de recuperação, planos relacionados e assim por diante.
- O proprietário da análise de impacto nos negócios revisa as informações e envia a análise para revisão e aprovação ao gerente de negócios para serviços ou ao gerente de TI para aplicações, respectivamente.
- O gerente de negócios, o gerente de TI ou o líder GCN revisa os detalhes do plano de continuidade de negócios e o aprova.
- O plano de continuidade de negócios aprovado é movido para o estado **Aprovado** e, posteriormente, é movido para o estado **Arquivado**.
- O proprietário do plano de continuidade de negócios pode gerar o PDF do plano e salvar uma cópia para referência.

Um fluxo de trabalho de plano de continuidade de negócios típico é mostrado no exemplo a seguir:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



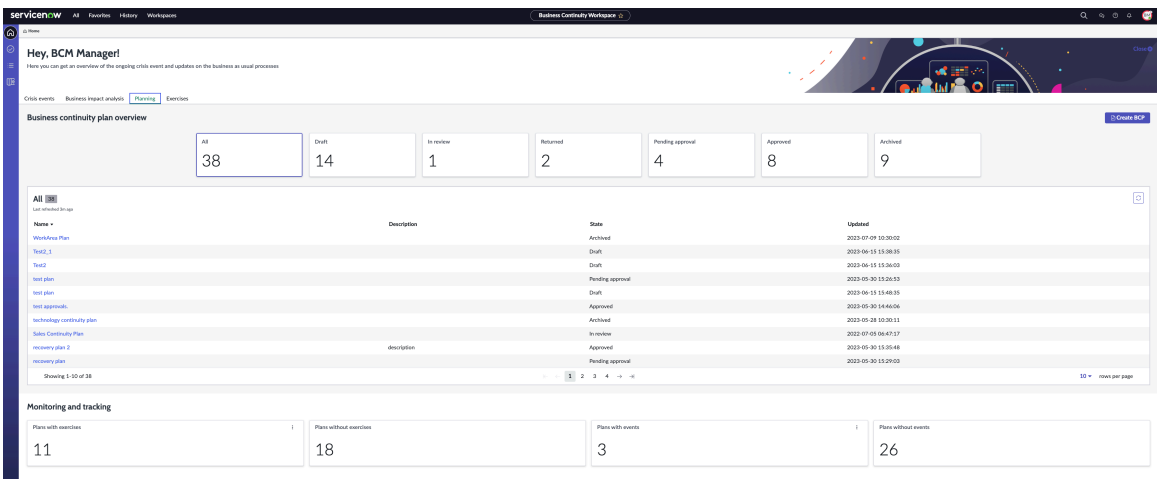
Tarefas de configuração para planejamento de continuidade de negócio

Se você for o administrador do PCN, poderá exibir Configuração de um plano de continuidade de negócio para obter informações sobre as tarefas de configuração do PCN.

Como criar um plano de continuidade de negócios no Espaço de continuidade de negócios

se você for o proprietário do plano de continuidade de negócios, poderá criar um plano de continuidade de negócios em Espaço de continuidade de negócios usando uma das seguintes opções:

- Você pode navegar até a guia **Planejamento** na página inicial e selecionar **Criar PCN**, conforme mostrado no exemplo a seguir.



  Para obter a descrição dos cartões e botões de ação na guia **Planejamento** da página inicial, consulte Exibição da página inicial.

- Você também pode navegar até a Exibição de lista e selecionar **Novo** nos registros de planejamento.

Para criar um plano de continuidade de negócios em Espaço de continuidade de negócios, consulte Criar um plano de continuidade de negócio. Para obter informações sobre como gerenciar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

tarefas relacionadas a um plano de continuidade de negócio, consulte Fluxos de trabalho estruturados para Business Continuity Planning no Espaço configurável do GCN.

Ativos e planos relacionados a um plano de continuidade de negócio

Você pode identificar os ativos e planos relacionados a um plano de continuidade de negócios. Você pode recuperar os ativos na fase de planejamento. Reutilize os dados de relacionamento do item de configuração que fluem do CMDB para a análise de impacto nos negócios (AIN) durante a avaliação de dependência para identificar os ativos em seu plano.

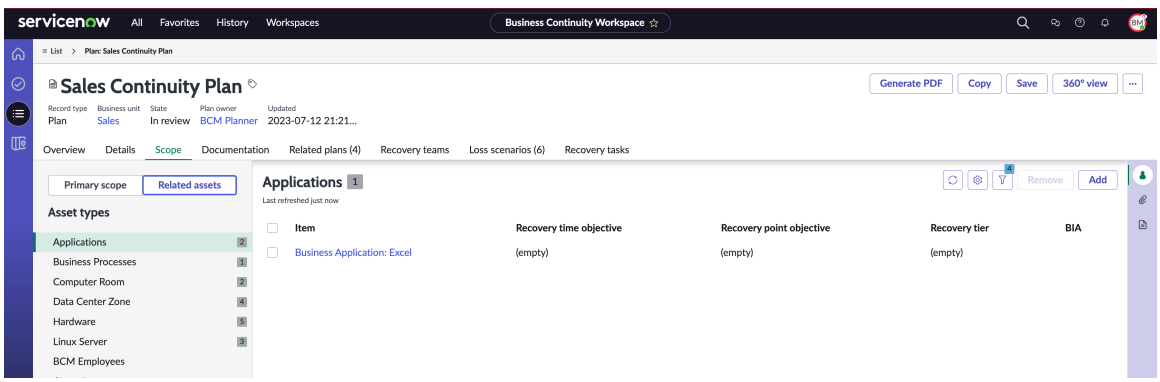
Ativos relacionados

Se você adicionou um processo de negócios ou um local como um item no painel **Escopo primário** do registro e se o item com escopo estiver relacionado à análise de impacto nos negócios, todos os ativos relacionados da análise de impacto nos negócios serão listados em **Relacionado** painel de ativos no registro.

Em outras palavras, o item de configuração do CMDB adicionado como uma dependência na análise de impacto nos negócios é extraído para o plano como um ativo relacionado. A origem desses ativos relacionados é exibida como a análise de impacto nos negócios.

Ao criar um plano, você também seleciona um elemento primário que o plano cobre. Com base no escopo que você selecionou no plano de continuidade de negócios ou no elemento primário do plano, a aplicação adiciona os ativos e planos relacionados durante a fase de planejamento. Esses itens podem ser processos de negócios, aplicações de negócios críticas, datacenters ou recursos que trabalham em um local. Todas essas dependências, se armazenadas na análise de impacto nos negócios, são copiadas para o plano no painel **Ativos relacionados,** além de outras dependências que são adicionadas ao criar a análise de impacto nos negócios.

O exemplo a seguir mostra o escopo primário e os ativos relacionados a um plano de continuidade de negócio.



Planos relacionados

Depois que os ativos forem copiados para o plano, se houver planos anexados a qualquer um dos ativos relacionados, esses planos serão extraídos automaticamente e listados na guia **Planos relacionados**. Os ativos no plano são as entidades que serão recuperadas pelo plano durante o evento. Quando os planos relacionados são extraídos para a fase de planejamento, você também pode criar as tarefas de recuperação. Como planejador, você pode definir uma sequência para a execução das tarefas de recuperação do plano principal e seus subplanos dependentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

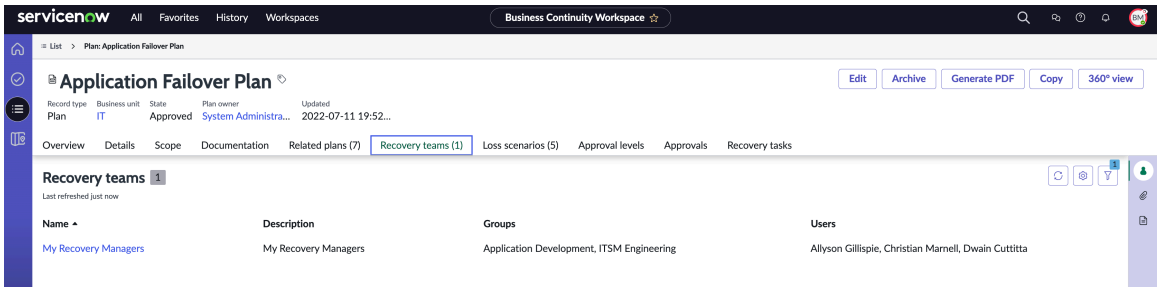
Equipes de recuperação, cenários de perda e tarefas de recuperação

O espaço de planejamento de continuidade de negócios orienta você para concluir seu plano de continuidade de negócios. Você pode criar uma equipe de recuperação, definir funções para os usuários e direcionar a equipe para executar o plano. Ao criar um plano de continuidade para um departamento ou uma unidade de negócios, é necessário identificar os cenários de perda para o plano de continuidade de negócios.

Equipes de recuperação

Você pode criar uma equipe de recuperação inserindo o nome e a descrição de uma equipe de recuperação ou atualizar uma equipe de recuperação existente. Você pode selecionar um ou mais usuários e grupos nas respectivas listas.

A descrição da equipe de recuperação também indica as responsabilidades dos usuários e grupos atribuídos à equipe de recuperação. Você também pode criar uma equipe de recuperação e adicionar a atribuição de usuário e grupo posteriormente, conforme mostrado no exemplo a seguir.

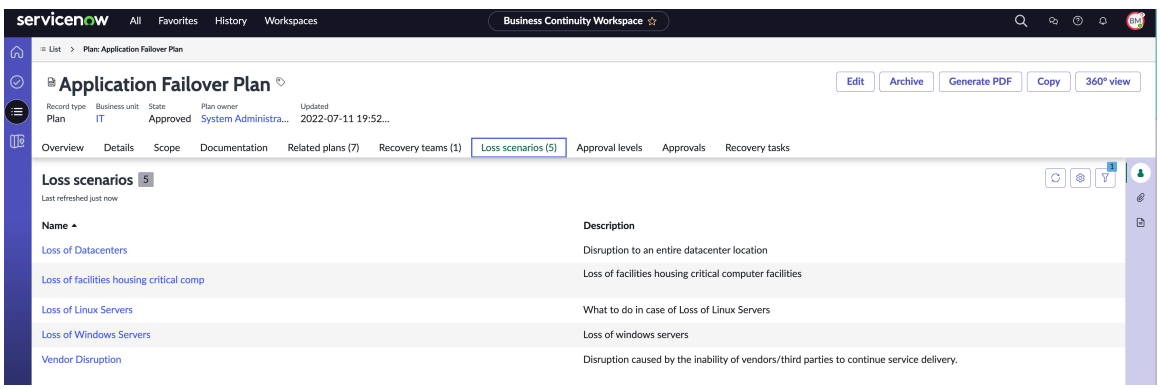


Cenários de perda

Identificar um cenário de perda ajuda sua empresa a se preparar para futuros eventos perturbadores e a continuar com suas funções de negócios normalmente.

Se você tiver a função de administrador GCN, crie um plano de continuidade de negócios usando o modelo de plano. Os cenários de perda identificados no modelo de plano são associados automaticamente ao plano que você criou.

Seu plano tem um conjunto básico de cenários de perda anexado a ele. Você pode adicionar cenários de perda adicionais ao plano de acordo com seu requisito no Espaço UIB do GCN, conforme mostrado no exemplo a seguir.



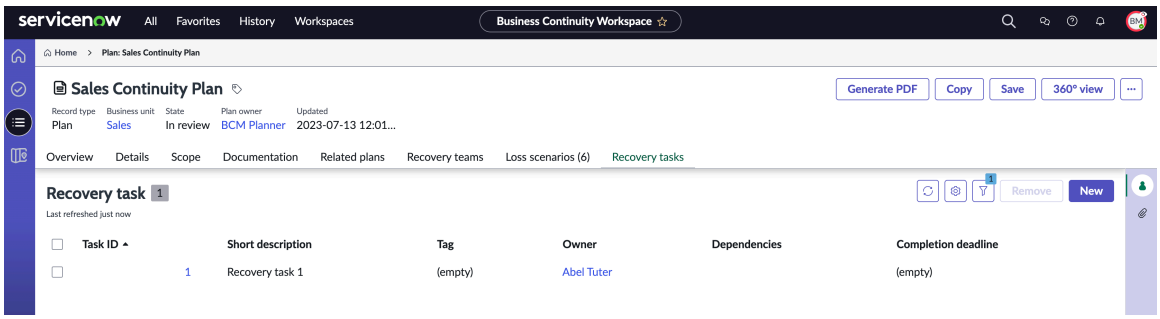
Tarefas de recuperação

Você pode atribuir a tarefa de recuperação a um grupo identificando um proprietário para executar os processos e procedimentos de uma recuperação. A tarefa de recuperação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

contém os detalhes do item a ser recuperado e o tempo até o qual ele deve ser realizado, conforme mostrado no exemplo a seguir.



Casos de uso para planejamento de continuidade de negócio

Esta seção descreve os casos de uso comuns que são usados para o planejamento de continuidade de negócios na aplicação Gestão de continuidade de negócios. Você pode implantar esses casos de uso individualmente ou combiná-los para atender às suas necessidades específicas.

Você pode criar seu plano de continuidade de negócios com base em sua estratégia de recuperação, parceiros, equipes, ferramentas e processos necessários para implementar o plano.

Considere o exemplo de um ataque de ransomware a uma corporação financeira. O ataque pode interromper serviços críticos, como serviços públicos, transporte, pagamentos e assim por diante. Se um plano de continuidade de negócios estiver em vigor, os consultores e profissionais de TI de emergência poderão tomar as seguintes medidas preventivas:

- Encerre os serviços de TI.
- Restaure os serviços do componente de recuperação de dados de desastre no plano.
- Controle os danos movendo os servidores de dados essenciais para um local externo.

Casos de uso típicos do Planejamento de continuidade de negócio

Casos de uso típicos de PCN

Nome do caso de uso	descrição	Funções	Ações para o caso de uso
Criar um plano de recuperação padronizado	O PCN ajuda a aprovar e reduzir o risco no momento de um evento, abordando itens de ação, como ativos do plano, atividades, equipes de recuperação, documentação, políticas e procedimentos. O registro do plano passará por um ciclo de estados antes de:	Planejador de GCN, Gerente de GCN, Administrador de GCN	O usuário cria um plano

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos de uso típicos de PCN

Nome do caso de uso	descrição	Funções	Ações para o caso de uso
	• Rascunho -> Em revisão -> Aprovação pendente -> Aprovado -> Arquivado • No estado Aprovação pendente, o plano pode ser rejeitado de volta para o estado Retornado.		
Atualizar dependências no plano	Atualizar dependências no plano 1. Permite que os usuários exibam e configurem os ativos afetados no plano 2. Monitore o RTO, o RPO e o nível de recuperação de cada ativo e identifique quaisquer lacunas/ riscos quando o ativo estiver inativo 3. Exibir o relacionamento dos ativos primários e ativos relacionados	Planejador de GCN, Gerente de GCN, Administrador de GCN	O usuário seleciona o botão Atualizar dependências. 2. O snapshot de dependências do PCN de atualização de trabalho agendado é executado.
Configurar as dependências do plano	Forneça configurações para que os usuários configurem quais dependências desejam para os planos, incluindo 1. Configure as origens que eles desejam extrair de suas dependências, incluindo CMDB, AIN descendente, AIN ascendente	Administrador de GCN	O usuário cria ou atualiza registros navegando até Tudo -> Configuração de atualização de dependência de planejamento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos de uso típicos de PCN

Nome do caso de uso	descrição	Funções	Ações para o caso de uso
	2. Escolha se deseja que o extraia o último registro atualizado ou todos os registros da origem 3. Configure os usuários e grupos que eles desejam notificar por e-mail 4. Configure os campos de quais planos serão atualizados sempre que atualizarem as dependências 5. Configure o tipo de planos aos quais as configurações devem ser aplicadas		
Criar documentações	Fornece uma seção e modelos para o usuário documentar as metas, objetivos e escopos necessários no contexto do plano.	Planejador de GCN, Gerente de GCN, Administrador de GCN	O usuário cria um plano usando um modelo de plano com seções de documento definidas. 2. O usuário seleciona Criar nova seção na guia Documentação.
Criar equipes de recuperação	Define as equipes responsáveis pela execução dos planos durante o processo de recuperação. É usado atualmente em tarefas de recuperação	Planejador de GCN, Gerente de GCN, Administrador de GCN	O usuário seleciona o botão Novo na lista relacionada Equipes de recuperação.
Monitorar os cenários de perda do plano	Crie cenários de crise que possam ser incluídos em seu plano (ou seja, perda de datacenters ou interrupção do fornecedor) e adicione dependências de ativos ou	Planejador de GCN, Gerente de GCN, Administrador de GCN	O usuário cria um plano usando um modelo de plano com cenários de perda definidos. 2. O usuário seleciona Adicionar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos de uso típicos de PCN

Nome do caso de uso	descrição	Funções	Ações para o caso de uso
	estratégias de recuperação aos cenários de perda.		na guia Cenários de perda.
Enviar para Aprovação	Crie configurações de aprovação, incluindo grupos, usuários ou regras para padronizar o processo de aprovação	Planejador de GCN, Gerente de GCN, Administrador de GCN	O usuário seleciona Enviar para aprovação.
Gerar PDF	Resuma os detalhes do plano (escopos, dependências de ativo, planos relacionados, equipes de recuperação, tarefas de recuperação) em um formato PDF. 2. Permite que os usuários escrevam scripts e formatem o PDF por meio de modelos de documento e scripts de documento.	Planejador de GCN, Gerente de GCN, Administrador de GCN	O usuário seleciona o botão Gerar PDF.
Copiar Plano	Copiar planos existentes, incluindo seus detalhes e listas relacionadas	Planejador de GCN, Gerente de GCN, Administrador de GCN	O usuário seleciona o botão Copiar.
Adicionar plano relacionado	Adicione o relacionamento do plano relacionado à lista relacionada do plano.	Planejador de GCN, Gerente de GCN, Administrador de GCN	O usuário adiciona um plano relacionado.
Evite criar tarefas cíclicas para o mesmo plano ao adicionar dependências do plano.	Interrompa o processamento do mesmo plano se ele já fizer parte da hierarquia. Evite criar essas dependências de plano durante a fase de planejamento. A verificação da dependência do plano na tarefa de recuperação não cria um ciclo.	Planejador de GCN, Gerente de GCN, Administrador de GCN	O usuário adiciona um plano ativado à tarefa de recuperação do plano.
Ordem de execução da tarefa	As tarefas em um plano podem ser paralelas e sequenciais com base nas dependências da tarefa. Portanto, as tarefas em	Planejador de GCN, Gerente de GCN, Administrador de GCN	O usuário adiciona tarefas de recuperação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos de uso típicos de PCN

Nome do caso de uso	descrição	Funções	Ações para o caso de uso
	um plano devem ser ordenadas.		

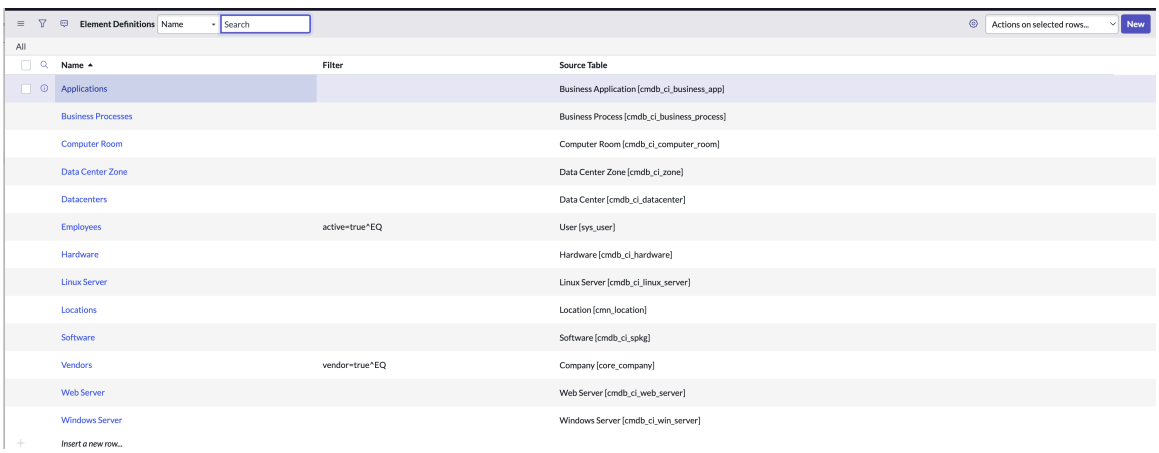
Definições de elemento e variáveis

Uma definição de elemento é um item de configuração avaliado na análise de impacto nos negócios. As definições de elemento também são recuperadas no plano de continuidade de negócios. Se você tiver a função de administrador, poderá configurar uma variável de elemento necessária para uma dependência específica de um elemento.

O administrador GCN pode configurar as definições de elemento na aplicação Gestão de continuidade de negócios. Normalmente, as seguintes definições de elemento são definidas na aplicação Gestão de continuidade de negócios :

- Aplicações
- Processos de negócios
- Sala de Computadores
- Zona do datacenter
- Datacenters
- Funcionários
- Servidor Linux
- Locais
- Software
- Fornecedores
- Servidor Web
- Servidor Windows

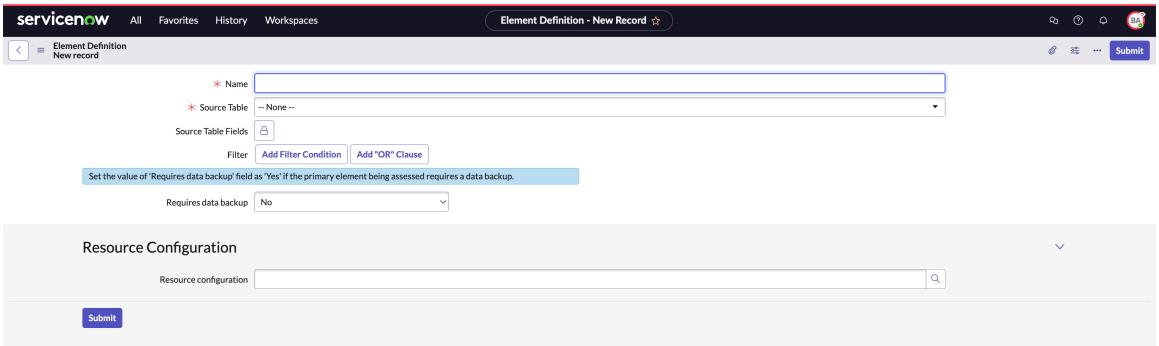
O exemplo a seguir mostra as definições de elemento em uma instância.



O exemplo a seguir mostra a configuração de uma definição de elemento pelo administrador Gestão de continuidade de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



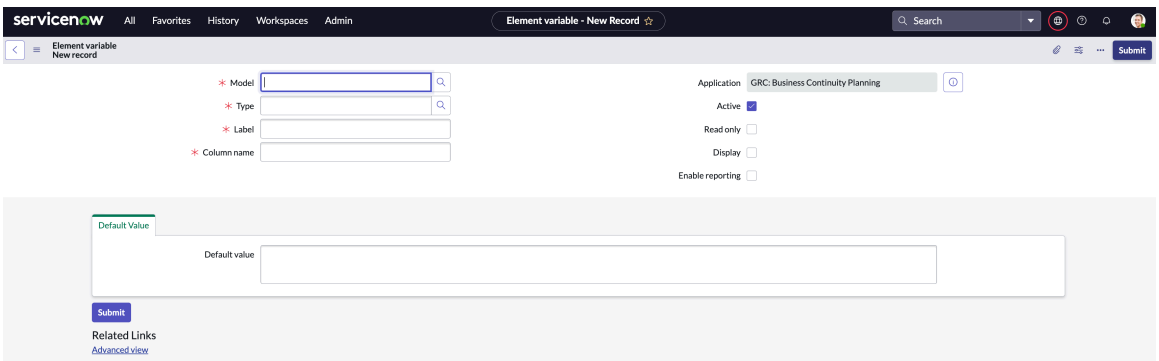
Configuração de uma definição de elemento

Para obter mais informações sobre como configurar uma definição de elemento com a função de administrador GCN, consulte Configurar uma definição de elemento para Gestão de continuidade de negócios.

Nota:
A partir da versão Xanadu, o filtro de definição de elemento para a definição de elemento Hardware foi atualizado. Agora você pode adicionar um ativo de servidor Windows na definição de elemento de servidor Windows ou um ativo de servidor Linux na definição de elemento de servidor Linux. No entanto, você não pode adicionar o ativo do servidor Windows ou o ativo do servidor Linux no filtro da definição do elemento Hardware.

Configuração de uma variável de elemento

Como administrador do sistema funcional, você pode configurar uma variável de elemento necessária para uma dependência específica de um elemento. O exemplo a seguir mostra a exibição de um administrador do registro de variável do elemento.



Para obter mais informações sobre como configurar uma variável de elemento na aplicação Gestão de continuidade de negócios com uma função de administrador, consulte Configurar uma variável de elemento para uma definição de elemento.

Exercícios

Os exercícios são usados para fornecer testes contínuos e melhoria dos planos de continuidade. Você pode usar os exercícios para finalizar seu plano de continuidade de negócios e melhorar sua eficácia e usabilidade em um evento de crise real. Você pode gerenciar seus exercícios em Espaço UIB do GCN.

Etapas envolvidas na criação de um exercício

Normalmente, as seguintes etapas estão envolvidas na criação de um exercício:

Tradução automática

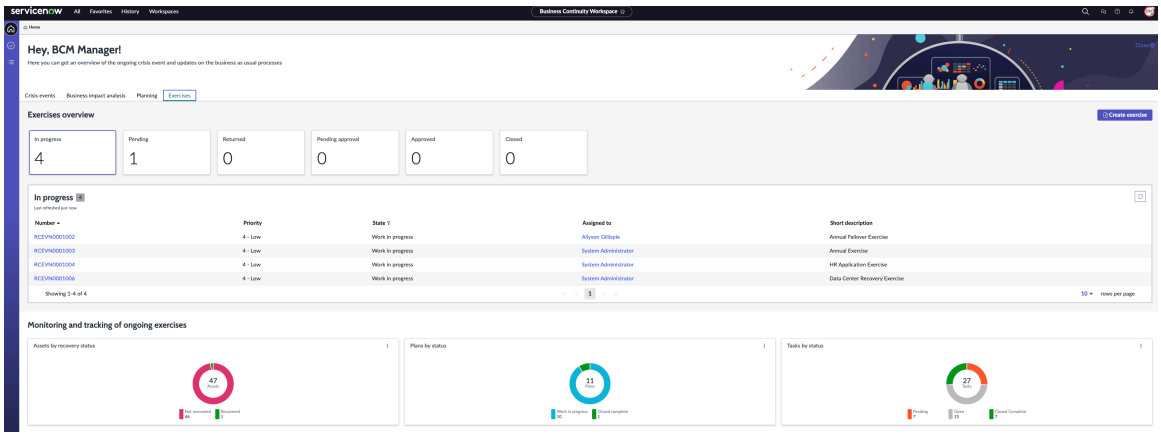
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O gerenciador de programa GCN cria um exercício na página inicial ou na página de registro de exercícios na exibição de lista do Espaço UIB do GCN.
- O GCN gerente de programa adiciona detalhes adicionais para o exercício, como um ativo, plano e tarefa de evento.
- O GCN gerente de programa envia a tarefa de evento relacionada ao exercício para aprovação.
- O gerente do programa GCN atribuído revisa os detalhes da tarefa do evento e aprova o exercício.
- O exercício é movido para o estado **Aprovado**. Um exercício aprovado é movido para o estado **Arquivado** posteriormente.
- O gerente do programa GCN pode gerar o PDF dos detalhes e salvar uma cópia para referência.

Como criar um exercício no Espaço de continuidade de negócios

Se você for o gerente do programa GCN, poderá criar um exercício em Espaço de continuidade de negócios usando uma das seguintes opções:

- Você pode navegar até a guia **Exercícios** na página inicial e selecionar **Criar exercício**, conforme mostrado no exemplo a seguir.



  Para obter a descrição dos cartões e botões de ação na guia **Exercícios** da Página inicial, consulte Exibição da página inicial.

- Você também pode navegar até a exibição de lista e selecionar **Novo** nos registros de exercícios.

Para criar um exercício em Espaço de continuidade de negócios, consulte Fluxos de trabalho estruturados para Gestão de exercícios no Espaço configurável do GCN.

Eventos de crise

Gerenciar um evento de crise em Espaço UIB do GCN ajuda a minimizar o tempo de inatividade de funções e processos de negócios críticos em sua organização. Também é usado para minimizar o impacto financeiro, de reputação, jurídico e regulatório durante um evento de crise.

Etapas envolvidas na criação de um evento de crise

Normalmente, as seguintes etapas estão envolvidas na criação de um evento de crise:

Tradução automática

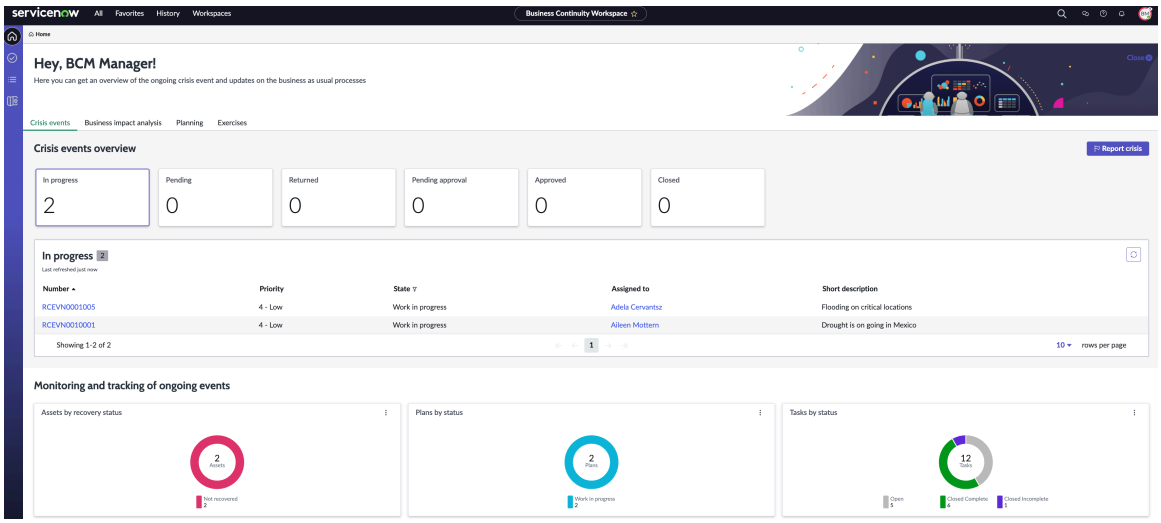
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O GCN gerente de programa cria um evento de crise na página inicial ou na página de registro de eventos de crise na exibição de lista do Espaço UIB do GCN.
- O GCN gerente de programa adiciona detalhes adicionais para o evento de crise, como um ativo, plano e tarefa de evento.
- O GCN gerente de programa envia a tarefa de evento relacionada ao evento de exercício para aprovação.
- O gerente do programa GCN atribuído revisa os detalhes da tarefa do evento e aprova o evento.
- O evento de crise é movido para o estado **Aprovado**. Um evento de crise aprovado é movido para o estado **Arquivado** posteriormente.
- O gerente do programa GCN pode gerar o PDF dos detalhes e salvar uma cópia para referência.

Como criar um evento de crise no Espaço de continuidade de negócios

se você for o gerente do programa de GCN, poderá criar um evento de crise em Espaço de continuidade de negócios usando uma das seguintes opções:

- Você pode navegar até a guia **Eventos de crise** na página inicial e selecionar **Relatar crise**, conforme mostrado no exemplo a seguir.



  Para obter a descrição dos cartões e botões de ação na guia **Eventos de crise** da página inicial, consulte Exibição da página inicial.

- Você também pode navegar até a Exibição de lista e selecionar **Novo** nos registros de eventos de crise.

Para criar um evento de crise em Espaço de continuidade de negócios, consulte Fluxos de trabalho estruturados para Gestão de crises no Espaço configurável do GCN.

Interface do Mapa de crises

Você pode integrar Mapa de crises com a aplicação GCN e iniciar os fluxos de trabalho de resposta para gestão de crises. Depois de instalar a aplicação Mapa de crises, você pode exibir o módulo **Feeds de dados de ameaças e alertas** na instância da aplicação GCN.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Feeds, alertas e eventos no GCN

Ao integrar a aplicação Mapa de crises com a aplicação GCN, você pode exibir e analisar os feeds, alertas e eventos de diferentes locais na exibição Mapa de crises.

Feed

Um feed é um conteúdo de notícias atualizado com frequência e fornecido em um site mundial. Você pode assinar um feed de notícias inserindo manualmente o URL do canal de feed no campo **Web** do formulário Feed.

Alerta

Um alerta é uma notificação que relata que um incidente aconteceu em um local e horário específicos. Primeiro, um incidente ou evento acontece. Em seguida, o alerta aciona uma notificação que relata ou notifica o incidente para que as pessoas afetadas tomem uma ação.

Evento

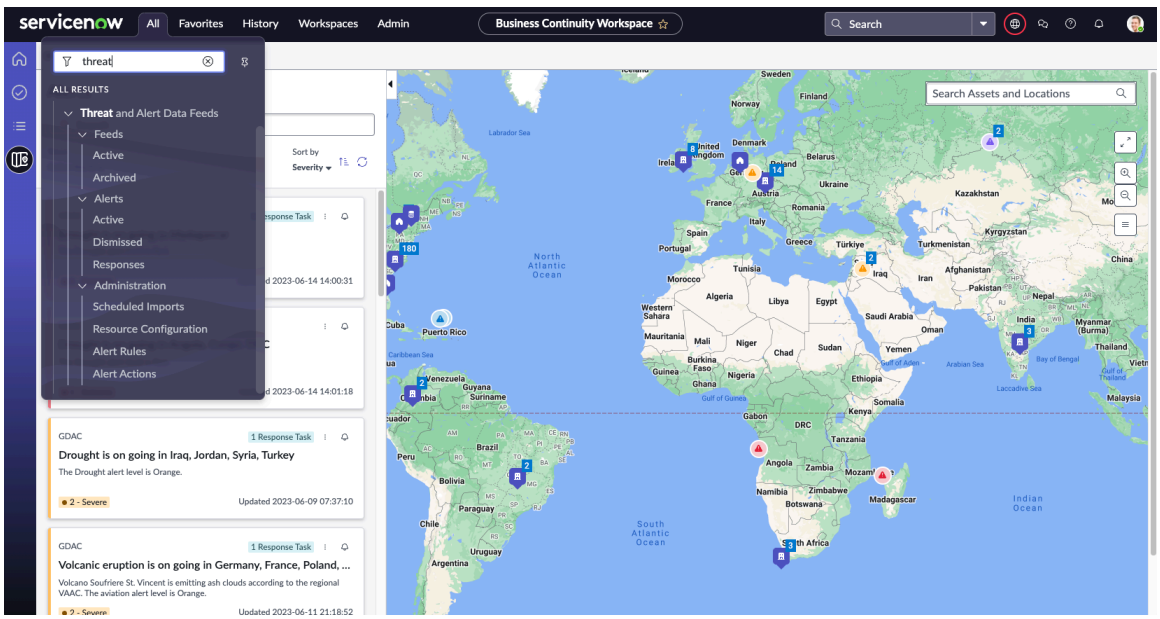
Com base na gravidade dos alertas, você pode realizar ações como notificar as partes interessadas sobre o incidente ou declarar um evento de crise. Um evento pode se tornar um evento de crise se interromper as operações de negócios. Para obter informações sobre os eventos de crise, consulte Mapa de crises exibição. Você pode ativar os planos de continuidade de negócios para os locais afetados pelo evento.

Módulo Feeds de dados de ameaças e alertas no GCN

O módulo **Feeds de dados de ameaças e alertas** em GCN exibe as seguintes informações:

- **Feeds**
- **Alertas**
- **Administração**

O módulo **Feeds de dados de ameaças e alertas** é mostrado no exemplo a seguir.



Módulo de feeds no GCN

Um feed de ameaças são as informações de inteligência de dados de uma ameaça potencial ou atual que pode representar um perigo para uma organização. Isso pode interromper a rotina de negócios ou desabilitar seus processos de negócios. A aplicação Mapa de crises

Tradução automática

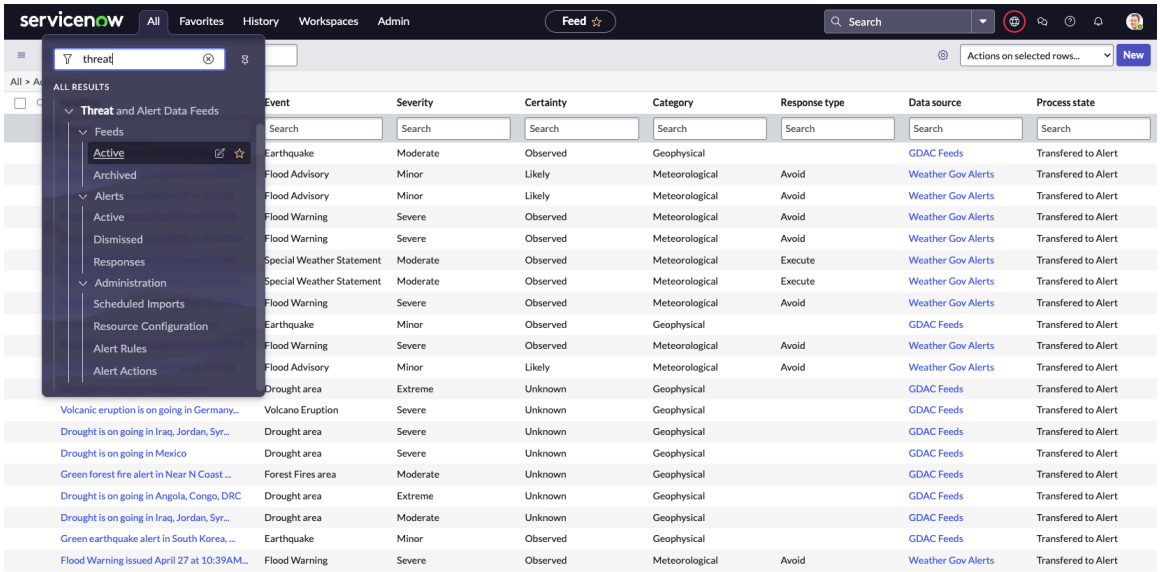
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

recebe os feeds de fontes de terceiros, como Feeds GDAC e Alertas meteorológicos do governo.

O módulo **Feeds** em GCN exibe os seguintes tipos de feeds:

- **Feeds ativos**
- **Feeds arquivados**

Uma exibição de amostra dos feeds ativos é mostrada no exemplo a seguir.



Você pode usar o ícone **Personalizar lista** para configurar as colunas de lista no módulo **Feeds**. Por exemplo, você pode exibir os seguintes detalhes adicionais no alerta:

- Título
- Evento
- Gravidade
- Certeza
- Categoria
- Tipo de resposta
- Fonte de dados
- Estado do processo

Os feeds de ameaças incluem informações sobre eventos de interrupção em tempo real, conforme mostrado na seguinte lista de amostras:

- Agitação civil ou motim
- Alerta de inundação
- Aviso de inundação
- Área seca
- Terremoto
- Tornado
- Avisos de incêndio ou de bandeira vermelha

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Conflito militar ou de guerra
- Erupção vulcânica

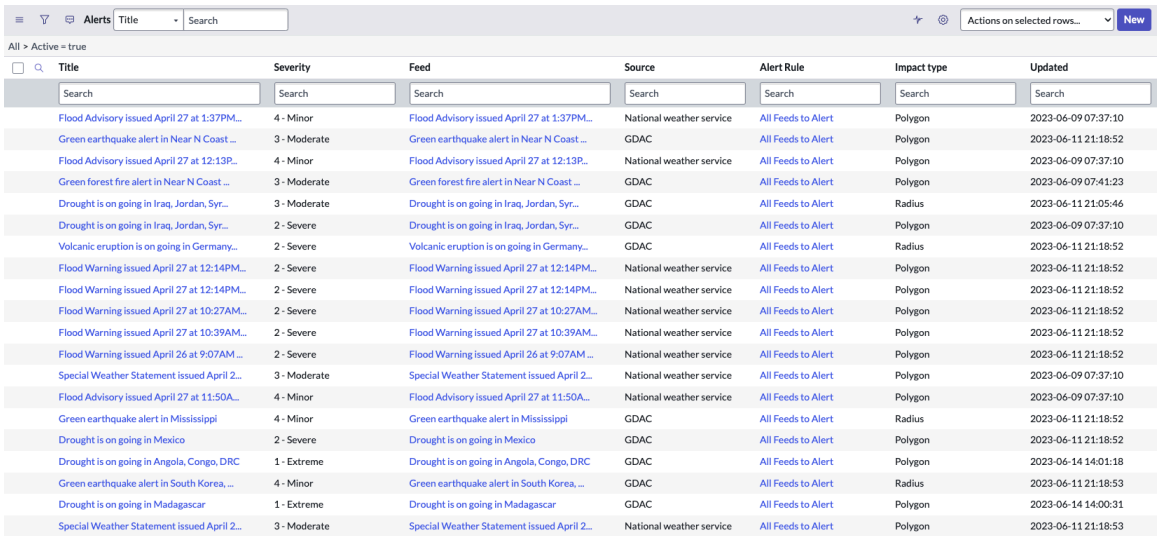
Módulo de alertas no GCN

Um alerta é uma notificação que relata que um incidente aconteceu em um local e horário específicos. Primeiro, um incidente ou evento acontece. Em seguida, o alerta aciona uma notificação que relata ou notifica o incidente para que as pessoas afetadas tomem uma ação.

O módulo **Alertas** em GCN exibe os seguintes tipos de feeds:

- **Alertas ativos**
- **Alertas descartados**
- **Respostas de alerta**

Uma exibição de amostra dos alertas ativos é mostrada no exemplo a seguir.



Title	Severity	Feed	Source	Alert Rule	Impact type	Updated
Flood Advisory issued April 27 at 1:37PM...	4 - Minor	Flood Advisory issued April 27 at 1:37PM...	National weather service	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-09 07:37:10
Green earthquake alert in Near N Coast ...	3 - Moderate	Green earthquake alert in Near N Coast ...	GDAC	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-11 21:18:52
Flood Advisory issued April 27 at 12:13P...	4 - Minor	Flood Advisory issued April 27 at 12:13P...	National weather service	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-09 07:37:10
Green forest fire alert in Near N Coast ...	3 - Moderate	Green forest fire alert in Near N Coast ...	GDAC	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-09 07:41:23
Drought is on going in Iraq, Jordan, Syr...	3 - Moderate	Drought is on going in Iraq, Jordan, Syr...	GDAC	All Feeds to Alert	Radius	2023-06-11 21:05:46
Drought is on going in Iraq, Jordan, Syr...	2 - Severe	Drought is on going in Iraq, Jordan, Syr...	GDAC	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-09 07:37:10
Volcanic eruption is on going in Germany...	2 - Severe	Volcanic eruption is on going in Germany...	GDAC	All Feeds to Alert	Radius	2023-06-11 21:18:52
Flood Warning issued April 27 at 12:14PM...	2 - Severe	Flood Warning issued April 27 at 12:14PM...	National weather service	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-11 21:18:52
Flood Warning issued April 27 at 12:14PM...	2 - Severe	Flood Warning issued April 27 at 12:14PM...	National weather service	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-11 21:18:52
Flood Warning issued April 27 at 10:27AM...	2 - Severe	Flood Warning issued April 27 at 10:27AM...	National weather service	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-11 21:18:52
Flood Warning issued April 27 at 10:39AM...	2 - Severe	Flood Warning issued April 27 at 10:39AM...	National weather service	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-11 21:18:52
Flood Warning issued April 26 at 9:07AM ...	2 - Severe	Flood Warning issued April 26 at 9:07AM ...	National weather service	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-11 21:18:52
Special Weather Statement issued April 2...	3 - Moderate	Special Weather Statement issued April 2...	National weather service	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-09 07:37:10
Flood Advisory issued April 27 at 11:50A...	4 - Minor	Flood Advisory issued April 27 at 11:50A...	National weather service	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-09 07:37:10
Green earthquake alert in Mississippi	4 - Minor	Green earthquake alert in Mississippi	GDAC	All Feeds to Alert	Radius	2023-06-11 21:18:52
Drought is on going in Mexico	2 - Severe	Drought is on going in Mexico	GDAC	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-11 21:18:52
Drought is on going in Angola, Congo, DRC	1 - Extreme	Drought is on going in Angola, Congo, DRC	GDAC	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-14 14:01:18
Green earthquake alert in South Korea, ...	4 - Minor	Green earthquake alert in South Korea, ...	GDAC	All Feeds to Alert	Radius	2023-06-11 21:18:53
Drought is on going in Madagascar	1 - Extreme	Drought is on going in Madagascar	GDAC	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-14 14:00:31
Special Weather Statement issued April 2...	3 - Moderate	Special Weather Statement issued April 2...	National weather service	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-11 21:18:53

Você pode usar o ícone **Personalizar lista** para configurar as colunas da lista no módulo **Alertas**. Por exemplo, você pode exibir os seguintes detalhes no alerta:

- Título
- Gravidade
- Feed
- Origem
- Regra de alerta
- Tipo de impacto
- Atualizado em

Tarefas administrativas no módulo Feeds de dados de ameaças e alertas

Se você tiver a função de administrador GCN, consulte Configuração de Mapa de crises para obter informações sobre as tarefas de configuração.

O módulo **Administração** em GCN exibe os seguintes tipos de feeds:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importações agendadas

Para gerenciar suas assinaturas de feed de ameaças que são obtidas interna e externamente, você deve programar uma importação de dados da fonte de dados em intervalos definidos. Para obter mais informações sobre importações agendadas, consulte Configurar um registro de importações de dados programadas.

Configuração de recurso

Para plotar os ativos ou recursos da sua organização no Mapa de crises, você deve configurar os recursos na aplicação. Para obter mais informações sobre a configuração de recursos, consulte Configurar um registro de configuração de recurso para o mapa de crise.

Regras de alerta

Para exibir os feeds como alertas no Mapa de crises, configure as regras de alerta. Para obter mais informações sobre regras de alerta, consulte Configurar uma regra de alerta no mapa de crise.

Ações de alerta

Para agir em um alerta crítico no painel Mapa de crises, consulte Configurar uma ação de alerta no mapa de crise.

- Para obter informações sobre as tarefas administrativas para Mapa de crises, consulte Configuração de Mapa de crises.
- Para pesquisar locais no Mapa de crises, você deve definir a propriedade do sistema `sn_bcm_map.use_google_places_lib`. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Gestão de continuidade de negócios.

Mapa de crise

Para obter informações sobre como gerenciar os alertas no mapa de crise, consulte Fluxos de trabalho estruturados para Mapa de crises em Espaço configurável do GCN.

Notificações de emergência no Sistema de notificações do Everbridge

Você pode integrar a Gestão de crises na aplicação [GCN com Sistema de notificações do Everbridge. Você pode enviar uma notificação de emergência para um indivíduo ou um grupo de pessoas, alertando-as sobre uma emergência iminente. Ele fornece uma notificação unidirecional e uma comunicação bidirecional por meio de canais de entrega estabelecidos corretamente.

A aplicação Gestão de crises em Gestão de continuidade de negócios usa Everbridge para direcionar determinadas atividades de resposta a crises. Essa integração ajuda a enviar notificações sobre eventos críticos para as partes interessadas e coordena as respostas delas em um canal de entrega bidirecional eficaz.

Para enviar uma notificação, você precisa dos contatos, grupos e canais de entrega corretos. Os canais de entrega são criados e armazenados em Everbridge e você precisa importar esses canais de entrega para o ID da sua organização específica. Esses canais de entrega são usados para enviar notificações e criação de contato.

Processo para enviar as notificações de emergência

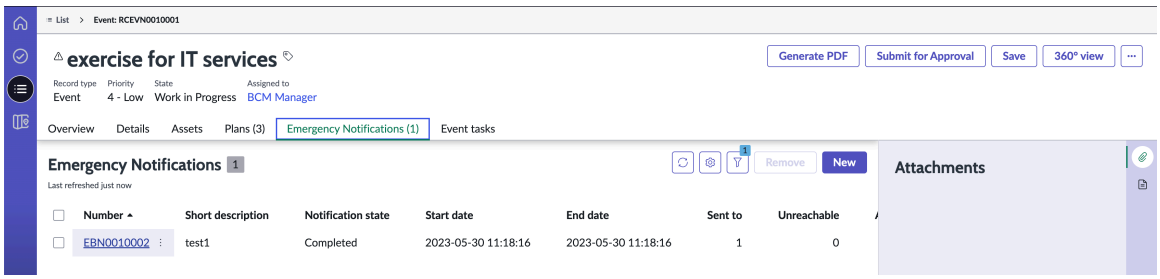
Você pode enviar uma notificação de evento que aciona um fluxo de trabalho completo das atividades do estado **Rascunho** para o estado **Concluído** em Everbridge. Você pode monitorar todas as atividades de Espaço de continuidade de negócios.

Tradução automática

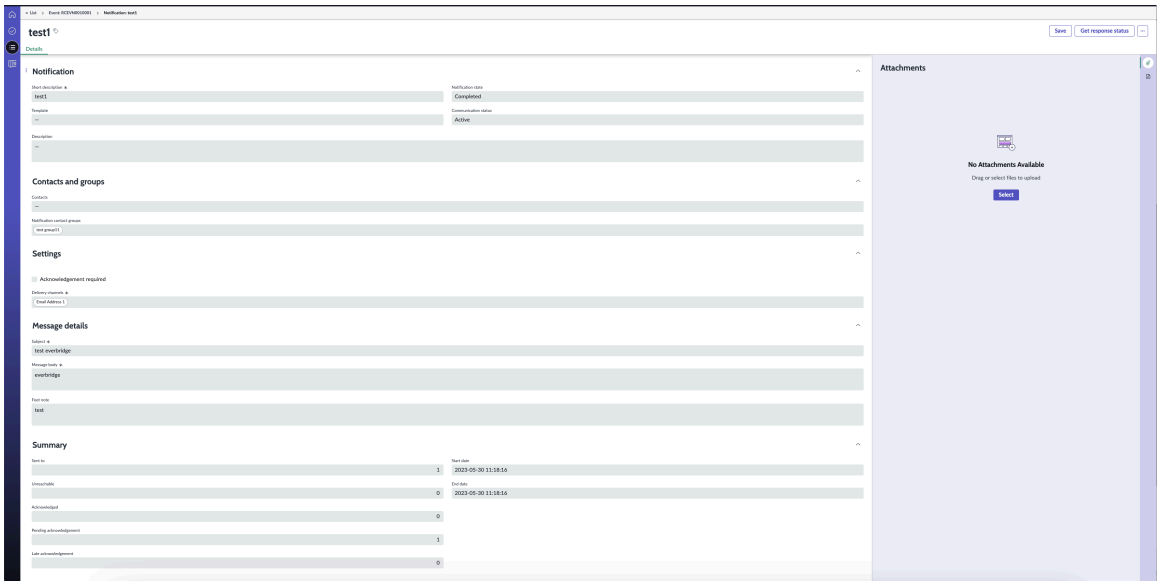
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando você envia uma notificação de emergência do Espaço de continuidade de negócios, a ação cria um incidente e uma notificação do incidente em Everbridge a ser enviada para os contatos e grupos corretos.

As notificações de emergência de um evento são exibidas na guia **Notificações de emergência** do evento. Você pode exibir os detalhes da notificação de emergência, como o estado da notificação, data de início, data de término e assim por diante, conforme mostrado no exemplo a seguir.



O formulário de notificação de emergência é mostrado no exemplo a seguir.



Resumo da notificação enviada aos contatos

A seção **Resumo** no formulário de notificação exibe uma lista dos contatos e grupos para os quais a notificação foi enviada e suas respostas também são registradas. Também exibe o número de contatos que não puderam ser contatados, o número de contatos que confirmaram a notificação e o número de confirmações pendentes. Essas informações são recuperadas de Everbridge e são exibidas em seu Espaço de continuidade de negócios, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resumo da notificação enviada aos contatos



A seção Resumo no formulário de notificação contém as seguintes informações:

Enviado para

Número de contatos para os quais a notificação foi enviada.

Inacessível

Número de contatos para os quais a notificação não foi enviada.

Reconhecido

Número de contatos que confirmaram o recebimento da notificação.

Confirmação pendente

Número de contatos que não confirmaram o recebimento da notificação.

Confirmação atrasada

Número de contatos que confirmaram o recebimento da notificação após o término da duração da notificação.

Se houver muitos contatos para os quais a notificação não pôde ser entregue, você poderá criar outra notificação para o mesmo evento de crise. Desta vez, você pode enviá-la para uma equipe de gerentes, já que a notificação anterior não atingiu muitos contatos.

Tarefas administrativas para integração da Gestão de crises com Everbridge

Para obter informações sobre as tarefas administrativas para integrar a Gestão de crises com Sistema de notificações do Everbridge, consulte Configuração para Everbridge notificações.

Configuração da Gestão de continuidade de negócios

Configure a aplicação Gestão de continuidade de negócios para executar as tarefas de continuidade de negócios para sua organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral da configuração

Configurar Gestão de continuidade de negócios envolve instalar a aplicação de ServiceNow® Store e configurá-la pelos administradores.

Nota:
Se você tiver a função GCN, poderá executar as tarefas de configuração descritas nesta seção.

- Instale a aplicação Gestão de continuidade de negócios da loja. Para obter mais informações, consulte Instalar Gestão de continuidade de negócios de ServiceNow Store.

  Nota:
  A instalação do GRC: Análise de impacto nos negócios, GRC: Business Continuity Planning ou GRC: Gestão de crises instala automaticamente o GRC: Business Continuity Management – Core e o GRC: Business Continuity Management – Components.

- Verifique se você atribuiu usuários com as funções necessárias. Para obter instruções detalhadas e uma lista de funções, consulte Componentes instalados com Gestão de continuidade de negócios.
- Configure a aplicação Gestão de continuidade de negócios executando as tarefas administrativas com a função de administrador GCN. Para obter mais informações, consulte Configuração de administração geral do GCN.

  Nota:
  Você pode exibir as configurações e **propriedades** da **página Minhas tarefas** na configuração da **Administração geral**.

- Conclua a configuração de uma análise de impacto nos negócios executando as tarefas administrativas com a função de administrador de AIN. Para obter mais informações, consulte Configuração de uma análise de impacto nos negócios.

  Nota:
  Ao criar uma análise de impacto nos negócios em Espaço UIB do GCN, você pode atribuir um lead de GCN à análise no próprio formulário de AIN.

- Conclua a configuração de um plano de continuidade de negócios executando as tarefas administrativas com a função de administrador PCN. Para obter mais informações, consulte Configuração de um plano de continuidade de negócio.

  Nota:
  Ao criar um plano de continuidade de negócios em Espaço UIB do GCN, você pode atribuir um lead de GCN ao plano no próprio formulário de PCN.

- Formate os modelos em PDF para uma análise de impacto nos negócios, um plano de continuidade de negócios ou um evento. Para obter mais informações, consulte Formatar os modelos em PDF para AINs, PCNs e eventos.
- Configure os registros e exibições de relacionamento de 360 °. Para obter mais informações, consulte Configurar registros e exibições de relacionamento de 360 °.
- Configure as notificações com Everbridge. Para obter mais informações, consulte Configuração para Everbridge notificações.
- Configure o mapa de crise. Para obter mais informações, consulte Configuração de Mapa de crises.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Revise as tarefas de configuração que são realizadas por um administrador. Para obter mais informações, consulte Configuração por administradores do sistema.
- Revise as informações de configuração de Construtor de IU. Para obter mais informações, consulte Configuração para o Construtor de IU.

Nota:

GCN clássico Espaço e Espaço configurável do GCN usam a exibição Espaço. Se você tiver feito personalizações em outras exibições de IU, deverá aplicar as mesmas personalizações antes ou depois de atualizar de uma versão anterior para a versão Xanadu. Para obter mais informações, consulte o artigo KB1442692 .

Para obter informações sobre a configuração de componentes personalizados em GCN clássico Espaço, consulte o artigo KB1442692 .

Para obter informações sobre como migrar relatórios e mudanças personalizadas para Espaço configurável do GCN, consulte o artigo KB1444397 .

Gestão de continuidade de negócios e o ServiceNow Store

Gestão de continuidade de negócios aplicações estão disponíveis no ServiceNow Store, permitindo que você obtenha recursos novos e atualizados com mais rapidez. Antes de poder usar as aplicações Gestão de continuidade de negócios, você deve verificar se tem um direito para usá-las.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

A lista de aplicações GCN disponíveis em ServiceNow Store é:

Aplicação	Descrição
GRC: Análise de impacto nos negócios	Fornece fluxos de trabalho estruturados para que as equipes de gestão de continuidade de negócios avaliem o impacto de uma interrupção em recursos críticos, como processos de negócios, aplicações e locais.
GRC: Business Continuity Planning	Fornece capacidades para que as equipes de gestão de continuidade de negócios criem, revisem e aprovem planos de continuidade de negócios e recuperação de desastre.
GRC: Gestão de crises	Fornece capacidades para que as equipes de gestão de continuidade de negócios ativem planos de continuidade de negócios durante exercícios de plano e eventos de crise reais.
GRC: Crisis Management integration with Everbridge Notifications (com.snc.bcm.app_crisis_ebn_intg)	Fornece integração com o Everbridge para criar e enviar notificações e rastrear respostas.
GRC: mapa de crise (com.snc.app_bcm_crisis_map)	Fornece a capacidade de integração com a aplicação Feeds and Alert Management para exibir os alertas de ameaças e os ativos em risco no mapa de crise

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicação	Descrição
	de GCN. Além disso, tome as medidas apropriadas acionando o evento de Gestão de crises e os fluxos de trabalho de notificação.
GRC: Configurador do aprovador (sn_grc_appr)	Fornece capacidades para definir vários níveis de aprovações com base nas definições de regra de aprovação.

Nota:
A instalação do GRC: Análise de impacto nos negócios, GRC: Business Continuity Planning ou GRC: Gestão de crises instala automaticamente o GRC: Business Continuity Management – Core, GRC: Business Continuity Management – Components e GRC: Approver Configurator.

GRC: Business Continuity Management – Core fornece capacidades para configurar os dados necessários para as aplicações de gestão de continuidade de negócios. Esta aplicação também instala GRC: Business Continuity Management – Components: componentes do Now Design System para a aplicação Gestão de continuidade de negócio.

Obter direito para a aplicação Gestão de continuidade de negócios

A primeira etapa na instalação de uma aplicação é verificar se a aplicação ou o produto e suas aplicações associadas têm direitos ServiceNow válidos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Os indivíduos que executam o direito devem ter uma conta Now Support e permissão para solicitar aplicações para as instâncias em consideração.

Procedimento

1. Navegue até ServiceNow Store .
2. Selecione **Login** e faça login usando suas Now Support credenciais.
3. Selecione a guia **Produtos da ServiceNow** para exibir todos os produtos ServiceNow Store disponíveis. Integrações e outros tipos de conteúdo são mostrados na guia **Aplicações certificadas**.
4. Selecione o nome do produto para o qual você está obtendo o direito.
   Todas as aplicações associadas ao produto que você está atribuindo são listadas. Quando você obtém o direito ao produto principal, as aplicações listadas nele também são atribuídas.
5. Selecione **Aceitar** para verificar se você tem direito ao produto e às aplicações listadas.
   Você será solicitado a ler e aceitar os termos e condições ServiceNow Store.
6. Marque a caixa de seleção e selecione **Aceitar**.

   Nota:
   Uma marca de seleção aparece ao lado do nome do produto e o botão **Gerenciar direitos** é exibido.

   A marca de seleção indica que você assinou o produto e suas aplicações associadas. É hora de gerenciar seus direitos. Este é um processo único para este produto e quaisquer outros produtos que você deseja instalar no futuro.

7. Você pode selecionar **Gerenciar direitos** para mudar as instâncias afetadas pelas aplicações às quais você tem direito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depois de concordar com os ServiceNow Store Termos e Condições e direitos gerenciados, você pode atribuir outros produtos selecionando o sinal de adição (+) ao lado do nome do produto.

Agora você está pronto para instalar a aplicação.

Instalar Gestão de continuidade de negócios de ServiceNow Store

Você pode instalar a aplicação Gestão de continuidade de negócios se tiver a função de administrador. Esta aplicação inclui dados de demonstração e instala as aplicações da loja relacionadas, caso ainda não estejam instaladas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

No ServiceNow Store, você deve garantir que tenha direitos (ou licenças) para a aplicação e suas aplicações dependentes.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Gestão de continuidade de negócios usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar uma aplicação, pode ser necessário solicitá-la na ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Selecione **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Revise a lista de aplicações na instância para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

   A aplicação Gestão de continuidade de negócios (com.snc.sn_bcm) requer que as aplicações necessárias sejam baixadas:

   - Núcleo de GCN (com.snc.bcm.app_bcm_core)
   - AIN (com.snc.bcm.app_bcm_bia)
   - PCN (com.snc.bcm.app_bcm_planning)
   - Gestão de crises (com.snc.bcm.app_bcm_exercise)
   - Mapa de crise com integração do Everbridge (com.snc.bcm.app_crisis_ebn_intg)
   - Registro de dados (com.snc.data_registry_dep)
   - Componente do Construtor de IU de Gantt (servicenow-now-gantt)
   - Aplicação de registro de dados (app-grc-data-registry)
   - Modelos de documento (app-document-templates)
   - Estrutura de relacionamento de dados (app-grc-relationship-config)
   - Espaço comum do GRC (app-grc-base-workspace)
   - GRC: Configurador do aprovador (app-bcm-approval-config)
   - Componentes compartilhados do IRM (irm-shared-common-components)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Se houver dados de demonstração disponíveis e você quiser carregá-los, selecione **Carregar dados de demonstração**.

   Algumas aplicações incluem dados de demonstração, que são registros de amostra que descrevem recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Nota:
   Se você não marcar a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração** de uma aplicação da loja durante a instalação, os dados de demonstração não estarão disponíveis para instalação posterior no **Gerenciador de aplicações**. Para obter informações sobre como instalar ou reinstalar dados de demonstração após a instalação inicial, consulte o artigo Solução alternativa para instalar dados de demonstração se a aplicação já estiver instalada [KB0722909] na Base de conhecimento HI.

6. Selecione **Instalar**.

   Nota:
   A instalação do GRC: Análise de impacto nos negócios, GRC: Business Continuity Planning ou GRC: Gestão de crises instala automaticamente o GRC: Business Continuity Management – Core e o GRC: Business Continuity Management – Components.

Gestão de continuidade de negócios operadores lite

A aplicação Gestão de continuidade de negócios fornece termos flexíveis de licenciamento de usuário. Os termos são baseados no fato de o operador ter acesso somente leitura ou poder concluir determinados tipos de tarefas.

Visão geral da classificação do operador Lite

As funções Gestão de continuidade de negócios classificadas como operadores lite são usuários responsáveis pelas seguintes tarefas:

- Responda aos planos de análise de impacto nos negócios (AIN) quando eles forem adicionados como colaboradores da análise de impacto nos negócios.
- Aprove o registro de aprovação atribuído a partir do registro na exibição de listas ou na página Minhas tarefas.

Para permitir que os operadores Lite respondam às tarefas, você deve atribuir a eles a função apropriada para a atividade e adicioná-los ao registro como um aprovador. Quando esses critérios são atendidos, o operador Lite pode aprovar ou rejeitar um registro e fornecer anotações de fluxo de trabalho.

Para obter informações detalhadas que descrevem como configurar modelos de plano BCP ou AIN, consulte Configurar um modelo de plano de continuidade de negócio para o seu negócio e Configurar um modelo de análise de impacto nos negócios (AIN).

Para obter informações sobre todas as funções instaladas com a ativação da aplicação Gestão de continuidade de negócios, consulte Componentes instalados com Gestão de continuidade de negócios.

GCN função de operador Lite

A função de operador GCN lite (sn_bcm_lite.lite_operator) contém as funções listadas na tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

GCN classificação de função do operador Lite

Função	Descrição	Informações adicionais
sn_bcm_contributor	Permite que o usuário responda às AINs nas quais ele é marcado como colaborador.	O proprietário da AIN deve adicionar o usuário como colaborador da AIN.
sn_bcm.core_viewer	Permite que o usuário exiba a AIN, planos, exercícios e eventos na IU do espaço.	
sn_bia.bia_contributor	Permite que o usuário responda às AINs nas quais ele é marcado como colaborador.	O proprietário da AIN deve adicionar o usuário como colaborador da AIN.
sn_bcm.recovery_team_member	Permite que o usuário receba e responda às tarefas de recuperação atribuídas.	
sn_bcm_viewer	Permite que o usuário exiba todos os registros na aplicação GCN.	
sn_bcp.plan_viewer	Permite que o usuário exiba os planos em um formato somente leitura.	
sn_bia.bia_viewer	Permite que o usuário exiba as respostas de AIN em um formato somente leitura.	
sn_recovery.event_viewer	Permite que o usuário exiba um exercício ou evento em um formato somente leitura.	As informações somente leitura são necessárias para que o membro do evento de recuperação tenha o contexto de todo o exercício, embora o usuário só possa responder a tarefas atribuídas.
sn_crisis_ebn.viewer	Permite que o usuário exiba notificações de emergência em um formato somente leitura.	
sn_recovery.event_member	Permite que o usuário receba e responda às tarefas de recuperação atribuídas durante um exercício ou evento.	As tarefas de recuperação devem ser atribuídas ao membro da equipe de recuperação.

Funções de GCN que você não pode atribuir aos seus operadores Lite

As funções de operador não podem ser atribuídas a operadores Lite. Se você atribuir uma função a um usuário, ele será contabilizado como um operador e você não terá mais um modelo de licenciamento flexível.

Você não pode atribuir as seguintes funções aos seus operadores Lite:

- sn_bia.bia_admin
- sn_bia.bia_manager
- sn_bia.bia_planner
- sn_bcp.plan_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- sn_bcp.plan_manager
- sn_recovery.event_manager
- sn_recovery.event_user
- sn_crisis_ebn.admin
- sn_crisis_ebn.usuário

Para obter informações adicionais sobre atribuições de função, consulte o artigo Função do usuário de negócios do GRC [KB0864247] na Base de conhecimento Now Support.

Nota:
Você deve fazer login em Now Support para exibir os artigos.

Atividades e limitações do operador Lite

A tabela a seguir descreve as atividades e limitações do Lite Operator.

Atividades e limitações do operador Lite de BCM

Atividade	Descrição	Criar	Leitura	Atualizar	Aprovar
Análise de impacto nos negócios (AIN)	• Responda à análise de AIN. • Exibir uma análise concluída. • Participe do fluxo de trabalho de AIN. • Revise a análise e a aprove ou rejeite.		X	X	X
Planejamento de continuidade de negócio (PCN)	• Exiba e baixe os planos publicados de continuidade e recuperação de desastre. • Participe do fluxo de trabalho do plano.		X		X

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades e limitações do operador Lite de BCM

Atividade	Descrição	Criar	Leitura	Atualizar	Aprovar
	• Revise e aprove ou rejeite uma análise.				
Exercícios de continuidade de negócio	• Exibir os detalhes do exercício. • Participe das tarefas de recuperação. • Participe do fluxo de trabalho de resultados do exercício. • Revise e aprove ou rejeite uma análise.		X		X
Eventos de crise	• Relatar e exibir os detalhes da crise. • Participe das tarefas de recuperação. • Participe do fluxo de trabalho de resultados do exercício. • Revise e aprove ou rejeite uma análise.		X		X
Atualizar status das tarefas de recuperação	• Receba as tarefas de recuperação dos		X	X	X

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades e limitações do operador Lite de BCM

Atividade	Descrição	Criar	Leitura	Atualizar	Aprovar
	exercícios e eventos de crise. • Relate o andamento e o status ao coordenador de eventos.				
Modelo de notificação de emergência	• Exiba as notificações de emergência. • Participe do fluxo de trabalho.		X		X

Configuração de administração geral do GCN

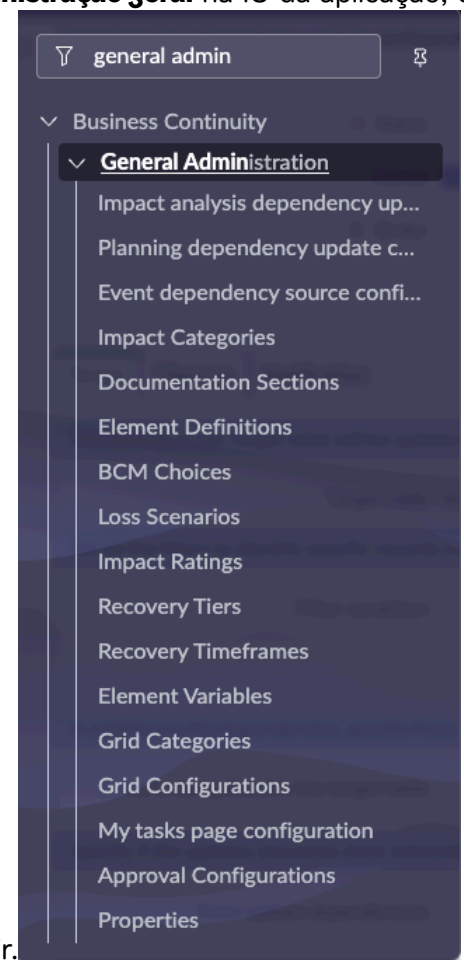
Se você for o administrador GCN, poderá configurar a aplicação Gestão de continuidade de negócios executando determinadas tarefas administrativas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Módulo de administração geral

As tarefas administrativas associadas à aplicação GCN são listadas no módulo **Administração geral** na IU da aplicação, conforme mostrado no exemplo a seguir.



O administrador Gestão de continuidade de negócios com a função sn_bcm.admin é responsável por executar as tarefas administrativas associadas à aplicação Gestão de continuidade de negócios.

Normalmente, o administrador Gestão de continuidade de negócios executa as seguintes tarefas administrativas:

- Configure as categorias de impacto. Para obter mais informações, consulte Configurar uma categoria de impacto para a análise de impacto nos negócios.
- Configure as seções de documentação. Para obter mais informações, consulte Configurar a seção de documentação de um plano de continuidade de negócio.
- Configure as definições de elemento. Para obter mais informações, consulte Configurar uma definição de elemento para Gestão de continuidade de negócios.
- Configure os cenários de perda. Para obter mais informações, consulte Configurar um cenário de perda em seu plano de continuidade de negócios.
- Configure as classificações de impacto. Para obter mais informações, consulte Configure uma classificação de impacto para avaliar a categoria de impacto.
- Configure os níveis de recuperação. Para obter mais informações, consulte Configurar um nível de recuperação para a análise de impacto nos negócios.

Tradução automática

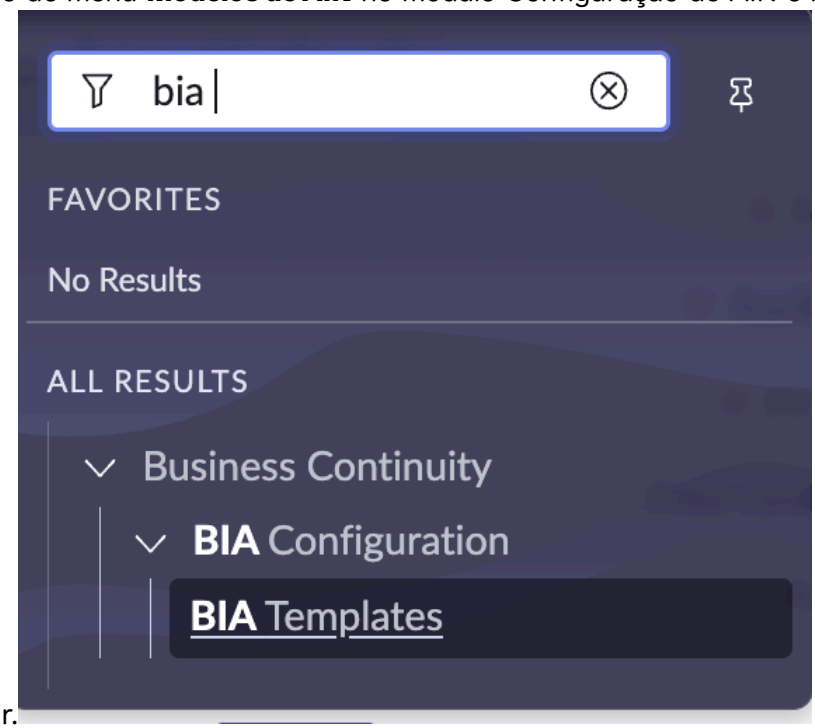
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Configure os intervalos de tempo de recuperação. Para obter mais informações, consulte Configurar um intervalo de tempo de recuperação para um nível de recuperação.
- Configure as variáveis de elemento. Para obter mais informações, consulte Configurar uma variável de elemento para uma definição de elemento.
- Exiba o módulo de configurações da página Minhas tarefas. Para obter mais informações, consulte Configurações da página Minhas tarefas.
- Defina as configurações de aprovação. Para obter mais informações, consulte Configuração de aprovação.
- Configure as propriedades. Para obter mais informações, consulte Propriedades GCN.
- Para obter mais informações sobre as configurações e categorias de grade, consulte Configurar a grade para a avaliação de dependência de AIN e Configurar uma categoria de grade para a configuração de grade.

Módulo de configuração de AIN

O administrador GCN configura os modelos de AIN no módulo Configuração de AIN. Configurar os modelos de AIN é um pré-requisito para executar a análise de impacto nos negócios.

A opção de menu **Modelos de AIN** no módulo Configuração de AIN é mostrada no exemplo a seguir.



Para obter mais informações sobre como configurar um modelo de AIN, consulte Configurar um modelo de análise de impacto nos negócios (AIN).

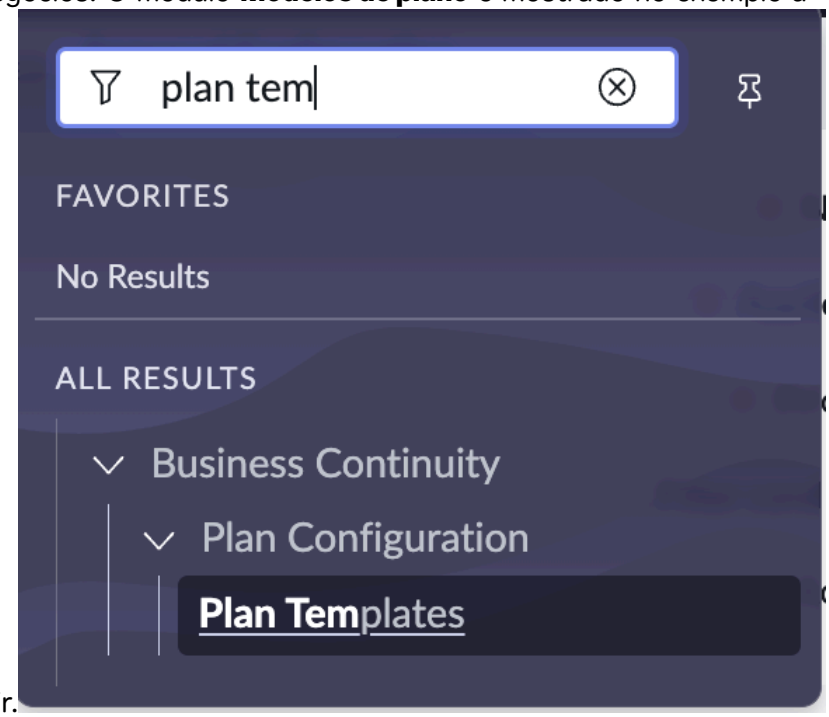
Módulo de modelos de plano

Normalmente, o administrador Gestão de continuidade de negócios usa o módulo **Modelos de plano** para configurar um modelo de plano de continuidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de negócios. O módulo **Modelos de plano** é mostrado no exemplo a seguir.



Para obter mais informações sobre como configurar um modelo de plano de continuidade de negócio, consulte Configurando o modelo de plano para o plano de continuidade de negócio.

Registros de configuração de dependência

Os administradores GCN configuram os registros de Configuração de dependência.

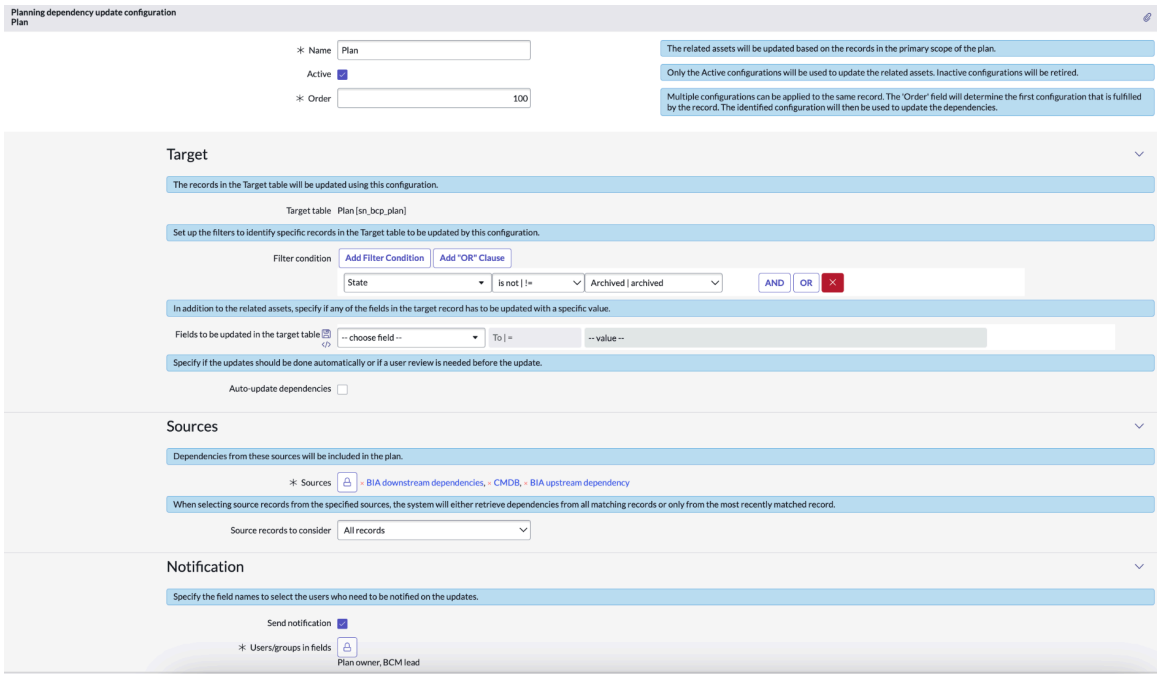
Os administradores configuram os registros de Configuração de dependência na exibição do administrador (exibição de IU 16) para programar uma atualização automática das dependências de AIN, ativos relacionados e origens com base nos dados de origem e relacionamentos no CMDB.

Nota:
A partir da versão Xanadu, você pode acessar informações atualizadas sobre dependências relacionadas a Análise de impacto nos negócios, Planos e Eventos. Para acessar as atualizações mais recentes de dependências, escolha **Todos os registros** ou **Somente** o registro mais recente nos Registros de **origem a serem considerados nos registros** Configuração de atualização de dependência de análise de impacto, Configuração de atualização de dependência de planejamento e Configuração de origem de dependência de evento. Com base em sua seleção, a aplicação extrai dependências de todas as origens ou somente do registro mais recente de cada origem.

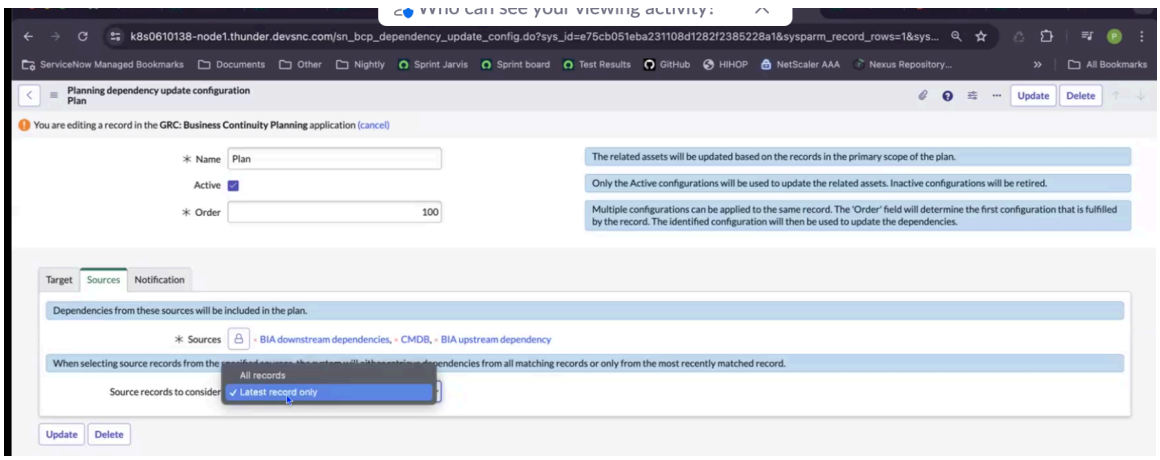
O exemplo a seguir mostra o registro de configuração de atualização de dependência de planejamento.

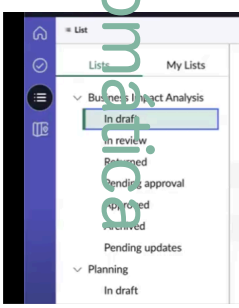
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

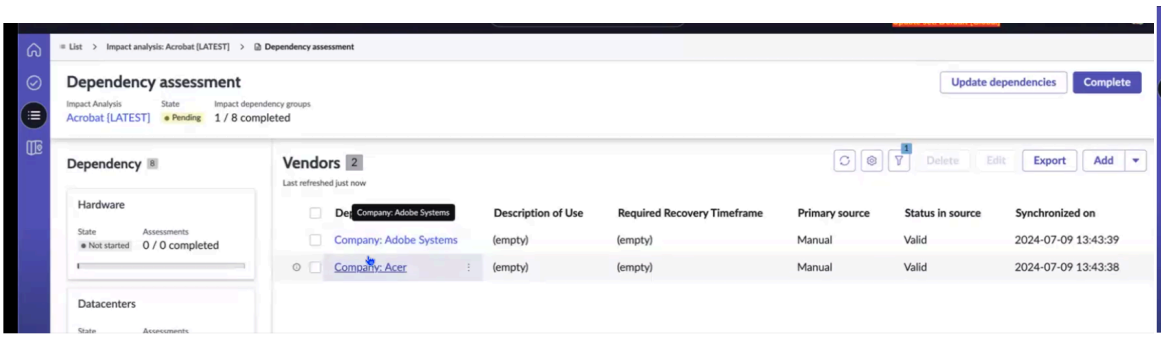


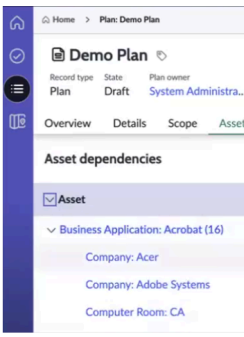
Considere um exemplo em que você tem 2 AINs feitas no Acrobat e a configuração é mostrada no exemplo. Quando a opção **Todos os registros** é selecionada e você seleciona a ação de IU **Atualizar dependências** no registro do plano, a aplicação extrai todas as dependências em todos os registros de AIN que atendem ao requisito. Conforme mostrado no exemplo, as dependências dos registros AIN mais recentes e AIN antigos são extraídas para o plano.





Quando a opção **Somente registro mais recente** é selecionada e você seleciona a ação de IU **Atualizar dependências** no registro do plano, a aplicação considera um dos registros das duas AINs e busca a avaliação de dependência desse registro de AIN.





Tradução automática.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para que a ação de IU **Atualizar dependências** no registro do plano e o trabalho agendado `Update BCP dependencies snapshot` funcionem, é necessário ter os registros de configuração de atualização de dependência de análise de impacto, configuração de atualização de dependência de planejamento e configuração de origem de dependência de evento estabelecidos.

Extraindo atualizações de dependência mais recentes para análise de impacto, planos e eventos

Você pode extrair atualizações de dependência mais recentes para análise de impacto, planos e eventos. Escolher a funcionalidade Todos os registros ou Somente o registro mais recente é aplicável para configuração de atualização de dependência de análise de impacto, configuração de atualização de dependência de planejamento e registros de configuração de origem de dependência de evento.

Para atualizações de dependência de análise de impacto, extrair todos os registros de AIN ou o registro de AIN mais recente pode gerar as mesmas informações. Para atualizações de dependência de planejamento e atualizações de dependência de evento, extrair todos os registros de AIN ou o registro de AIN mais recente extrai as atualizações de dependência mais recentes.

As dependências são obtidas das seguintes origens para os planos:

- Dependência ascendente de AIN
- Dependências descendentes de AIN
- CMDB

As dependências são obtidas das seguintes origens para os eventos:

- Dependência ascendente de AIN
- Dependências descendentes de AIN
- CMDB
- Ativos primários do plano
- Ativos relacionados ao plano

Para obter informações sobre como configurar as atualizações de dependência da análise de impacto, consulte Configuração das atualizações de dependência da análise de impacto.

Para obter informações sobre como configurar as atualizações de dependência de planejamento, consulte Como configurar atualizações de dependência de planejamento.

Para obter informações sobre como configurar as origens para adicionar as dependências de evento, consulte Configuração das origens para adicionar as dependências do evento.

Configuração das atualizações de dependência da análise de impacto

Os administradores GCN configuram o registro de configuração de atualização de dependência de análise de impacto para que uma atualização automática das dependências de AIN possa ser programada com base nos dados de origem e nos relacionamentos no CMDB.

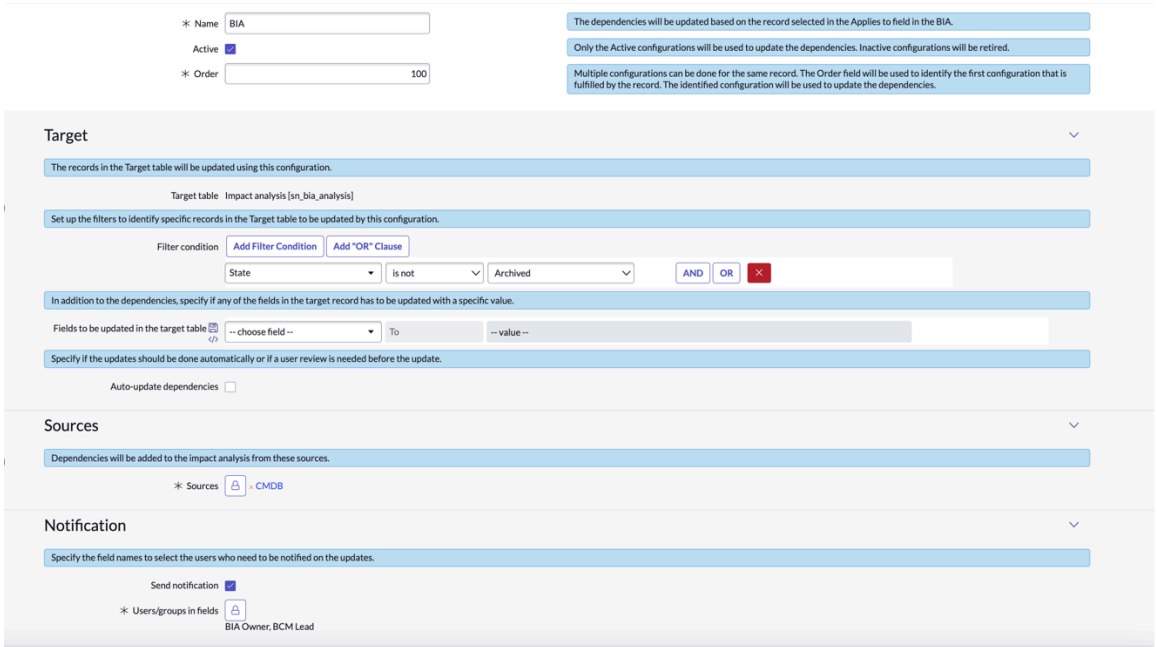
Registro de configuração da atualização de dependência da análise de impacto

Os administradores GCN acessam o registro de configuração de atualização de dependência da análise de impacto navegando até **Administração geral** na IU da aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O registro contém os detalhes de configuração, como nome, ordem, registros de destino, origens e preferências de notificação, conforme mostrado no exemplo a seguir.



Configurar as origens para adicionar as dependências

Configure as origens para buscar as dependências mais recentes da AIN no registro de configuração de atualização de dependência de análise de impacto. Uma origem é criada para CMDB que é usada para ler as dependências CMDB. O campo **Aplica-se a** da AIN é o ativo de entrada. Ele obtém as dependências de CMDB, com base no que quer que seja em que sua AIN é feita.

Nota:
Você pode buscar as dependências mais recentes das AINs somente dos relacionamentos CMDB.

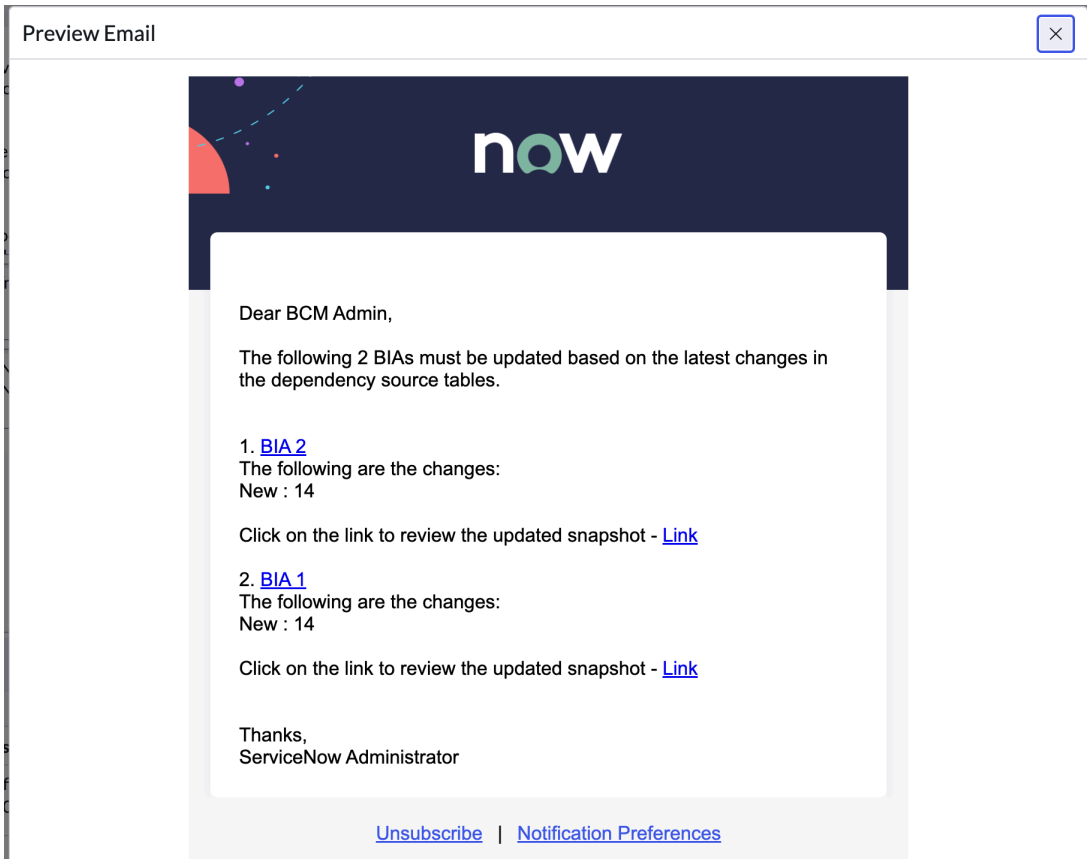
Atualizar automaticamente as dependências e definir as preferências de notificação

Os administradores GCN selecionam a opção **Atualizar dependências automaticamente** para programar uma atualização automática das dependências nas AINs.

Os administradores GCN selecionam a opção **Enviar notificação** para notificar os proprietários de AIN sobre as dependências atualizadas. A notificação por e-mail contém os detalhes das atualizações de dependência dos registros de AIN, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Os registros de snapshot são exibidos no registro de atualizações pendentes da AIN na exibição de lista. O registro de snapshot delta exibe detalhes da AIN e a configuração de dependência atualizada, como ativos Adicionados, Atualizados e Excluídos para a AIN.

Os proprietários de AIN atualizam os CMDB ativos e dependências manualmente selecionando a ação de IU **Atualizar dependências** exibida na Avaliação de dependência da AIN. Os proprietários de AIN ou aprovadores de AIN revisam as atualizações de dependência e salvam as mudanças na AIN.

Para obter mais informações sobre como configurar o registro de configuração de atualização de dependência da análise de impacto, consulte Configurar o registro de configuração da atualização de dependência da análise de impacto.

Configurar o registro de configuração da atualização de dependência da análise de impacto

Configure o registro de configuração de atualização de dependência de análise de impacto para configurar o registro de AIN (para o qual as dependências são atualizadas), seus registros de destino, origens e preferências de notificação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcp.plan_admin

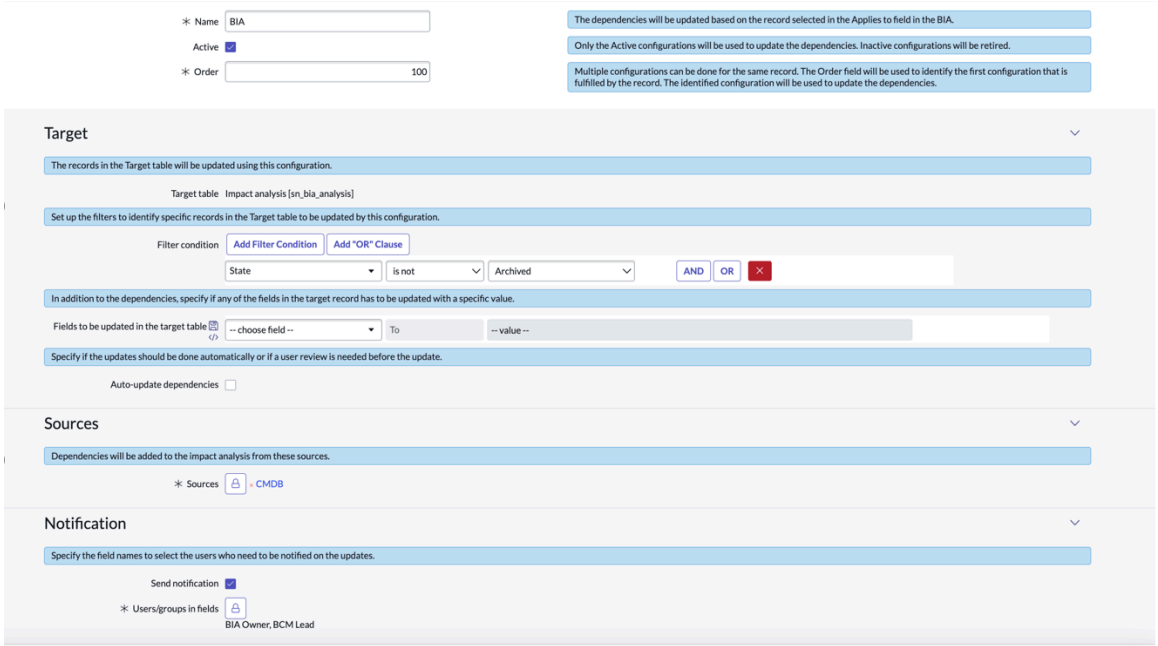
Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Administração geral** > **Configuração da atualização de dependência da análise de impacto**.
2. Selecione **Novo**.

   O exemplo a seguir mostra o registro de configuração de atualização de dependência da análise de impacto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter mais informações sobre os campos do formulário, consulte Formulário de configuração de atualização de dependência de análise de impacto.

4. Selecione **Enviar**.

   De acordo com a configuração definida pelo administrador GCN no registro de configuração de atualização de dependência da análise de impacto, as dependências são atualizadas na AIN.

   O proprietário e o aprovador da AIN revisam as dependências atualizadas e concluem o fluxo de trabalho da AIN. Para obter mais informações sobre como programar uma atualização automática das dependências na AIN, consulte Programar uma atualização automática das dependências na análise de impacto nos negócios.

Formulário de configuração de atualização de dependência de análise de impacto

Use o formulário de configuração de atualização de dependência de análise de impacto para configurar os detalhes das atualizações de dependência, como o nome do registro de AIN, registros de destino, origens e preferências de notificação.

Formulário de registro de configuração de atualização de dependência de análise de impacto

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário de registro de configuração de atualização de dependência de análise de impacto

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de configuração de atualização de dependência.
Ativo	Opção para selecionar as configurações ativas. As configurações ativas são usadas para atualizar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de registro de configuração de atualização de dependência de análise de impacto

Campo	Descrição
	as dependências. As configurações inativas são descontinuadas.
Ordem	Campo para identificar a primeira configuração que é atendida pelo registro. A configuração identificada é usada para atualizar as dependências. Várias configurações podem ser feitas para o mesmo registro. Quando as condições do filtro são as mesmas, a menor ordem, como 0, tem preferência.
Meta	
Tabela de destino	Tabela de análise de impacto [sn_bia_analysis] que contém os registros de AIN. Esses registros são atualizados de acordo com a configuração definida no registro de configuração de atualização de dependência da análise de impacto.
Condição do filtro	Filtrar condições para identificar registros específicos na tabela de destino. Esses registros são atualizados de acordo com a configuração definida no registro de configuração de atualização de dependência da análise de impacto.
Campos a serem atualizados na tabela de destino	Campos no registro de destino que podem ser atualizados com um valor específico, além das dependências.
Dependências de atualização automática	Opção para atualizar as dependências automaticamente. GCN administradores podem especificar se as atualizações devem ser feitas automaticamente ou se uma revisão do usuário é necessária antes da atualização.
Origens	
Origens	Origens aplicáveis para adicionar dependências à análise de impacto. Para o registro de AIN, a origem usada é CMDB.
Registros de origem a considerar	Opção para selecionar um registro específico ou todos os registros. Ao selecionar registros de origem das origens especificadas, o sistema recupera dependências de todos os registros correspondentes ou somente do registro de AIN correspondente mais recente.
Notificação	
Enviar notificação	Opção para notificar os usuários ou grupos de usuários sobre as atualizações.
Usuários/grupos em campos	Opção para selecionar os campos de usuários ou grupos em sn_bia_analysis que devem receber uma notificação sobre as atualizações. Por exemplo, você pode selecionar o proprietário da AIN e o líder do GCN para receber as atualizações.

Tradução automática

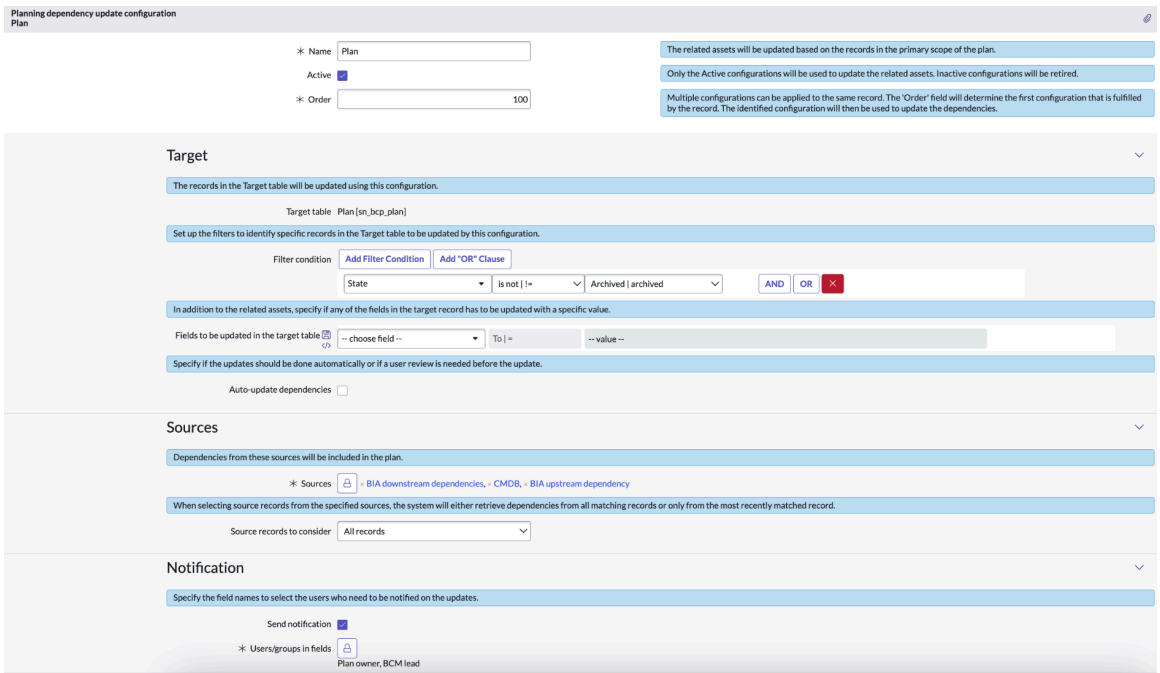
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como configurar atualizações de dependência de planejamento

Os administradores GCN configuram o registro de configuração de atualização de dependência de planejamento para que uma atualização automática dos ativos relacionados nos planos possa ser programada com base nos dados de origem e nos relacionamentos no CMDB e na AIN.

Registro de configuração de atualização de dependência de planejamento

Os administradores GCN configuram detalhes do registro do plano, seus registros de destino, origens e preferências de notificação no registro de configuração de atualização de dependência de planejamento, conforme mostrado no exemplo a seguir.



Configure as origens para buscar as dependências

Os administradores GCN configuram as origens para buscar as dependências mais recentes do plano de diferentes origens, como dependência ascendente de AIN, dependências descendentes de AIN e CMDB.

Nota:
Nos planos, as dependências são obtidas para todos os ativos do escopo primário.

Atualizar automaticamente as dependências

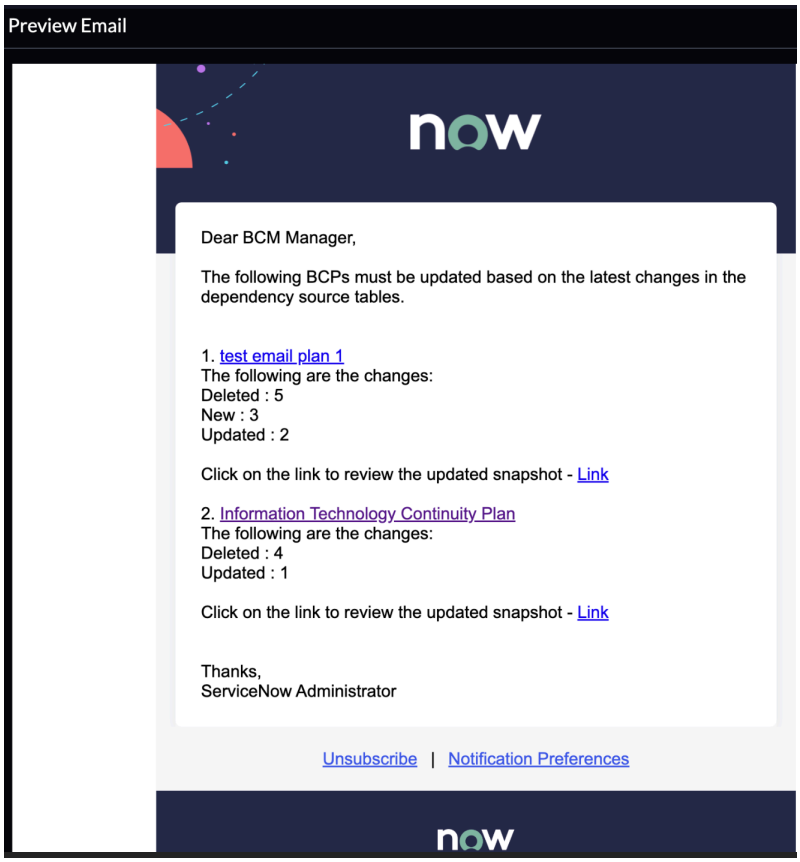
Os administradores GCN podem selecionar a opção **Atualizar dependências automaticamente** na guia Destino do registro de configuração de atualização de dependência de planejamento para programar uma atualização automática dos ativos relacionados nos planos.

Definir as preferências de notificação

Os administradores GCN selecionam a opção **Enviar notificação** para definir as preferências de notificação para os responsáveis pelo plano. Para cada atualização de dependência de planejamento, um e-mail automatizado é enviado aos proprietários do plano sobre as atualizações de dependência de planejamento e links para os registros de snapshot atualizados, conforme mostrado no exemplo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O proprietário do plano e o líder GCN revisam as atualizações de dependência do registro de snapshot. O registro de snapshot delta exibe as dependências atualizadas, como ativos Adicionados, Atualizados e Excluídos para o registro do plano selecionado.

Para obter mais informações sobre como configurar o registro de configuração de atualização de dependência de planejamento, consulte Configurar o registro de configuração de atualização de dependência de planejamento.

Configurar o registro de configuração de atualização de dependência de planejamento

Configure o registro de configuração de atualização de dependência de planejamento para configurar o registro do plano (para o qual as dependências são atualizadas), seus registros de destino, origens e preferências de notificação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcp.plan_admin

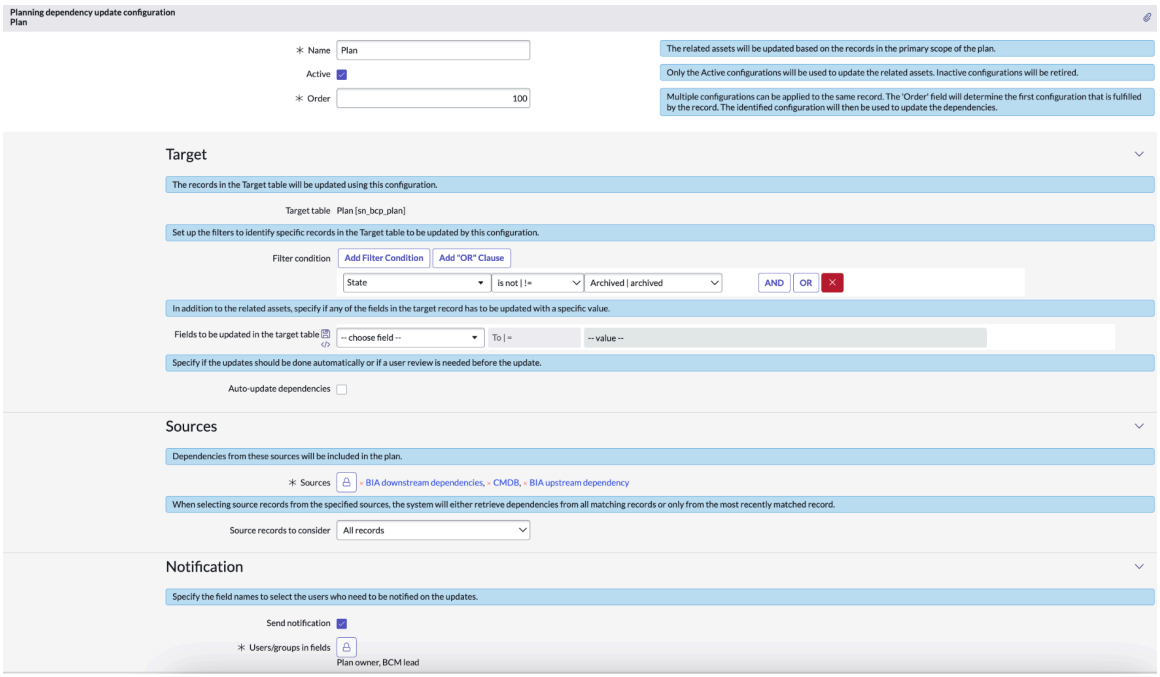
Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Administração geral** > **Configuração da atualização de dependência de planejamento**.
2. Selecione **Novo**.

   O exemplo a seguir mostra o registro de configuração de atualização de dependência de planejamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter mais informações sobre os campos do formulário, consulte Formulário de configuração de atualização de dependência de planejamento.

4. Selecione **Enviar**.

   De acordo com as origens e preferências configuradas pelo administrador [GCN no administrador GCN no registro de configuração de atualização de dependência de planejamento, as atualizações de dependência de planejamento são atualizadas automaticamente para o registro do plano.

   O proprietário e o aprovador do PCN revisam as dependências atualizadas e concluem o fluxo de trabalho do PCN.

Formulário de configuração de atualização de dependência de planejamento

Use o formulário de configuração de atualização de dependência de planejamento para configurar o registro do plano, suas origens e preferências, como o nome do registro do plano, origens e preferências de notificação e programe uma atualização automática dos ativos relacionados nos planos.

Formulário de registro de configuração de atualização de dependência de planejamento

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário de registro de configuração de atualização de dependência de planejamento

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro do plano. Os ativos relacionados são atualizados com base no escopo primário do registro do plano.
Ativo	Opção para selecionar as configurações ativas. As configurações ativas são usadas para atualizar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de registro de configuração de atualização de dependência de planejamento

Campo	Descrição
	as dependências. As configurações inativas são descontinuadas.
Ordem	Campo para identificar a primeira configuração que é atendida pelo registro. A configuração identificada é usada para atualizar as dependências. Várias configurações podem ser feitas para o mesmo registro.
Meta	
Tabela de destino	Tabela Plano [sn_bcp_plan] que contém os registros do plano. Esses registros são atualizados de acordo com a configuração definida no registro de configuração de atualização de dependência de planejamento.
Condição do filtro	Filtrar condições para identificar registros específicos na tabela de destino. Esses registros são atualizados de acordo com a configuração definida no registro de configuração de atualização de dependência de planejamento.
Campos a serem atualizados na tabela de destino	Campos no registro de destino que podem ser atualizados com um valor específico.
Dependências de atualização automática	Opção para atualizar as dependências automaticamente. GCN administradores podem especificar se as atualizações devem ser feitas automaticamente ou se uma revisão do usuário é necessária antes da atualização.
Origens	
Origens	Origens aplicáveis para adicionar ativos relacionados ao plano. Para o registro do plano de continuidade de negócios, as seguintes origens são usadas: • AIN ascendente • AIN a jusante • CMDB
Registros de origem a considerar	Opção para selecionar um registro específico ou todos os registros. Ao selecionar registros de origem das origens especificadas, o sistema recupera dependências de todos os registros correspondentes ou somente do registro de AIN correspondente mais recente.
Notificação	
Enviar notificação	Opção para notificar os usuários ou grupos de usuários sobre as atualizações.
Usuários/grupos em campos	Opção para selecionar os usuários ou grupos que devem receber uma notificação sobre as atualizações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de registro de configuração de atualização de dependência de planejamento

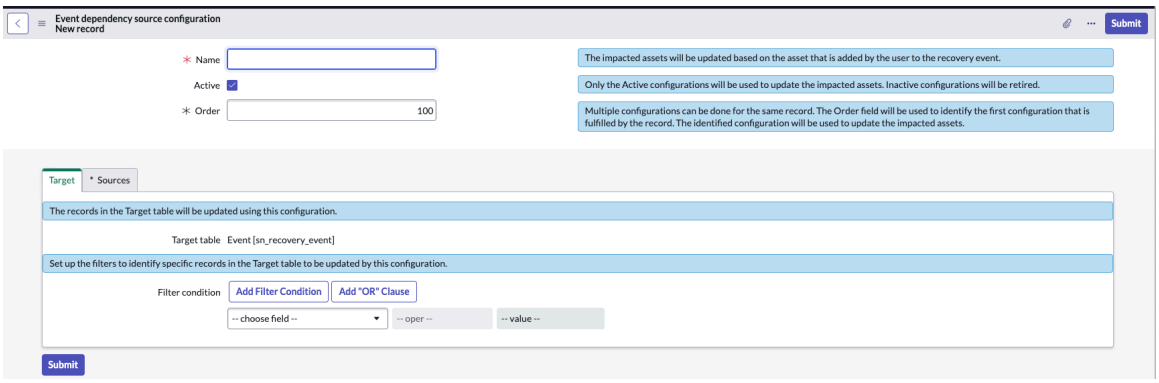
Campo	Descrição
	Por exemplo, o proprietário do plano e o líder de GCN são selecionados para receber as atualizações.

Configuração das origens para adicionar as dependências do evento

Os administradores GCN configuram as origens no registro de configuração de origem de dependência de evento para que os ativos afetados sejam adicionados nos eventos e exercícios com base nos dados de origem e nos relacionamentos na AIN, CMDBe planos.

Registro de configuração de origem de dependência de evento

O registro de configuração de origem de dependência de evento contém os detalhes da dependência de evento, como o nome do registro do evento, seus registros de destino e origens, conforme mostrado no exemplo a seguir.



As dependências são incorporadas aos eventos de todas as origens por meio da seleção da ação de IU **Atualizar dependências** pelo usuário. Quando um evento é criado e vinculado a um plano, o ativo primário e seus ativos associados são recuperados automaticamente do plano, desde que a configuração de dependência de evento esteja ativa e inclua os planos em suas origens, sem a necessidade de selecionar a IU de **atualização de dependências** ação.

As dependências são obtidas das seguintes origens para os eventos:

- Dependência ascendente de AIN
- Dependências descendentes de AIN
- CMDB
- Ativos primários do plano
- Ativos relacionados ao plano

Nota:
Em um evento, as dependências de todos os ativos são adicionadas manualmente quando a origem é Manual.

Para obter mais informações sobre como configurar o registro de configuração da origem de dependência de evento, consulte Configurar o registro de configuração de origem de dependência de evento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar o registro de configuração de origem de dependência de evento

Configure as origens para adicionar as dependências de evento no registro de configuração de origem de dependência de evento.

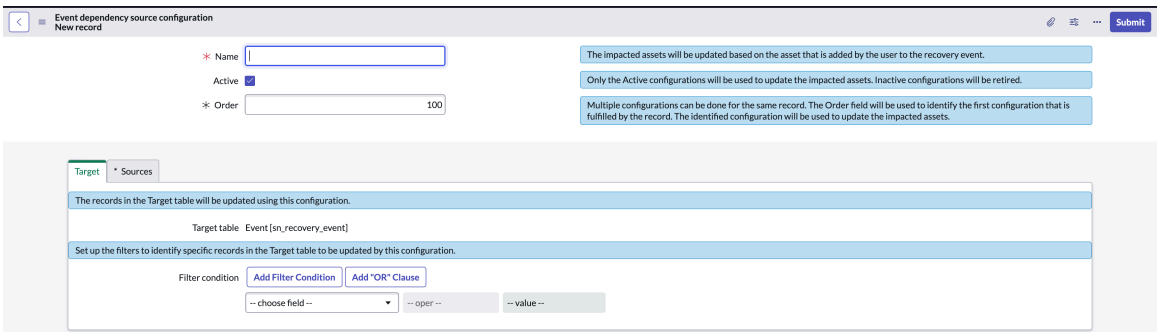
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcp.plan_admin

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Administração geral** > **Configuração de origem de dependência de evento**.
2. Selecione **Novo**.

   O exemplo a seguir mostra o registro de configuração de origem de dependência de evento.



3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter mais informações sobre os campos do formulário, consulte Formulário de configuração de origem de dependência de evento.

4. Selecione **Enviar**.

   De acordo com as origens configuradas pelo administrador GCN no registro de configuração de origem de dependência de evento, as dependências são adicionadas no evento.

Formulário de configuração de origem de dependência de evento

Use o formulário de configuração de origem de dependência de evento para adicionar os detalhes da dependência de evento, como o nome do registro do evento, seus registros de destino e origens na aplicação GCN.

Formulário de registro de configuração de origem de dependência de evento

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário de registro de configuração de origem de dependência de evento

Campo	Descrição
Nome	Nome do evento de recuperação. Os ativos afetados são atualizados com base no ativo adicionado pelo usuário ao evento de recuperação.
Ativo	Opção para selecionar as configurações ativas. As configurações ativas são usadas para atualizar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de registro de configuração de origem de dependência de evento

Campo	Descrição
	as dependências. As configurações inativas são descontinuadas.
Ordem	Campo para identificar a primeira configuração que é atendida pelo registro. A configuração identificada é usada para atualizar os ativos afetados. Várias configurações podem ser feitas para o mesmo registro.
Meta	
Tabela de destino	Tabela de eventos [sn_recovery_event] que contém os registros de eventos. Esses registros são atualizados de acordo com a configuração definida no registro de configuração da origem de dependência de evento.
Condição do filtro	Filtrar condições para identificar registros específicos na tabela de destino. Esses registros são atualizados de acordo com a configuração definida no registro de configuração da origem de dependência de evento.
Origens	
Origens	Origens aplicáveis para adicionar ativos afetados ao evento de recuperação. Para o registro de evento, uma das seguintes origens pode ser usada: • Dependência ascendente de AIN • Dependências descendentes de AIN • CMDB • Ativos primários do plano • Ativos relacionados ao plano
Registros de origem a considerar	Opção para selecionar um registro específico ou todos os registros. Ao selecionar registros de origem das origens especificadas, o sistema recupera dependências de todos os registros correspondentes ou somente do registro de AIN correspondente mais recente.

Tradução automática

Configurar uma categoria de impacto para a análise de impacto nos negócios

Configure uma categoria de impacto para o seu negócio ao executar a análise de impacto nos negócios. Use o módulo **Categorias de impacto** no navegador de aplicações Gestão de continuidade de negócios para definir o nome, os critérios para os quais a categoria de impacto contribui, intervalos de tempo aplicáveis, valor máximo de RTO e assim por diante.

Antes de Iniciar

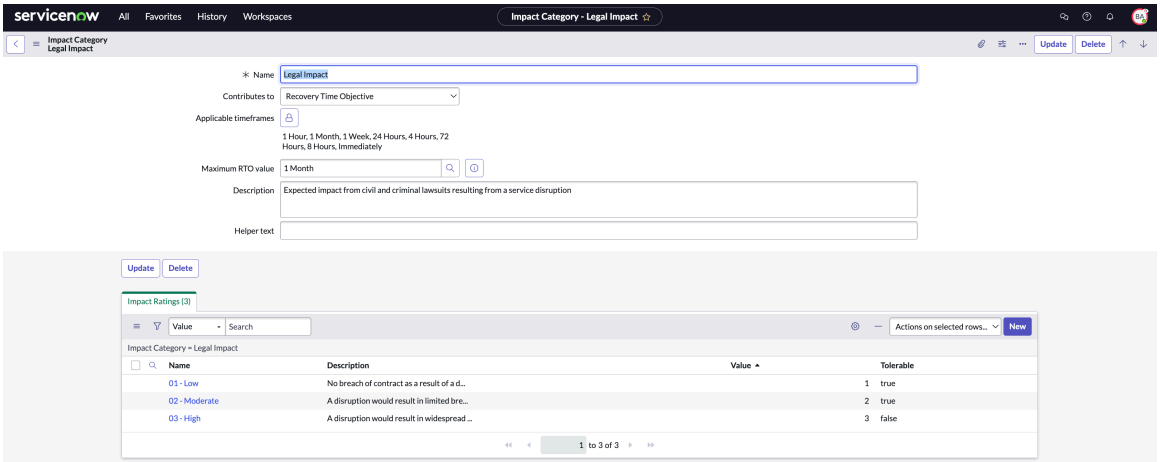
Função necessária: sn_bcm.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Administração geral** > **Categorias de impacto**.
2. Selecione **Novo**.

   O exemplo a seguir mostra as classificações de impacto instaladas com dados de demonstração para uma categoria de impacto.



3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter mais informações sobre os campos do formulário, consulte Formulário de registro de categoria de impacto.

4. Selecione **Enviar**.

Formulário de registro de categoria de impacto

Use o formulário de registro de Categoria de impacto para adicionar detalhes sobre a categoria de impacto, como nome, critérios para os quais a categoria de impacto contribui, intervalos de tempo aplicáveis, valor máximo de RTO e assim por diante em Espaço UIB do GCN.

Formulário de registro de categoria de impacto

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário de registro de categoria de impacto

Campo	Descrição
Nome	Nome da categoria de impacto.
Contribui para	Contribuição para RPO ou RTO como resultado do impacto na interrupção dos negócios. Se a categoria de impacto contribuir para o objetivo de ponto de recuperação, a lista relacionada de perguntas de análise de impacto será exibida.
Intervalos de tempo aplicáveis	Duração da interrupção do processo de negócios. Este campo aparecerá somente se o valor do campo **Contribui para** for **RTO**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de registro de categoria de impacto

Campo	Descrição
Valor máximo de RTO	Métrica que calcula o limite de tempo máximo em que a empresa deve recuperar um elemento após uma interrupção.
Descrição	Breve descrição da categoria de impacto.
Texto de ajuda	Campo para adicionar o texto auxiliar. Ele fornece uma dica para os usuários sobre como responder às perguntas de avaliação. O texto auxiliar é exibido para o usuário no registro de análise de impacto nos negócios.

Configuração da seção de documentação do plano de continuidade de negócio

Você pode configurar a seção de documentação de um plano de continuidade de negócios em um formato estruturado. Você pode descrever detalhes de alto nível do plano, como finalidade, escopo, áreas de cobertura, objetivos e critérios de sucesso.

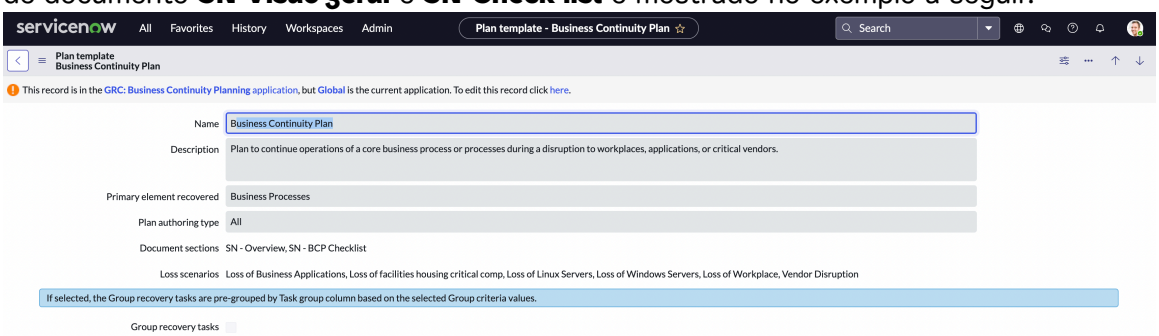
Você pode documentar os detalhes do seu plano de continuidade de negócios em seções de documentação separadas. Você pode exibir as seções de documentação pré-configuradas na seção **Administração geral** da aplicação Gestão de continuidade de negócios.

Quando um plano de continuidade de negócios é criado, ele preenche uma ou mais seções de documentação selecionadas no modelo de plano.

A aplicação Gestão de continuidade de negócios fornece as seções de documentação instaladas com os dados de demonstração no modelo de plano:

- PCN-Suposições
- PCN-Objetivos
- PCN-Escopo
- AIN-Visão geral
- Check-list SN-BCP
- SN-Visão geral

Um exemplo **de modelo de Plano de continuidade de negócios** com as seções de documento **SN-Visão geral** e **SN-Check-list** é mostrado no exemplo a seguir.



Como criar uma seção de documentação para seu requisito de negócio

Se você tiver a função de administrador GCN, poderá usar o modelo de seção de documentação listado em **Administração geral** para criar uma seção de documentação.

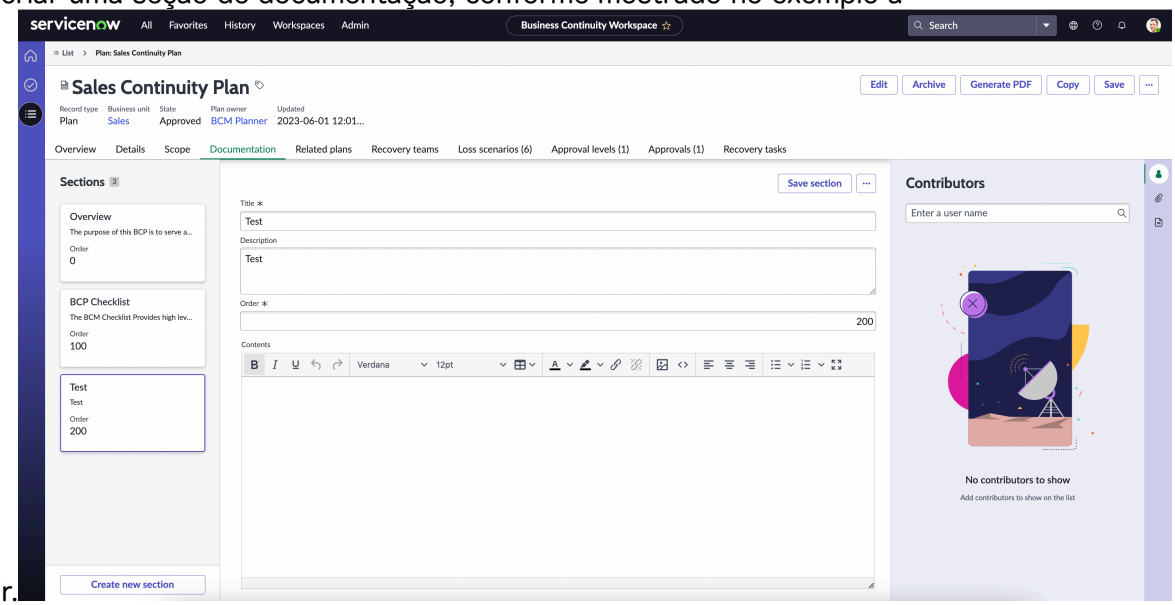
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para configurar uma seção de documentação usando o modelo de seção de documentação, consulte Configurar a seção de documentação de um plano de continuidade de negócio.

Nota:
Quando você cria uma seção de documentação na guia **Documentação** sem usar o modelo do plano, a ação de IU **Redefinir para o modelo** não está disponível para essa seção de documentação.

Você também pode criar uma seção de documentação na guia **Documentação** no Espaço de continuidade de negócios. Você pode usar a ação de IU **Criar nova seção** para criar uma seção de documentação, conforme mostrado no exemplo a seguir.



Para obter mais informações sobre como criar uma seção de documentação para seu plano de negócios no Espaço de continuidade de negócios, consulte Criar uma seção de documentação.

Configurar a seção de documentação de um plano de continuidade de negócio

Configure a seção de documentação de um plano na aplicação Gestão de continuidade de negócios. Você pode usar a seção de documentação para descrever um plano nas seções estruturadas, como uma check-list de detalhes de alto nível, finalidade do plano, escopo que descreve a finalidade e as áreas de cobertura do plano e assim por diante.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcp.plan_admin

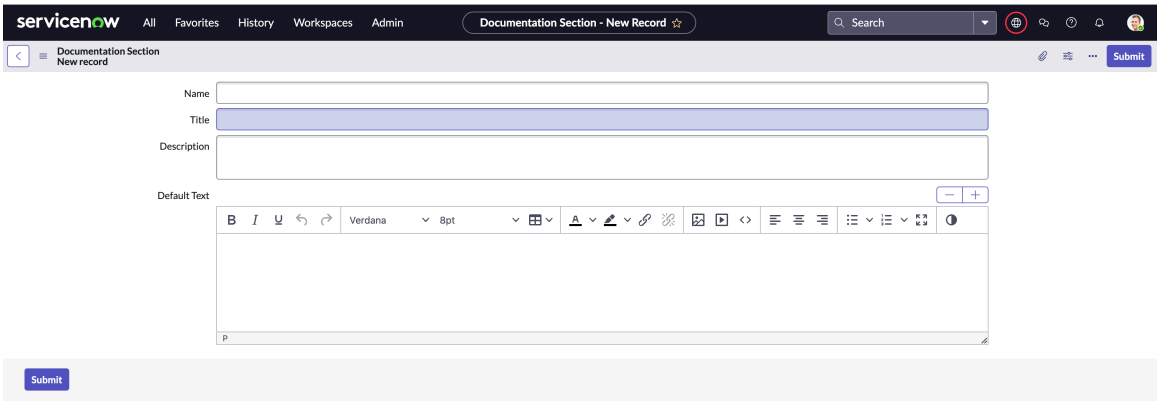
Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Administração geral** > **Seções de documentação**.
2. Selecione **Novo**.

   O modelo de seção de documentação é mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

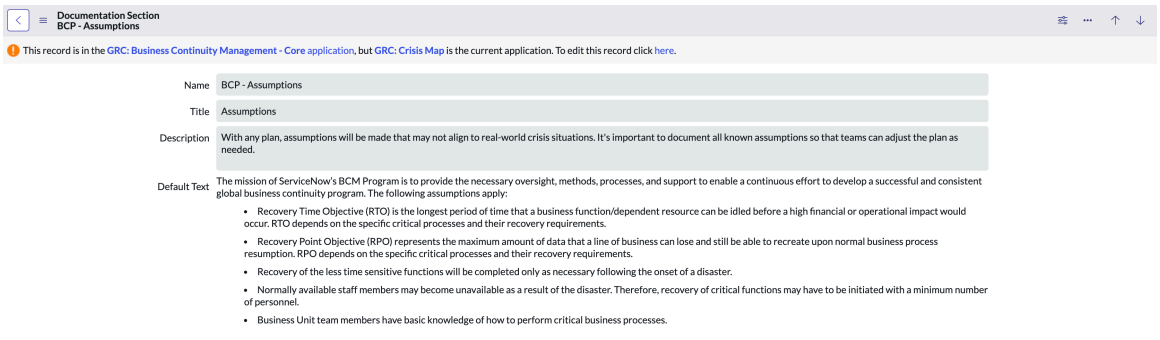
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter mais informações sobre os campos, consulte Formulário de registro da seção de documentação.

   O exemplo a seguir mostra o modelo de seção de documentação dos dados de demonstração.



4. Selecione **Enviar**.

Formulário de registro da seção de documentação

Use o formulário de registro da Seção de documentação para descrever um plano nas seções estruturadas no Espaço UIB do GCN.

Formulário de registro da seção de documentação

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário de registro da seção de documentação

Campo	Descrição
Nome	Nome da seção de documentação.
Título	Título da seção de documentação.
Descrição	Breve descrição sobre a seção de documentação.
Texto padrão	Texto padrão relevante para a seção de documentação. O texto pode ser editado posteriormente, quando o plano for formulado e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de registro da seção de documentação

Campo	Descrição
	as seções de documentação forem adicionadas, de acordo com o plano.

Configurar uma definição de elemento para Gestão de continuidade de negócios

Configure as definições de elemento para identificar o item de configuração que precisa ser avaliado em uma análise de impacto nos negócios e recuperado em um plano de continuidade de negócio. Use o módulo **Variáveis de elemento** no navegador de aplicações Gestão de continuidade de negócios para configurar uma definição de elemento.

Antes de Iniciar

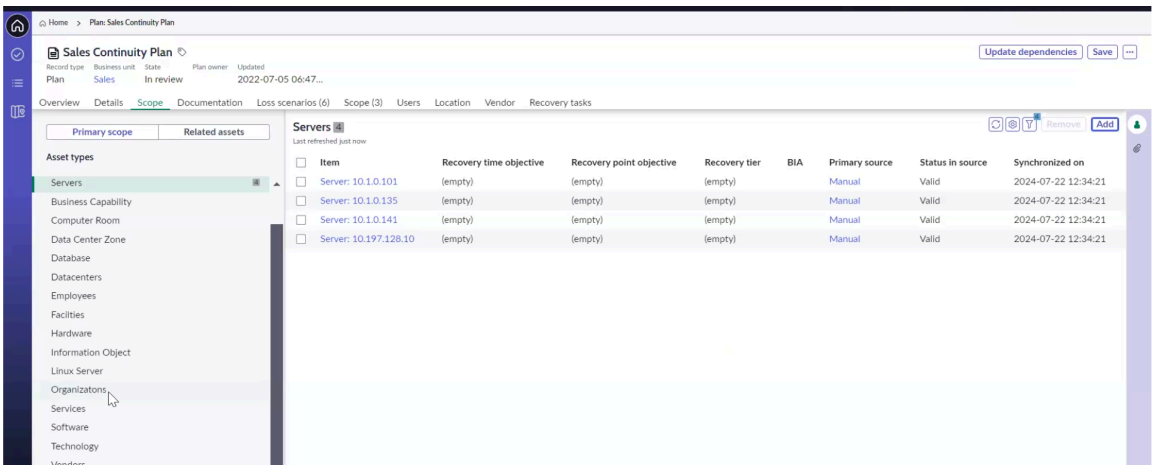
Função necessária: sn_bcm.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Evite criar definições de elemento sobrepostas em que um ativo possa se encaixar em várias categorias. Cada definição de elemento deve ser exclusiva e não se sobrepor a outra. Por exemplo, não defina o servidor e o servidor Linux como definições de elemento separadas, pois um servidor Linux é inerentemente um servidor. A aplicação GCN está estruturada para utilizar apenas uma dessas definições, não ambas, garantindo que uma definição de elemento apareça em apenas uma categoria.

Se você quiser definir Servidor e Servidor Linux como definições de elemento distintas sem sobreposição, aplique um filtro à definição de elemento Servidor especificando que a classe não é Linux. Essa abordagem mantém a exclusividade mútua entre as duas definições.

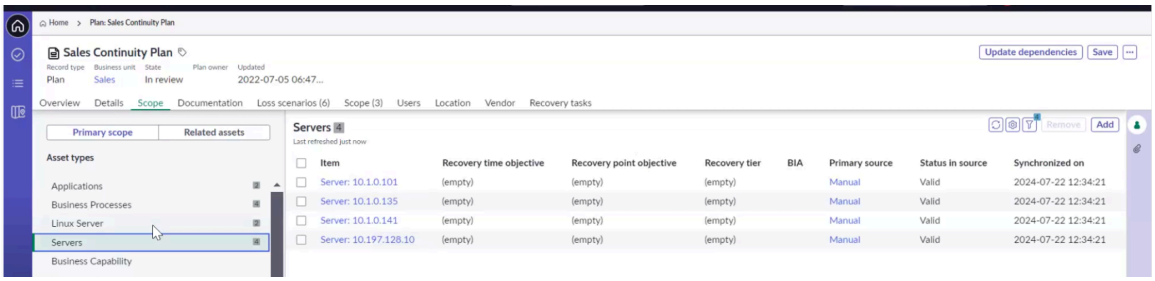
Se você selecionar o tipo de ativo Servidores conforme mostrado no exemplo e selecionar **Adicionar**, a configuração mostrará todos os servidores, incluindo Solaris, ESX, Windowse assim por diante.



Se você definir o elemento de servidor como um bucket genérico, poderá selecionar qualquer um dos tipos de servidor, conforme mostrado no exemplo. O tipo de ativo Servidores tem um servidor Linux como um item secundário. No entanto, um tipo de ativo separado chamado de servidor Linux está disponível na lista Tipos de ativos.

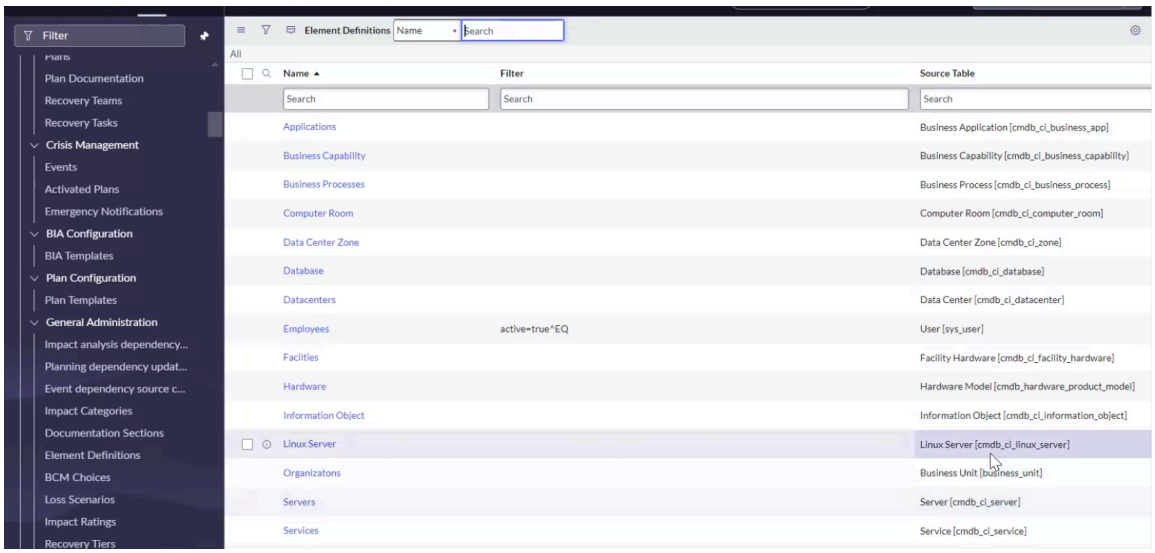
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

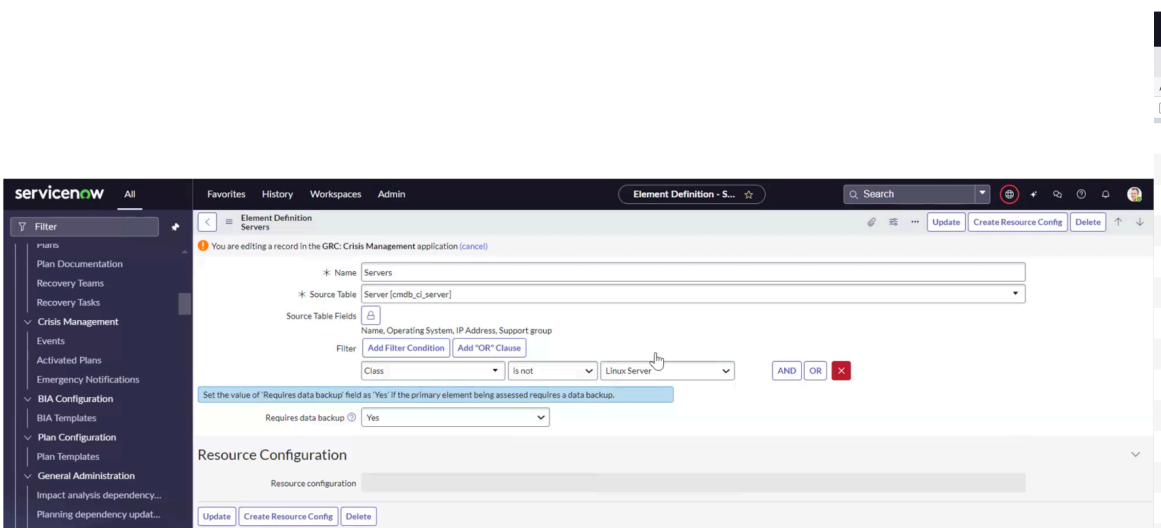


Na lista, os tipos de ativos são calculados e mostrados como 2 servidores Linux e 4 servidores em que um item é um servidor Linux. É possível que, após a atualização ou o recarregamento dos ativos, os tipos de ativos sejam recalculados e mostrados de forma diferente. Por exemplo, o sistema pode mostrar os tipos de ativo como 3 servidores Linux e 3 servidores ou 0 servidor Linux e 6 servidores. Os tipos de ativo são calculados de forma diferente porque a definição de elemento do Servidor também inclui o servidor Linux.

Nesses cenários, a configuração de regras que se sobrepõem a outras regras pode levar a um erro. Como solução alternativa, os itens da lista devem ser configurados como mutuamente exclusivos e a condição do filtro deve ser configurada corretamente, conforme mostrado nos exemplos a seguir.



Neste cenário, os Servidores são a tabela primária e o servidor Linux é a tabela secundária. Na tabela Servidores (registro), configure uma condição de filtro em que a classe não seja Servidor Linux escolhendo a opção `Class is not Linux Server`.



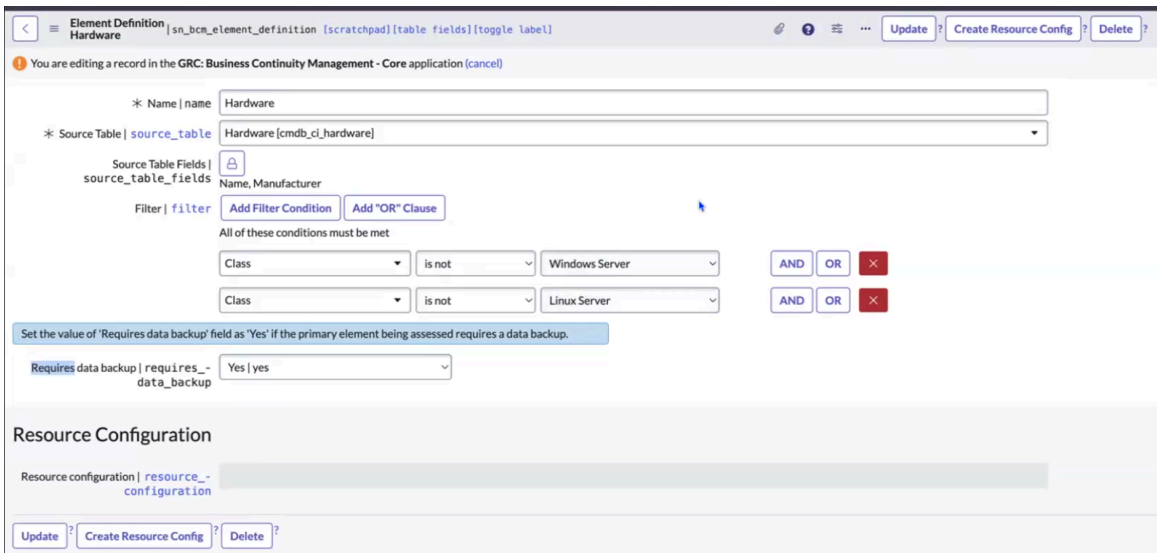


Tradução automática

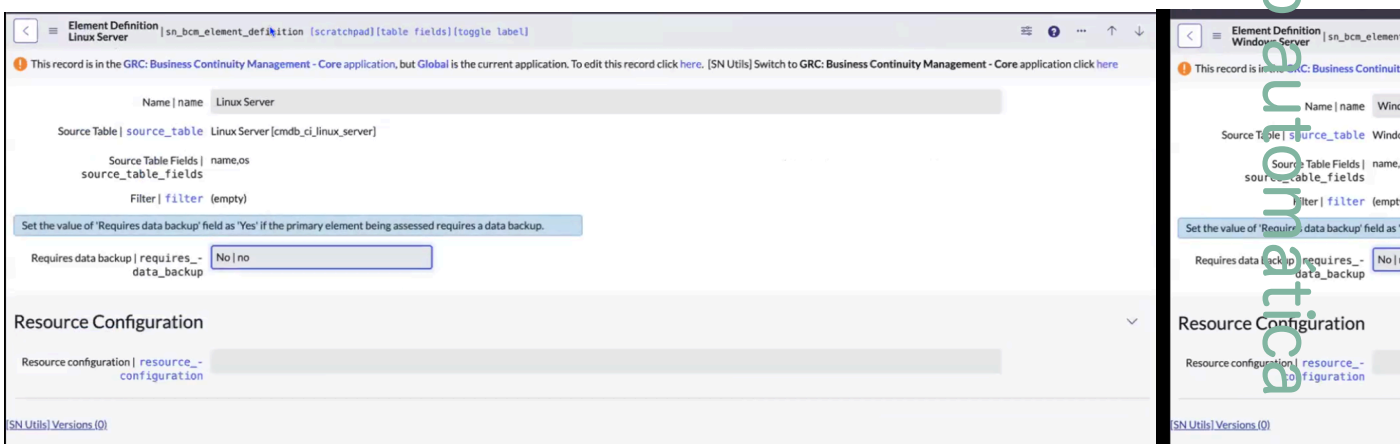
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Isso significa que a definição do elemento Servidores inclui todos os servidores, exceto o servidor Linux.

A partir da versão Xanadu, o filtro de definição de elemento para a definição de elemento Hardware foi atualizado. Você não pode adicionar um ativo de servidor Windows ou um ativo de servidor Linux no elemento Hardware, conforme mostrado no exemplo.



No entanto, agora você pode adicionar um ativo de servidor Windows na definição de elemento do Windows Server ou um ativo de servidor Linux na definição de elemento de servidor Linux, conforme mostrado nos exemplos a seguir.



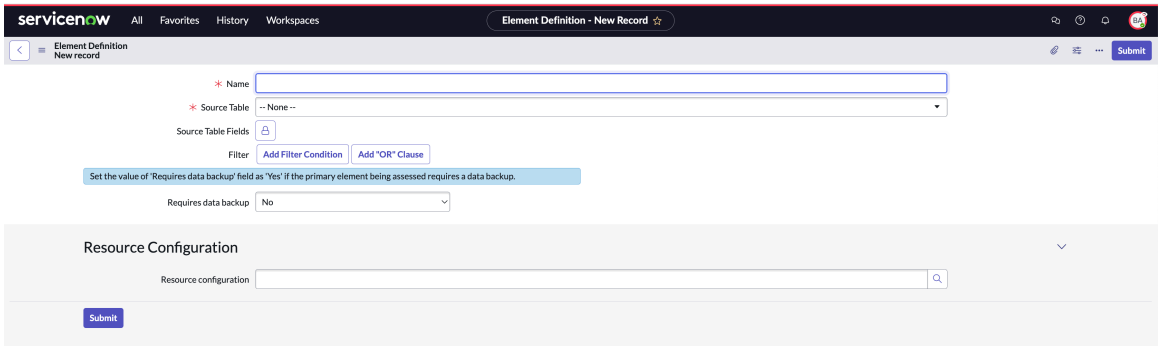
Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Administração geral** > **Definições do elemento**.
2. Selecione **Novo**.

   O exemplo a seguir mostra o registro de definição de elemento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
A condição de filtro na definição de elemento é usada para adicionar itens de configuração (ICs) específicos por meio do pop-up. A ação de IU **Atualizar dependências** também considera o filtro da definição do elemento e recupera os ICs relacionados do item de configuração listado no campo **Aplica-se a** da AIN. Esses relacionamentos são recuperados da tabela Relacionamentos de IC.

3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos do formulário, consulte Formulário de registro de definição de elemento.
4. Selecione **Enviar**.

Formulário de registro de definição de elemento

Use o formulário de registro de definição de elemento para configurar um nível de recuperação com um conjunto de aplicações de negócios usando Espaço UIB do GCN.

Formulário de registro de definição de elemento

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário de registro de definição de elemento

Campo	Descrição
Nome	Nome da definição do elemento.
Tabela de origem	Tabela que armazena os detalhes do registro do item de configuração.
Campos de tabelas de origem	Títulos de coluna da tabela de origem que você pode selecionar para referência.
Filtrar	Adicione a condição de filtro para a definição do elemento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de registro de definição de elemento

Campo	Descrição
	Nota: A partir da versão Xanadu, o filtro de definição de elemento para a definição de elemento Hardware foi atualizado. Agora você pode adicionar um ativo de servidor Windows na definição de elemento de servidor Windows ou um ativo de servidor Linux na definição de elemento de servidor Linux. No entanto, você não pode adicionar o ativo do servidor Windows ou o ativo do servidor Linux no filtro da definição do elemento Hardware.
Backup de dados necessário	Opção para indicar se o elemento primário requer um backup de dados. Os ativos de tecnologia exigem backup de dados, pois eles pertencem a informações importantes de TI armazenadas em um sistema ou banco de dados.
Configuração de recurso	Configuração de recursos para a definição do elemento. Opções disponíveis incluem: • **Local** • **Servidor Web** • **Datacenters** • **Fornecedores**

Configurar uma variável de elemento para uma definição de elemento

Configure uma variável de elemento para uma dependência específica de um elemento. Use o módulo **Variáveis de elemento** no navegador de aplicações Gestão de continuidade de negócios para configurar uma variável de elemento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin

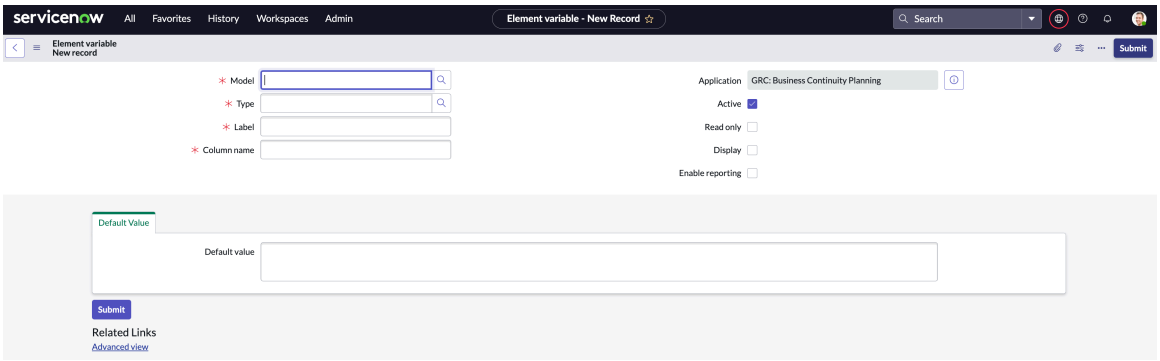
Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Administração geral** > **Variáveis de elemento**.
2. Selecione **Novo**.

   O exemplo a seguir mostra a exibição de um administrador do registro de variável do elemento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos do formulário, consulte Formulário de registro de variável de elemento.

4. Selecione **Enviar**.

Formulário de registro de variável de elemento

Use o formulário de registro de variável de elemento para configurar uma variável de elemento para uma definição de elemento usando Espaço UIB do GCN.

Formulário de registro de variável de elemento

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário de registro de variável de elemento

Campo	Descrição
Modelo	Referência de definição de elemento [sn_bcm_element_definition]. Você pode criar várias variáveis de elemento para uma definição de elemento.
Tipo	Classe de campo na tabela do modelo.
Rótulo	Nome de exibição no grupo de dependência da grade de dependência AIN.
Nome da coluna	Nome da coluna na tabela.
Aplicação	Aplicação que contém o registro.
Ativo	Opção para ativar a variável de elemento.
Somente leitura	Opção para renderizar a variável de elemento como somente leitura.
Exibição	Opção para exibir a variável do elemento.
Habilitar emissão de relatórios	Opção para relatar a variável do elemento.
Valor padrão	
Valor padrão	Descrição do valor padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar um cenário de perda em seu plano de continuidade de negócios

Configure um plano para um cenário de perda identificado usando o modelo de cenário de perda na aplicação Gestão de continuidade de negócios. Use o plano documentado que tem as necessidades e requisitos listados para um possível desastre.

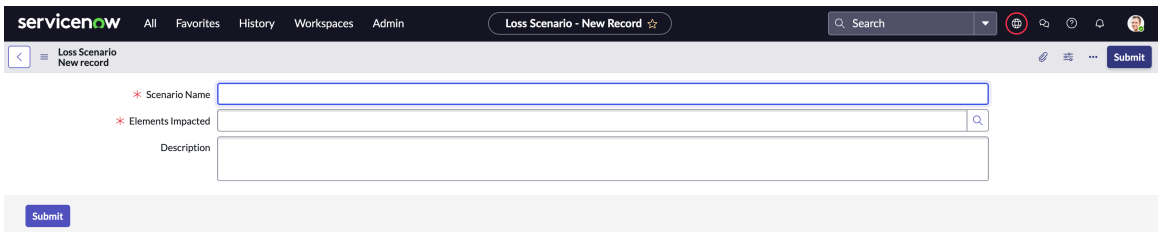
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcp.plan_admin

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Administração geral** > **Cenários de perda**.
2. Selecione **Novo**.

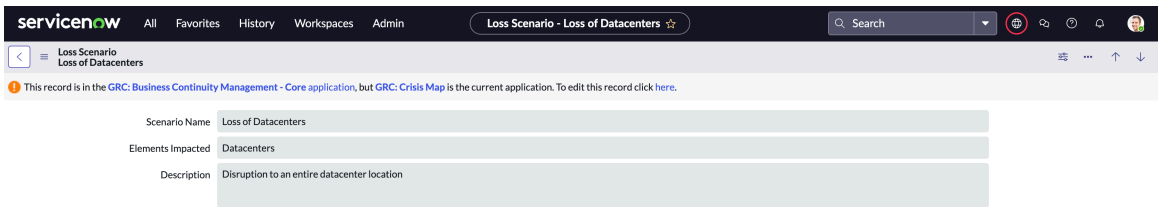
   O formulário Cenário de perda é mostrado no exemplo a seguir.



3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter mais informações sobre os campos, consulte Formulário de registro de cenário de perda.

   O exemplo a seguir mostra os detalhes de um cenário de perda.



4. Selecione **Enviar**.

Formulário de registro de cenário de perda

Use o formulário de registro de cenário de perda em Espaço UIB do GCN para configurar um plano para um cenário de perda identificado.

Formulário de registro de cenário de perda

Para obter a descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário de registro de cenário de perda

Campo	Descrição
Nome do cenário	Nome do cenário de impacto.
Elementos afetados	Itens ou ativos afetados devido ao cenário de perda.
Descrição	Nota resumida sobre o cenário de perda.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure uma classificação de impacto para avaliar a categoria de impacto

Configure uma classificação de impacto para avaliar uma categoria de impacto como baixa, moderada, alta ou crítica. Use o módulo **Classificações de impacto** no navegador de aplicações Gestão de continuidade de negócios para ajudá-lo a medir a intensidade da perda quando ocorre um tempo de inatividade dos negócios.

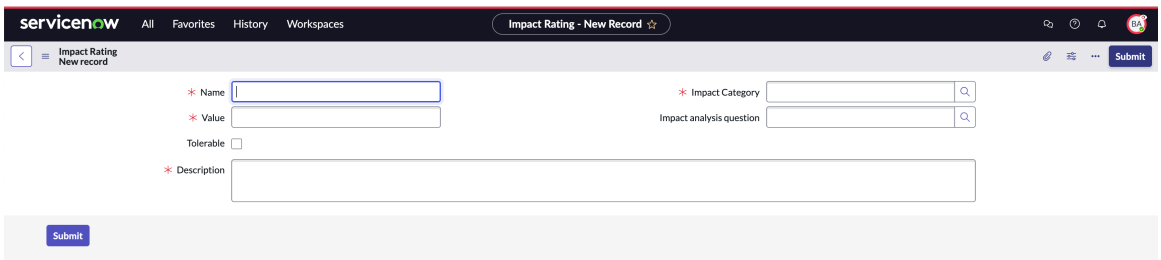
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Administração geral** > **Classificações de impacto**.
2. Selecione **Novo**.

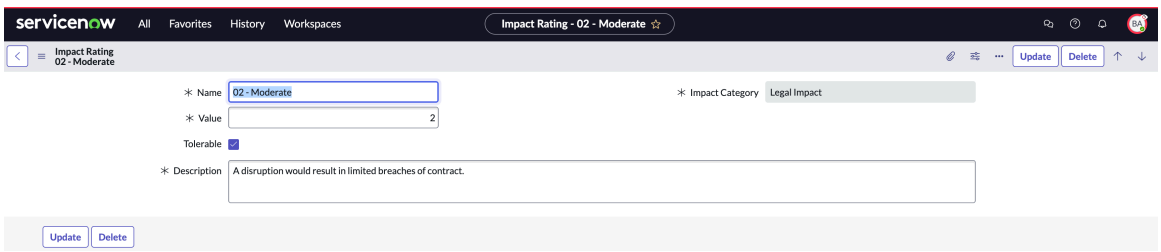
   O modelo de classificação de impacto é mostrado no exemplo a seguir.



3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter mais informações sobre os campos do formulário, consulte Formulário de registro de classificação de impacto.

   O exemplo a seguir mostra uma classificação de impacto dos dados de demonstração.



4. Selecione **Enviar**.

Formulário de registro de classificação de impacto

Use o formulário de registro de Classificação de impacto para avaliar uma categoria de impacto, como baixo, moderado, alto ou crítico usando Espaço UIB do GCN.

Formulário de registro de classificação de impacto

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

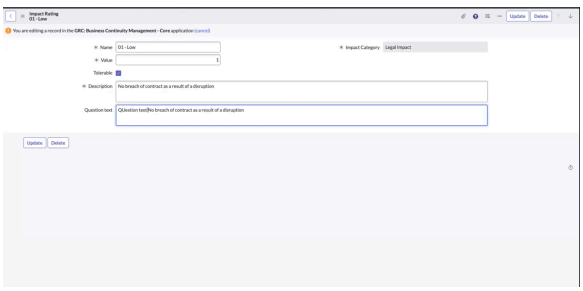
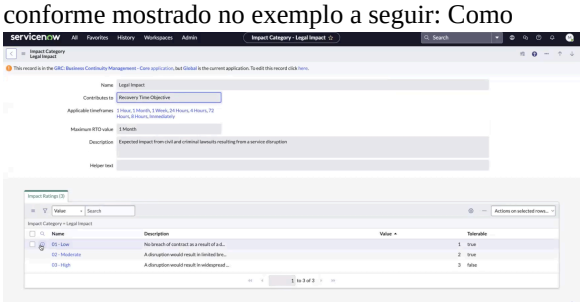
Formulário de registro de classificação de impacto

Campo	Descrição
Nome	Nome da classificação de impacto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

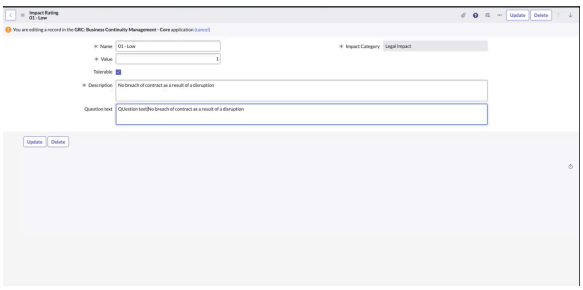
Formulário de registro de classificação de impacto

Campo	Descrição
Valor	Valor numérico para a classificação de impacto. Você pode associar um valor numérico exclusivo a cada classificação de impacto. Você não pode usar o mesmo valor para qualquer outra classificação de impacto na aplicação GCN. Por exemplo, você pode atribuir o valor *1* à categoria de impacto *01-Low*, conforme mostrado abaixo. Depois de fazer isso, você não poderá atribuir o valor *1* a nenhuma outra classificação de impacto em sua instância da aplicação GCN. 
Categoria de impacto	Categoria do impacto. Por exemplo, impacto na força de trabalho, impacto regulatório, impacto na receita e assim por diante.
Pergunta de análise de impacto	Lista de perguntas de análise de impacto disponíveis. Este campo será exibido se a categoria de impacto da interrupção dos negócios contribuir para o RPO.
Tolerável	Opção para habilitar o impacto do RTO como tolerável. Esta caixa de seleção será exibida somente se a categoria de impacto contribuir para o RTO.
Descrição	Descrição resumida sobre a classificação de impacto.
Question text	Campo para revisar o texto da pergunta. Para o objetivo de tempo de recuperação de uma categoria de impacto, você pode revisar a pergunta exibida no questionário de avaliação de RTO. Você pode navegar até o registro de Classificação de impacto, conforme mostrado no exemplo a seguir: Como 

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de registro de classificação de impacto

Campo	Descrição
	Atualize o texto da pergunta para a avaliação de RTO, conforme mostrado no exemplo a seguir:  A pergunta revisada é exibida na avaliação de RTO do registro de análise de impacto nos negócios.

Configurar um nível de recuperação para a análise de impacto nos negócios

Configure um nível de recuperação com um conjunto de aplicações de negócios que seguem um intervalo semelhante de valores de objetivo de tempo de recuperação (RTO). Use o módulo **Níveis de recuperação** no navegador de aplicações Gestão de continuidade de negócios para configurar um nível de recuperação.

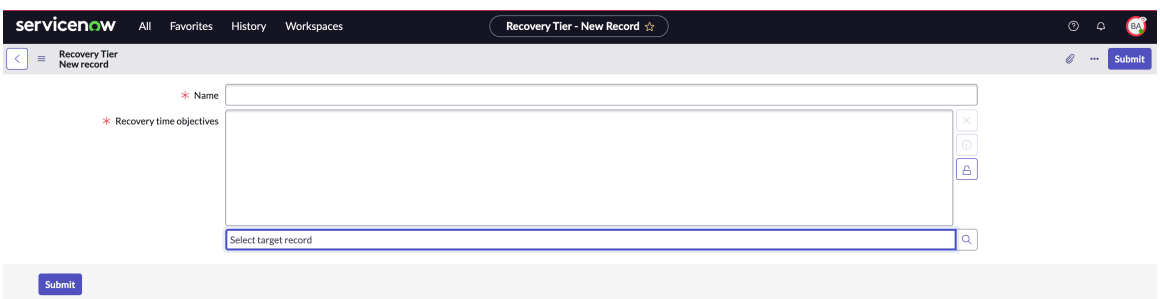
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Administração geral** > **Níveis de recuperação**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

   O registro do nível de recuperação é mostrado no exemplo a seguir.



   Para obter mais informações sobre os campos do formulário, consulte Formulário de registro de nível de recuperação.

4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de registro de nível de recuperação

Use o formulário de registro de Nível de recuperação para configurar um nível de recuperação com um conjunto de aplicações de negócios usando Espaço UIB do GCN.

Formulário de registro de nível de recuperação

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário de registro de nível de recuperação

Campo	Descrição
Nome	Nome do nível do nível de recuperação.
Objetivos de tempo de recuperação	Métrica que calcula a rapidez com que a empresa deve recuperar um elemento após um desastre.

Configurar um intervalo de tempo de recuperação para um nível de recuperação

Configure um intervalo de tempo de recuperação para um nível de recuperação. O intervalo de tempo de recuperação começa quando um evento de interrupção acontece até o momento em que sua empresa pode retomar as operações normais. Você pode usar o módulo **Intervalos de tempo de recuperação** na aplicação Gestão de continuidade de negócios para configurar a linha do tempo do intervalo de tempo de recuperação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.admin

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Administração geral** > **Intervalos de tempo de recuperação**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo **Nome**, insira o nome do intervalo de tempo de recuperação.
4. No campo **Inicia em**, insira o início da linha do tempo do intervalo de tempo de recuperação em dias, horas, minutos, segundos.

   O exemplo a seguir mostra a configuração de um intervalo de tempo de recuperação na aplicação Gestão de continuidade de negócios.



5. Selecione **Enviar**.

Configurar uma categoria de grade para a configuração de grade

Configure uma categoria de grade, como Avaliação de dependência, para a configuração da grade. Use o módulo **Categorias de grade** no navegador de aplicações Gestão de continuidade de negócios para configurar as categorias de grade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para criar colunas personalizadas (configuração de grade) para o grupo de dependência AIN a partir de Espaço configurável do GCN, consulte KB1645940 .

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Administração geral** > **Categorias de grade**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos do formulário, consulte Formulário de registro de categoria de grade.
4. Selecione **Enviar**.

Formulário de registro de categoria de grade

Use o formulário de registro de categoria de grade para configurar uma categoria de grade, como Avaliação de dependência para a configuração de grade usando Espaço UIB do GCN.

Formulário de registro de categoria de grade

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário de registro de categoria de grade

Campo	Descrição
Nome	Nome da categoria de grade.
Código	Código da categoria de grade.
Habilitar contexto de elemento	Opção para habilitar o contexto de elemento para a categoria de grade.

Configurar a grade para a avaliação de dependência de AIN

Configure a grade para renderizar a grade de avaliação de dependência de AIN com colunas configuradas. Use o módulo **Configurações de grade** no navegador de aplicações Gestão de continuidade de negócios para configurar a grade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Continuidade dos negócios** > **Administração geral** > **Configurações de grade**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Formulário de registro de configuração de grade.
4. Selecione **Enviar**.

Formulário de registro de configuração de grade

Use o formulário de registro de configuração de grade para configurar a grade de avaliação AIN no clássico Espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de registro de configuração de grade

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário de registro de configuração de grade

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração da grade.
Categoria de grade	Categoria de grade para a qual a configuração é aplicável. Por exemplo, DEP_ASSMNT.
Ativo	Opção para definir o registro como ativo. Se a opção estiver desabilitada, a grade será renderizada com base na exibição configurada. Somente uma configuração ativa para uma categoria e elemento deve estar presente.

Configurações da página Minhas tarefas

Se você for o usuário da aplicação Gestão de continuidade de negócios, poderá usar **as configurações da página Minhas tarefas** no módulo **Administração geral** para exibir suas tarefas atribuídas.

Módulo de configurações da página Minhas tarefas

As tarefas administrativas associadas à aplicação GCN são listadas no módulo **Administração geral** na IU da aplicação. Você pode exibir as configurações da página Minhas tarefas no módulo **Administração geral**, conforme mostrado no exemplo a seguir.

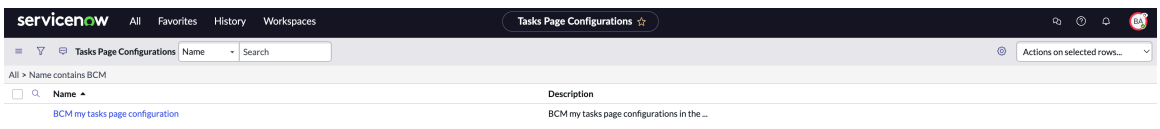
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

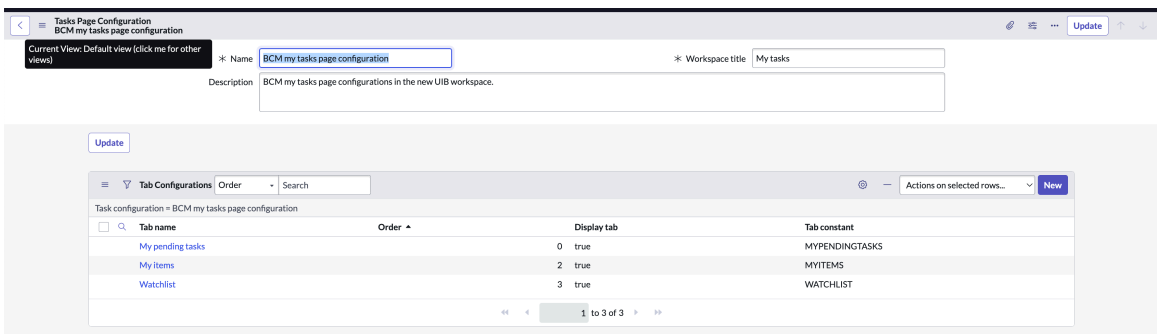


Se você tiver a função de administrador GCN, poderá personalizar as tarefas GCN na **configuração da página Minhas tarefas**.

O módulo de **configurações da página Minhas tarefas** na exibição de lista é mostrado no exemplo a seguir.



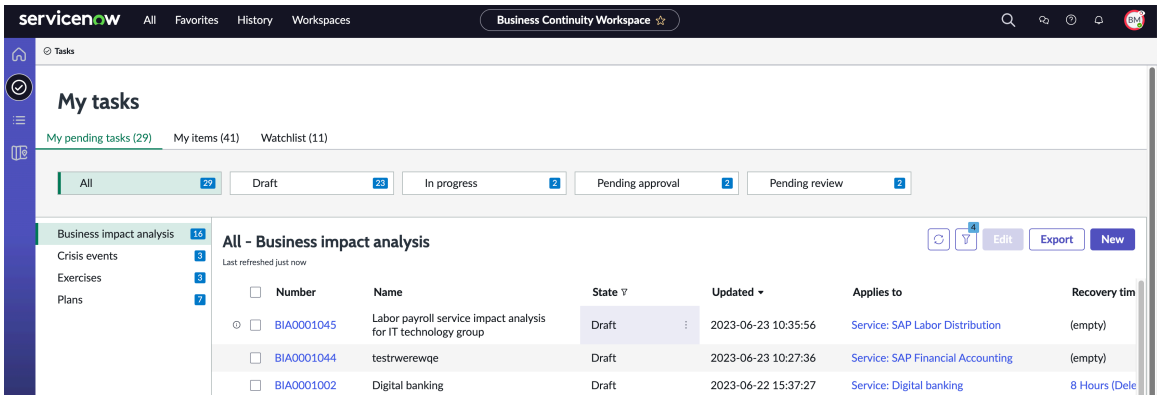
O registro do módulo de **configurações da página Minhas tarefas** é mostrado no exemplo a seguir.



A página Minhas tarefas na Página inicial exibe as tarefas atribuídas ao usuário conectado, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para obter mais informações sobre a exibição da página Minhas tarefas em Espaço UIB do GCN, consulte Exibição da página Minhas tarefas.

Configuração de aprovação

O configurador do aprovador fornece capacidades para definir vários níveis de aprovações com base nas definições de regra de negócio.

Para configurar vários níveis de aprovações em sua análise de impacto nos negócios e planos de negócios, você deve configurar as seguintes etapas de configuração:

- Definir configuração de aprovação
- Configurar níveis de aprovação
- Configurar regras de aprovação

Nota:

Para obter mais informações sobre as funções na aplicação Gestão de continuidade de negócios, consulte Componentes instalados com Gestão de continuidade de negócios.

Para obter mais informações sobre as funções na aplicação GRC: Approver Configurator, consulte Funções instaladas com Configurador de aprovadores para GRC.

Definir configuração de aprovação

Defina a configuração de aprovação para habilitar vários níveis de aprovações e selecionar aprovadores para cada nível com base nas regras de aprovação.

Antes de Iniciar

Você deve instalar a aplicação GRC: Approver Configurator (sn_grc_appr) para configurações de aprovação.

Função necessária: sn_bcm.admin

Nota:

Conceder esta função a um usuário é equivalente a conceder ao usuário a função de administrador, pois as atividades de script de fluxo de trabalho ignoram os controles de acesso e concedem acesso a todas as tabelas e operações de banco de dados. As atividades de script não ignoram as configurações de escopo da aplicação.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Administração geral** > **Configurações de aprovação**.
2. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração de aprovação

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração de aprovação.
Aplica-se a	Tabela como análise de impacto nos negócios, plano de continuidade de negócios, eventos ou qualquer tabela da qual um registro seja enviado para aprovação.
Prioridade	Preferência de configuração de aprovação com prioridade mais alta.
Condição do filtro	Condição aplicada à tabela com referência ao campo **Aplica-se a**. A configuração de aprovação com prioridade mais alta que corresponde à condição de filtro do documento de negócios é selecionada para avaliação do aprovador.
Ativo	Opção para habilitar a configuração de aprovação como ativa.

Nota:
Você não pode ter mais de uma configuração de aprovação se aplicando à tabela com a mesma prioridade.

4. Clique em **Enviar**.

Configurar níveis de aprovação

Atribua vários níveis de aprovações a usuários ou grupos para oferecer suporte a cada etapa de seus processos de AIN, BCP ou de fluxo de trabalho de eventos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin

Nota:
Conceder esta função a um usuário é equivalente a conceder ao usuário a função de administrador, pois as atividades de script de fluxo de trabalho ignoram os controles de acesso e concedem acesso a todas as tabelas e operações de banco de dados. As atividades de script não ignoram as configurações de escopo da aplicação.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Administração geral** > **Configurações de aprovação**.
2. Clique em um registro de configuração de aprovação na lista para configurar os níveis de aprovação.
3. Clique em **Novo** na seção Níveis de aprovação.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Nível de aprovação

Campo	Descrição
Nome	Nome do nível de aprovação.
Nível	Fase de aprovação.

Nota:
Você não pode ter mais de um nível de aprovação para uma configuração de aprovação com o mesmo nível.

5. Clique em **Enviar**.

Configurar regras de aprovação

Configure regras para aprovações em cada nível de aprovação selecionando um tipo de aprovador e o requisito de aprovação de uma ou de todas as partes interessadas. Defina as condições de filtro na tabela de origem à qual a regra de aprovação é aplicada.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode selecionar aprovadores específicos, aprovadores da tabela de origem selecionada, aprovadores dinâmicos ou aprovadores escolhidos para aprovar seus documentos comerciais. Os aprovadores podem ser um proprietário de AIN, líder de GCN, gerente de GCN, administrador de BCM, colaboradores ou um ou todos eles da tabela de origem selecionada.

Procedimento

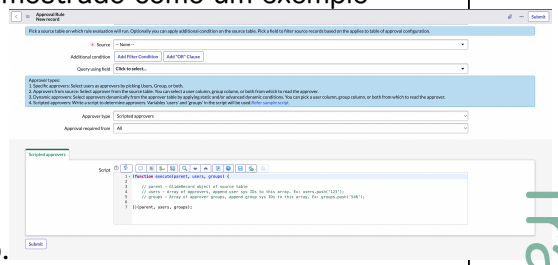
1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Administração geral** > **Configurações de aprovação**.
2. Clique em um registro de configuração de aprovação na lista.
3. Clique no registro de níveis de aprovação na coluna **Nome** da seção Níveis de aprovação.
4. Clique em **Novo** na seção Regras de aprovação.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Regra de aprovação

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de aprovação.
Origem	Tabela à qual a regra de aprovação é aplicada.
Consulta usando campo	Campo que conecta a tabela de aprovação e a tabela de origem.
Condição adicional	Condições de filtro a serem aplicadas à tabela de origem.
Tipo de aprovador	Tipo de aprovador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Aprovadores específicos: sua escolha de aprovadores. ○ Aprovador da origem: usuários ou grupos da tabela de origem. ○ Aprovadores dinâmicos: aprovadores selecionados dinamicamente de qualquer tabela. ○ Aprovadores com script: script para determinar aprovadores. Consulte o script mostrado como um exemplo abaixo.  **Nota:** Por motivos de segurança, o administrador do GCN não tem acesso de gravação ao campo **Script** no formulário Regra de aprovação. Somente o desenvolvedor Configurador de aprovadores tem acesso de criação e gravação ao campo **Script** no formulário Regra de aprovação. Se você tiver a função de administrador de GCN, poderá configurar uma regra de aprovação somente com os seguintes tipos de aprovadores da lista Tipo de aprovador: ○ Aprovadores específicos ○ Aprovador da origem Para obter mais informações sobre as funções na aplicação Configurador de aprovadores para GRC, consulte Funções instaladas com Configurador de aprovadores para GRC.
Exigência de aprovação de	Uma ou mais partes interessadas das quais a aprovação é necessária.
Descrição	Breve nota sobre a regra de aprovação.
Aprovadores	
Aprovadores de	Tabela do aprovador. Este campo estará disponível somente se o Tipo de aprovador for **Aprovador**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	da origem ou Aprovadores **dinâmicos**. Assume como padrão a tabela de origem se for o Aprovador da origem.
Filtrar por	Condições para filtrar registros da tabela do aprovador. Este campo estará disponível somente se o Tipo de aprovador for Aprovadores **dinâmicos**.
Avançado	Opção para definir uma condição dinâmica com script.
Campo de usuário	Referência de usuário ou lista de aprovadores da tabela do aprovador.
Campo de grupo	Referência de grupo de usuários como aprovador da tabela do aprovador.
Condição dinâmica	Campo de script para aplicar o filtro avançado na tabela do aprovador.
Usuários	Um ou mais usuários designados como aprovadores.
Grupo	Grupo de aprovadores.
Aprovadores com script	
Script	Script para determinar aprovadores; **usuários** e **grupos** no script são selecionados como aprovadores.

6. Clique em **Enviar**.

Example: Script de exemplo para adicionar designados de dependências do CMDB como aprovadores

Valores de campo no formulário:

Nome

Atribuído da dependência do CMDB como aprovadores.

Origem

Dependência [sn_bia_dependency].

Consulta usando campo

Grupo de dependência.Análise de impacto

Tipo de aprovador

Aprovadores com script

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Script de exemplo para adicionar aprovadores

```
(function execute(parent, users, groups) {

    // parent - GlideRecord object of source table
    // users - List of approvers
    // groups - List of approver groups
    var gr = new GlideRecord('cmdb_ci');
    gr.addQuery('sys_id', parent.depends_on);
    gr.query();

    while (gr.next()) {
        users.push(gr.assigned_to.toString());
    }

})(parent, users, groups);
```

Propriedades GCN

Você pode configurar as propriedades GCN no módulo **Propriedades**.

Se você for o usuário da aplicação Gestão de continuidade de negócios, poderá exibir as propriedades da aplicação Gestão de continuidade de negócios em **Propriedades** no módulo **Administração geral**.

Você pode exibir a opção de menu **Propriedades** no módulo **Administração geral**, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode selecionar o módulo **Propriedades** para exibir e configurar as propriedades da aplicação GCN, conforme mostrado no exemplo a seguir.



Para obter mais informações sobre GCN propriedades, consulte Propriedades instaladas com o Gestão de continuidade de negócios.

Propriedades instaladas com o Gestão de continuidade de negócios

As propriedades são adicionadas com a ativação de Gestão de continuidade de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do GCN

Sênio Não	Nome	Descrição
1	Nome do modelo de plano padrão para gerar o PDF do plano sn_bcp.default_pdf_plan_template	• Escopo: GRC: Business Continuity Planning • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: modelo de plano de continuidade de negócios (padrão)
2	Limite padrão para respostas de perguntas de avaliação de impacto da categoria sn_bcm.config.category_impact_response_limit	• GRC de escopo: análise de impacto nos negócios • **Tipo**: valor numérico • **Valor padrão**: 10
3	Número máximo de definições de elemento a serem mostradas na IU sn_bcm.element_definitions_limit	• Escopo: GRC: Business Continuity Management - Core • **Tipo**: valor numérico • **Valor padrão**: 20
4	Máximo de relacionamentos para cada nível sn_bia.cmdb_max_relationships_per_level	• GRC de escopo: análise de impacto nos negócios • **Tipo**: valor numérico • **Valor padrão**: 5000
5	O tempo máximo (em horas) permitido para atualizar dependências sn_bcm.max_dependency_update_processing_time	• GRC de escopo: análise de impacto nos negócios • **Tipo**: valor numérico • **Valor padrão**: 24
6	Número máximo de registros a serem mostrados em um grupo no RL de dependências de ativo no plano sn_bcp.asset_dependencies_max_records_in_group	• Escopo: GRC: Business Continuity Planning • **Tipo**: valor numérico • **Valor padrão**: 20

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do GCN

Sênio Não	Nome	Descrição
7	O tempo máximo (em horas) permitido para atualizar dependências em eventos/exercícios sn_recovery.max_dependency_update_processing_time	• Escopo: GRC: mapa de crise • **Tipo**: valor numérico • **Valor padrão**: 3
8	Valor de incremento padrão para a coluna de pedido na documentação do plano sn_bcp.document_order_increment	• Escopo: GRC: Business Continuity Planning • **Tipo**: valor numérico • **Valor padrão**: 100
9	Nível de registro em log para aplicações GCN sn_bcm.logging.verbosity	• Escopo: GRC: Business Continuity Management - Core • **Tipo**: lista de seleção (Depurar, Informações, Aviso, Erro) • **Valor padrão**: Aviso
10	Opção para controlar o modo estrito do client-script que desabilita o acesso direto ao DOM. Esta propriedade é usada para substituí-la pela Análise de impacto nos negócios (AIN). sn_bia.glide.script.block.client.globals	• GRC de escopo: análise de impacto nos negócios • **Tipo**: Sim ou Não
11	Intervalo entre dois IDs de tarefa para uma tarefa de recuperação no Planejamento de continuidade de negócio (PCN) sn_bcp.taskIdOffset	• Escopo: GRC: Business Continuity Planning • **Tipo**: valor numérico • **Valor padrão**: 1
12	Limite de contagem de tarefas de recuperação para cálculo de pedido síncrono na regra de negócio sn_bcp.sync_order_calculation_task_limit	• Escopo: GRC: Business Continuity Management - Core • **Tipo**: valor numérico • **Valor padrão**: 500
13	Habilitar/desabilitar o uso da API "Locais" do mapa do Google sn_bcm_map.use_google_places_lib	• Escopo: GRC: mapa de crise • **Tipo**: verdadeiro ou falso • **Valor padrão**: verdadeiro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do GCN

Sênio Não	Nome	Descrição
		Nota: Antes de habilitar o recurso Mapa de crise, certifique-se de ter comprado e configurado a Google Maps API.
14	Número máximo de nós a serem processados sn_grc_rel_config.max_nodes	• Escopo: GRC: Business Continuity Management - Core • **Tipo**: valor numérico • **Valor padrão**: 10.000
15	Número máximo de níveis a serem processados sn_grc_rel_config.max_levels	• Escopo: GRC: Business Continuity Management - Core • **Tipo**: valor numérico • **Valor padrão**: 5

Configuração de uma análise de impacto nos negócios

As tarefas administrativas associadas a uma análise de impacto nos negócios são listadas no módulo **Administração geral** na aplicação Gestão de continuidade de negócios. O administrador de AIN com a função sn_bia.bia_admin é responsável por executar as tarefas administrativas associadas a uma análise de impacto nos negócios.

Normalmente, o administrador de AIN com a função sn_bia.bia_admin configura os modelos de AIN. Para obter mais informações, consulte Configurar um modelo de análise de impacto nos negócios (AIN).

Configurar um modelo de análise de impacto nos negócios (AIN)

Configure um modelo de análise de impacto nos negócios (AIN) para configurar uma análise de impacto nos negócios com os tipos de objeto padrão. Use o módulo **Modelos** de AIN no navegador de aplicações Gestão de continuidade de negócios e selecione o tipo de elementos, categorias de impacto e dependências que são avaliadas usando o modelo de AIN.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Continuidade dos negócios** > **Configuração de AIN** > **Modelos de AIN**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre os campos do formulário, consulte Formulário de registro do modelo de AIN.

4. Selecione **Enviar**.

Formulário de registro do modelo de AIN

Use o formulário de registro do modelo de AIN para adicionar detalhes sobre a nova análise de impacto nos negócios, como nome, descrição, elementos, categorias de impacto e assim por diante em Espaço UIB do GCN.

Formulário de registro do modelo de AIN

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário de registro do modelo de AIN

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de AIN.
Descrição	Breve descrição sobre o modelo.
Elemento primário avaliado	Tipo de objeto primário ou um elemento que está sendo avaliado para o qual o modelo é usado.
Categorias de impacto	Categoria de impacto relevante para uma organização e que é avaliada durante a análise de impacto nos negócios. Pode ser impacto na receita, jurídico, regulatório, na reputação e assim por diante.
Avaliações de dependência	Categoria de itens ou ativos dos quais a função de negócios depende, como locais ou aplicações de negócios. As dependências são identificadas e avaliadas como parte da análise de impacto nos negócios.
Incluir CIA	Opção para incluir Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade na AIN. Se o elemento primário que está sendo analisado tiver dados críticos e se ele precisar incluir informações de Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade na análise, defina o sinalizador como **Sim**. O campo aparecerá somente se os elementos selecionados para o campo **Elemento primário avaliado** no mesmo formulário precisarem de backup de dados.

Configuração de um plano de continuidade de negócio

O administrador do PCN pode executar determinadas tarefas administrativas listadas na seção **Administração geral** da aplicação Gestão de continuidade de negócios.

As tarefas administrativas do planejamento de continuidade de negócios são listadas na seção **Administração geral** do navegador de aplicações.

Normalmente, o administrador do plano BCP com a função sn_bcp.plan_admin executa as seguintes tarefas administrativas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Configurar modelos de plano: para obter mais informações, consulte Configurar um modelo de plano de continuidade de negócio para o seu negócio.
- Configurar seções de documentação no plano de continuidade de negócios: para obter mais informações, consulte Configurar a seção de documentação de um plano de continuidade de negócio.
- Configurar cenários de perda no plano de continuidade de negócios: para obter mais informações, consulte Configurar um cenário de perda em seu plano de continuidade de negócios.

Configurando o modelo de plano para o plano de continuidade de negócio

Como gerente de plano PCN, você pode criar um plano de continuidade de negócios que pode ser usado para suas respectivas unidades de negócios durante um evento de interrupção. A aplicação Gestão de continuidade de negócios fornece modelos de plano de continuidade de negócio pré-configurados. Você pode simplificar o processo de criação de um plano usando modelos de plano pré-configurados. Você também pode criar um modelo de plano para seu requisito de negócio.

Você pode exibir os modelos de plano pré-configurados para planejamento de continuidade de negócios na seção **Administração geral** do navegador de aplicações.

O uso de um modelo de plano fornece um layout de plano padrão que tem as seções do documento, cenários de perda e elementos primários que devem ser recuperados. Os modelos de plano ajudam você a se concentrar no conteúdo do plano, em suas tarefas e na implementação eficaz do plano.

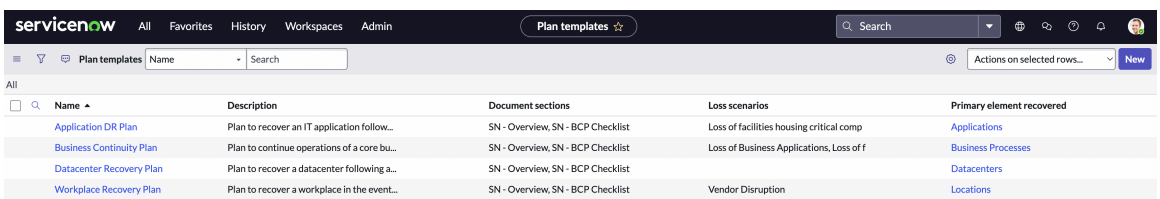
Criar um plano ajuda uma organização a identificar processos, locais e ativos que devem ser recuperados como prioridade quando há uma interrupção. A seleção de um tipo de plano ajuda a identificar os elementos para recuperação e o momento em que isso deve ser feito.

Como usar modelos de plano de continuidade de negócios

A aplicação Gestão de continuidade de negócios fornece os seguintes modelos de plano de continuidade de negócios que são instalados com dados de demonstração:

- **Plano de DR da aplicação**
- **Plano de continuidade de negócio**
- **Plano de recuperação do datacenter**
- **Plano de recuperação do local de trabalho**

Os modelos de plano de continuidade de negócios instalados com dados de demonstração são mostrados no exemplo a seguir.

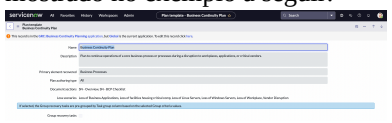


Consulte a tabela a seguir para obter mais informações sobre diferentes tipos de modelos de plano de dados de demonstração que você pode usar na aplicação Gestão de continuidade de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de plano de dados de demonstração

Nome	Elemento primário recuperado	Descrição
Plano de DR da aplicação	Aplicações	Planeje a recuperação de uma aplicação de TI após um evento de interrupção. Um exemplo de modelo de plano de DR da aplicação é mostrado no exemplo a seguir. 
Plano de continuidade de negócio	Processos de negócios	Planejar para continuar as operações de um ou mais processos de negócios principais durante uma interrupção nos locais de trabalho, aplicações ou fornecedores críticos. Um exemplo de modelo de plano de continuidade de negócio é mostrado no exemplo a seguir. 
Plano de recuperação do datacenter	Datacenters	Planeje a recuperação de um datacenter após um desastre natural ou evento significativo que afete a disponibilidade de um datacenter. Um exemplo de modelo de plano de recuperação de datacenter é mostrado no exemplo a seguir. 
Plano de recuperação do local de trabalho	Locais	Planeje a recuperação de um local de trabalho caso um deles se torne inutilizável ou inabitável. Um exemplo de modelo de plano de recuperação do local de trabalho é mostrado no exemplo a seguir. 

Como criar um modelo de plano para seu requisito de negócio

Em vez de usar os modelos de dados de demonstração, você pode criar um modelo para seu requisito específico. Para obter mais informações sobre como criar um modelo de plano para seu requisito de negócio, consulte Configurar um modelo de plano de continuidade de negócio para o seu negócio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar um modelo de plano de continuidade de negócio para o seu negócio

Configure um modelo de plano de continuidade de negócios na aplicação Gestão de continuidade de negócios para o seu negócio. Você pode usar o modelo de plano para recuperar um elemento primário específico, como Funcionários ou Servidores Web. Da mesma forma, você pode criar um modelo de plano para diferentes tipos de criação de plano, como documentação, cenários de perda e tarefas de recuperação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A função sn_bcm.admin contém a função sn_bcp.plan_admin. A função sn_bcm.admin é necessária para exibir o menu **Modelos de plano**. O administrador GCN pode navegar até o menu **Modelos de plano** e, em seguida, o administrador do plano pode atualizar os modelos de plano.

Ao configurar o modelo de plano, você pode:

- Defina o tipo de objeto primário que precisa ser recuperado.
- Defina seções de documentação que devem ser incluídas logo no início de um plano.
- Identifique os cenários de perda e planeje-se de acordo usando o modelo.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Configuração do plano** > **Modelos de plano**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Modelo de plano, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos, consulte Formulário Modelo de plano.
4. Selecione **Enviar**.

Formulário Modelo de plano

Use o formulário Modelo de plano em Espaço UIB do GCN para adicionar detalhes sobre o plano de continuidade de negócios.

Formulário Modelo de plano
Para obter a descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário Modelo de plano

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de plano.
Descrição	Breve descrição sobre o modelo de plano.
Elemento primário recuperado	Tipo de objeto primário ou um elemento identificado a ser recuperado no plano.
Tipo de autoria de plano	Diferentes fases ou seções de um plano que estão disponíveis como opções quando você cria um plano de continuidade usando este modelo. Essas opções são mostradas como guias no espaço do PCN à medida que você conclui os detalhes do plano.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Modelo de plano

Campo	Descrição
	• **Todos** (padrão): todas as opções, como Documentação, Cenários de perda, Tarefas de recuperação e Equipes de recuperação, são exibidas no plano que usa este modelo. Você pode exibir essas opções como guias no espaço. • **Documentação**: o plano que usa este modelo exibe a opção de documentação junto com as dependências selecionadas. A guia Documentação junto com Tarefas de recuperação e Equipes de recuperação estão disponíveis para exibição no espaço. • **Cenários de perda**: exibe os cenários de perda junto com tarefas de recuperação, equipes de recuperação e outras dependências selecionadas no plano que usa este modelo. • **Tarefas de recuperação**: exibe as tarefas de recuperação e as equipes de recuperação associadas ao tipo de plano que usa este modelo.
Seções de documento	Seções de documentação a serem adicionadas ao plano. Opções disponíveis incluem: • PCN-Suposições • PCN-Objetivos • PCN-Escopo • AIN-Visão geral • Check-list SN-BCP • SN-Visão geral
Cenários de perda	Cenários de perda a serem adicionados ao plano. Opções disponíveis incluem: • Perda de instalações que abrigam comp. críticas • Perda de servidores Linux • Perda de datacenters • Perda de local de trabalho • Perda de aplicações de negócios • Perda de pessoal

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Modelo de plano

Campo	Descrição
	• Interrupção do fornecedor • Perda de servidores Windows Você também pode criar um cenário de perda e adicioná-lo ao modelo. Para obter mais informações sobre como criar um cenário de perda, consulte Adicionar um cenário de perda.
Tarefas de recuperação do grupo	Opção para agrupar as tarefas de recuperação. Se esta opção for selecionada, as tarefas de recuperação de grupo serão pré-agrupadas pela coluna **Grupo de tarefas**, com base nos valores selecionados de critérios **de Agrupar por**.

Formatar os modelos em PDF para AINs, PCNs e eventos

Formate os modelos de PDF que são usados para gerar os PDFs de análises de impacto nos negócios, planos de continuidade de negócios ou eventos. Você pode formatar os PDFs de acordo com seus requisitos e modelos organizacionais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

Certifique-se de ter baixado o PDF de uma análise de impacto nos negócios, plano de continuidade de negócios ou evento de acordo com as etapas mencionadas nos seguintes tópicos:

- Gerar o PDF de uma análise de impacto nos negócios
- Gerar o PDF de um plano de continuidade de negócios
- Gerar o PDF de um exercício ou evento de crise

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A partir da versão Xanadu, o conteúdo em PDFs de Análises de impacto nos negócios, Planos e Eventos foi aprimorado com a implementação de um novo layout:

- Organize as várias tarefas de evento em um formato de tabela.
- Inclua detalhes do proprietário do ativo e a descrição da Análise de impacto nos negócios.
- Exibe uma tabela que descreve as dependências dos ativos do plano.
- Marque a data de criação do PDF na primeira página.

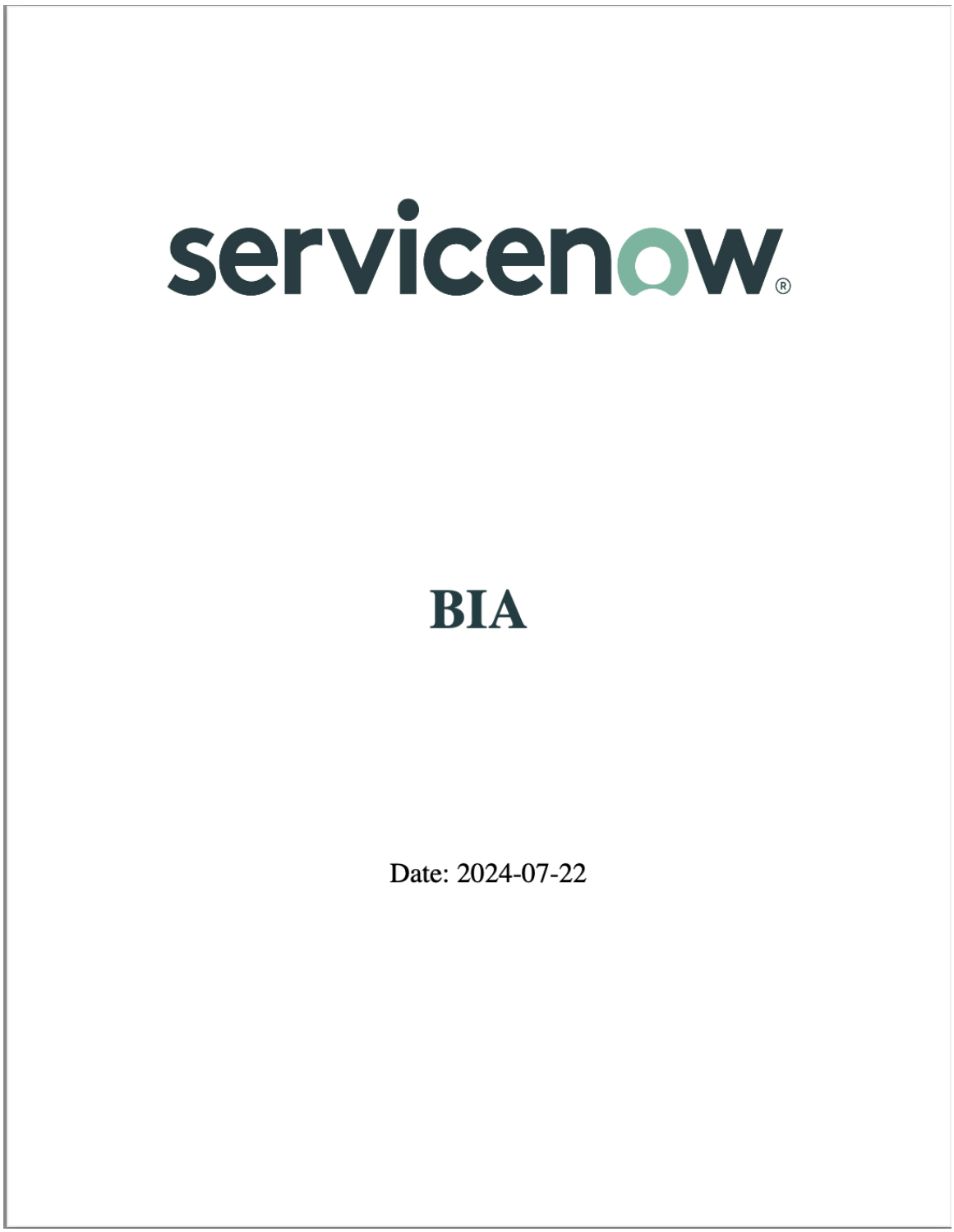
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até o registro **de Análise de impacto nos negócios** e abra o PDF que está salvo na guia **Detalhes**.
3. Atualize o título do PDF e as fontes de acordo com seus modelos organizacionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O exemplo a seguir mostra o PDF que pode ser atualizado de acordo com seus requisitos.



Você pode usar o mesmo processo para atualizar o PDF de uma análise de impacto nos negócios, plano de continuidade de negócios, exercício ou evento de crise.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

Como administrador, você pode navegar até **Todos Modelos de documento** em uma instância para exibir os modelos de documento fornecidos com a aplicação GCN.

Você também pode usar um modelo de PDF editável e preenchível para formatar o PDF. Para obter mais informações sobre o modelo de documento PDF que pode ser usado para personalizar seus PDFs, consulte Configure a PDF document template .

4. Salve o PDF.
   Você pode salvar o PDF para referência futura.

Configurar registros e exibições de relacionamento de 360 °

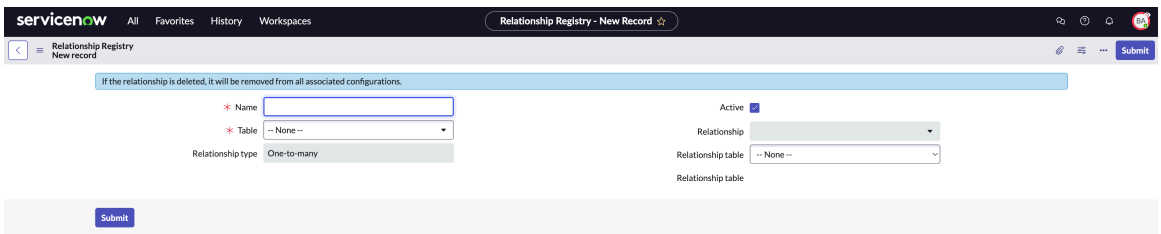
Defina as configurações de exibição de 360 ° com a função sn_bcm.admin.

Antes de Iniciar

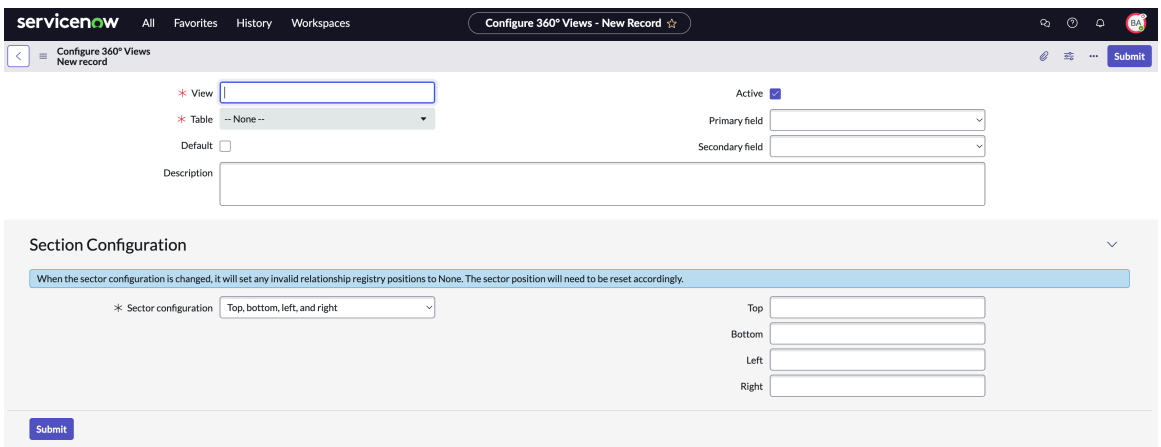
Função necessária: sn_bcm.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Configurações de exibição em 360 °** > **Configurar exibições em 360°**.
2. Para configurar os relacionamentos dos registros, navegue até **Configurações de exibição em 360 °** > **Registros de relacionamentos**.
   O formulário é mostrado no exemplo a seguir.



3. Selecione **Atualizar**.
4. Para configurar exibições de 360 ° para os registros, navegue até **Configurações de exibição em 360 °** > **Configurar exibições em 360°**.
   O formulário é mostrado no exemplo a seguir.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Atualizar**.
   Para obter mais informações sobre configurações de exibições de 360 °, consulte Configurar exibições de 360º.

Configuração para Everbridge notificações

As etapas de configuração ajudam a estabelecer uma conexão consistente e um fluxo de trabalho de entrega de notificação bem-sucedido com Sistema de notificações do Everbridge. Os administradores de GCN e os usuários da aplicação devem configurar determinados dados de pré-requisito para que você possa configurar notificações de emergência em Espaço UIB do GCN.

As seguintes configurações de pré-requisito devem ser definidas para enviar uma notificação de emergência e monitorar o fluxo de trabalho de notificação:

- Para criar uma conexão e autenticar suas credenciais com Everbridge, consulte Criar uma conexão e autenticar a credencial com Everbridge.
- Para obter os detalhes de entrega dos contatos de Everbridge e usá-los para enviar uma notificação, consulte Importar os canais de entrega de Everbridge.
- Para obter detalhes sobre o tipo de contatos de Everbridge, consulte Importar os tipos de registro de Everbridge.
- Para pré-configurar um modelo de notificação para enviar um e-mail ou SMS para seus contatos, consulte Criar um modelo para uma notificação de emergência.
- Para criar contatos para enviar a notificação, consulte Criar os contatos para uma notificação de emergência.
- Para configurar regras na filtragem de contatos da tabela do usuário, consulte Criar regras de importação de contato.
- Para criar um grupo de contatos, consulte Criar um grupo de contato de notificação.

Este é um diagrama de fluxo que mostra como as diferentes etapas de configuração estão conectadas para a integração:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar fluxo para uma notificação de emergência



Criar uma conexão e autenticar a credencial com Everbridge

Estabeleça uma conexão e autentique suas credenciais de login com uma instância Everbridge. Você pode enviar uma notificação usando o canal de entrega. Esta conexão ajuda a enviar e receber comunicações com uma instância Everbridge.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Configuração de notificação do Everbridge** > **Alias de credencial e conexão**.
2. Selecione o link relacionado **Criar nova conexão e credencial**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos, consulte Formulário Criar Conexão e Credencial.
4. Selecione **Criar**.
   Uma conexão é estabelecida para enviar e receber comunicações com uma instância Everbridge.

Formulário Criar Conexão e Credencial

Use o formulário Criar conexão e credencial para estabelecer uma conexão e autenticar suas credenciais de login com uma instância Everbridge.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar Conexão e Credencial

Formulário Criar Conexão e Credencial

Campo	Descrição
Nome da conexão	O nome da conexão. Insira Conexão **do Everbridge**.
URL de Conexão	Everbridge Endereço base da API.
ID da organização	ID da organização de Everbridge. **Nota:** Você pode obter o ID da organização na instância Everbridge.
ID do modelo de incidente	ID exclusivo do modelo de incidente Everbridge. **Nota:** Você pode obter o ID da instância Everbridge.
Nome da Credencial	Nome da credencial Everbridge.
Nome de usuário	Nome de usuário do usuário da API em Everbridge.
Senha	Senha para validar e estabelecer a conexão.

Importar os canais de entrega de Everbridge

Importe os canais de entrega da instância Everbridge. Você pode enviar facilmente as notificações por meio dos canais de entrega.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode enfrentar desafios para se conectar com as partes interessadas no momento de uma crise. Suas notificações podem não chegar às partes interessadas, pois elas podem não usar mais os mesmos métodos de entrega. Depois de importar os canais de entrega para alcançar seus contatos e grupos selecionados, você pode enviar as notificações de uma forma mais fácil e gerenciável.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Configuração de notificação do Everbridge** > **Canais de entrega**.
2. Selecione **Importar**.
   Todos os canais de entrega foram importados da instância Everbridge com sucesso. Quando a notificação for bem-sucedida, você receberá uma mensagem de confirmação de Everbridge.

Importar os tipos de registro de Everbridge

Importe os tipos de registro do ID da sua organização de Everbridge e use-os para criar os contatos para notificações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Tipos de registro são informações armazenadas em Everbridge que são necessárias para criar os contatos para notificações.

Procedimento
1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Configuração de notificação do Everbridge** > **Tipos de registros**.
2. Selecione **Importar**.
   Os tipos de registro do ID da organização com a categoria são importados da instância Everbridge. Se o tipo de registro não for importado, você poderá receber uma mensagem de erro.

Criar um modelo para uma notificação de emergência

Crie um modelo com informações predefinidas. Você pode usá-lo para enviar as notificações aos usuários em uma emergência.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode definir um modelo de amostra com o rascunho de um e-mail. Ele pode conter o formato de notificação para uma crise de emergência específica que pode afetar um local de negócios ou instalação específica.

Procedimento
1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Configuração de notificação do Everbridge** > **Modelos de notificação**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos, consulte Formulário Modelo de notificação.
4. Selecione **Enviar**.

Formulário Modelo de notificação

Use o formulário Modelo de notificação para criar um modelo com informações predefinidas para enviar as notificações.

Formulário Modelo de notificação

Formulário Modelo de notificação

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de notificação.
Descrição	Nota resumida sobre a finalidade do modelo.
Canais de entrega	Canais de comunicação usados para enviar a notificação.
Assunto	Título da notificação.
Corpo da mensagem	Mensagem de texto introdutória para a notificação.
Nota de rodapé	Mensagem de encerramento ou nota de rodapé para a notificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Modelo de notificação

Campo	Descrição
Mensagem SMS	Mensagem de texto enviada por SMS.

Criar os contatos para uma notificação de emergência

Crie os contatos manualmente para enviar uma notificação de emergência e sincronize-os com a instância Everbridge.

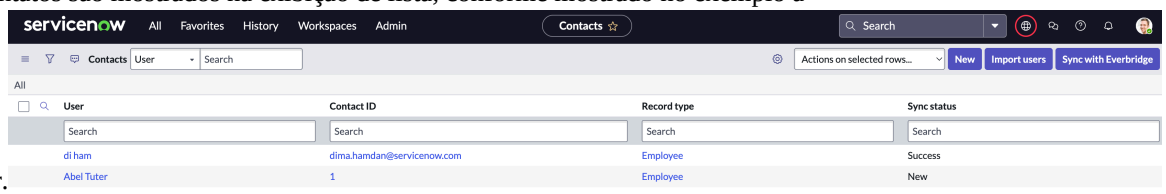
Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de criar os contatos da lista de usuários, você pode atualizá-los e sincronizá-los com a instância Everbridge.

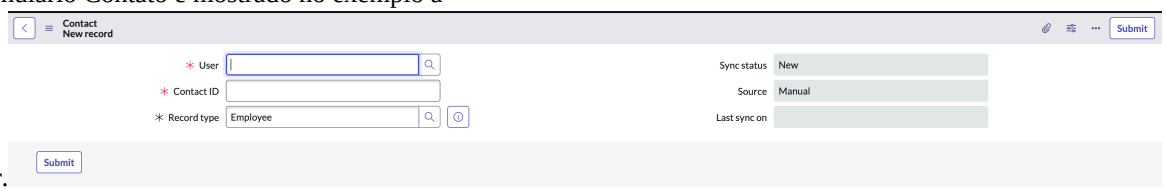
Os canais de entrega são importados da instância Everbridge para a tabela de canais de entrega. Ao usar os canais de entrega importados, você pode criar manualmente os detalhes de entrega do contato.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Configuração de contato do Everbridge** > **Contatos**.
   Os contatos são mostrados na exibição de lista, conforme mostrado no exemplo a seguir.



2. Selecione **Novo**.
   O formulário Contato é mostrado no exemplo a seguir.



3. No formulário, preencha os campos.

   Você pode excluir um contato criado manualmente na tabela Usuário. No entanto, o contato deve estar no estado **Novo**. Se o registro de usuário referenciado for excluído, um trabalho agendado que é executado semanalmente excluirá o contato da tabela Contatos.

   Para obter mais informações sobre os campos, consulte Formulário de contato.

4. Selecione **Enviar**.

5. Para importar contatos com base nas regras de sincronização de contato, selecione o botão **Importar usuários**.
   Para importar os contatos usando uma regra de sincronização, você deve primeiro Criar regras de importação de contato. Atualize a página do formulário para obter a lista importada de usuários.

   A ação**Importar usuários** lê a tabela Usuários [sys_user] com base nas regras de sincronização de contato e cria um registro na tabela Contatos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Para sincronizar sua lista de contatos com a de Everbridge, selecione o botão **Sincronizar com o Everbridge**.
   Depois que os contatos são sincronizados com Everbridge, o status da ação de sincronização é registrado no campo **Status da sincronização**. O ID exclusivo dos contatos sincronizados com sucesso em Everbridge é registrado como o **ID de contato externo** da tabela Contatos.

Formulário de contato

Use o formulário Contato para criar os contatos manualmente e sincronizar os contatos com Everbridge.

Formulário de contato

Formulário de contato

Campo	Descrição
Origem	Origem dos contatos. • Se você criou os contatos manualmente a partir da lista de usuários, a origem será **Manual**. • Se você usou a regra de sincronização para criar os contatos, a origem será **Regra de sincronização**.
Última sincronização em	Data em que o contato foi sincronizado pela última vez com Everbridge.
ID do contato	ID exclusivo do contato.
Status da sincronização	Status de sincronização quando o contato é criado. O padrão é **Novo** quando o contato é criado. O status também pode ser: • **Sucesso**: quando o contato é sincronizado com sucesso com Everbridge • **Erro**: se houver um erro na sincronização • **Atualizado**: se o contato ou os detalhes de entrega foram modificados
Usuário	Referência de usuário da tabela Usuários [sys_user].
ID de contato externo	ID do contato em Everbridge.
Erro de sincronização	Erro ao sincronizar o contato com Everbridge.

Criar regras de importação de contato

Crie uma regra de importação de contato para aplicar na tabela Usuário. Você pode filtrar os usuários como contatos para notificações de emergência.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tabela padrão na qual a regra de importação de contato é aplicada é a tabela Usuário [sys_user]. O sys_id da tabela do usuário e o ID de contato exclusivo da tabela Contatos são mapeados.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Configuração de contato do Everbridge** > **Regras de importação de contato**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Formulário Regras de importação de contato.
4. Selecione **Enviar**.

Formulário Regras de importação de contato

Use o formulário Regras de importação de contato para criar uma regra de importação de contato que você pode aplicar na tabela Usuário.

Formulário Regras de importação de contato

Formulário Regras de importação de contato

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de importação.
Tabela	Tabela de usuário [sys_user] para a regra.
Condição do filtro	Condição aplicada à tabela Usuário para filtrar os registros.
Tipo de registro	Categoria padrão do tipo de registro.
Mapeamento de usuário	Referência de usuário exclusiva da tabela Usuários.
Mapeamento de ID de contato	ID exclusivo de cada contato usado para sincronizar com Everbridge.

Criar um grupo de contato de notificação

Crie um grupo de contato de notificação usando os grupos Now Platform. Use os membros do grupo como contatos para uma notificação de emergência. Sincronize os membros do grupo como contatos com Everbridge e rastreie os membros não sincronizados como exceções.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Configuração de contato do Everbridge** > **Grupos de contato de notificação**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Formulário Grupo de contato de notificação.
4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Para sincronizar o grupo com os grupos em Everbridge, selecione **Sincronizar grupos com o Everbridge**.
   Atualize a página para obter o status sincronizado do grupo.

   Se um grupo não estiver sincronizado com Everbridge, você receberá uma mensagem de erro.

6. Para exibir os nomes dos membros do grupo que não foram sincronizados com Everbridge, selecione a lista relacionada **Exceções de usuário do grupo**.

Example:
Há cinco membros em um grupo, dos quais quatro membros já estão sincronizados com Everbridge e existentes como contatos. Quando você sincroniza o grupo, um grupo é criado em Everbridge com os quatro membros do grupo sincronizados. No entanto, o membro único não sincronizado é registrado como uma exceção exibindo uma mensagem explicando o motivo da falha na sincronização.

Você pode sincronizar este contato específico primeiro e, em seguida, o grupo com Everbridge.

Formulário Grupo de contato de notificação

Use o formulário Grupo de contato de notificação para criar um grupo de contato de notificação.

Formulário Grupo de contato de notificação

Formulário Grupo de contato de notificação

Campo	Descrição
Grupo	Referência à tabela Grupo de usuários.
Status da sincronização	Status de sincronização do grupo. O padrão é **Novo** quando o grupo é criado. • **Sucesso**: o grupo de contato foi sincronizado com sucesso com Everbridge. • **Erro**: se houver um erro na sincronização • **Atualizado**: se o grupo de contato for modificado
Última sincronização em	Data em que o grupo foi sincronizado pela última vez com Everbridge.

Configuração de Mapa de crises

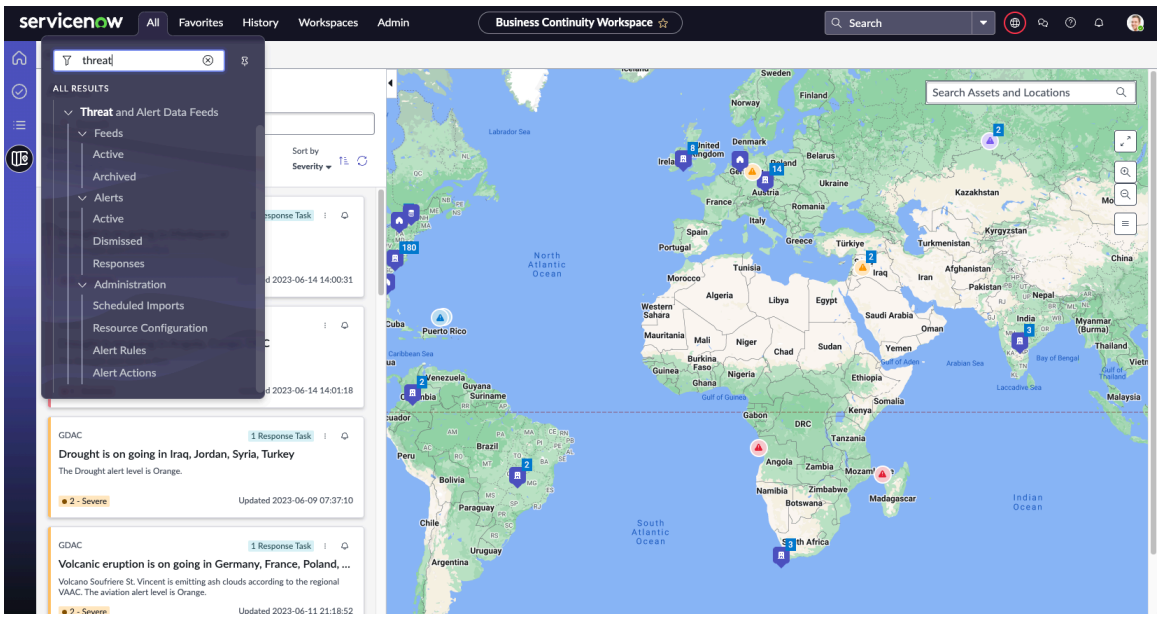
O administrador de GCN pode executar as tarefas administrativas para configurar a interface Mapa de crises.

O administrador de GCN executa as tarefas administrativas para configurar os alertas de ameaças e os feeds de dados em Mapa de crises. As tarefas administrativas são exibidas em **Administração** no módulo **Feeds de dados de ameaças e alertas**, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Antes de habilitar o recurso Mapa de crise, certifique-se de ter comprado e configurado Google Maps API.



Se você tiver a função de administrador de GCN, execute as seguintes tarefas administrativas para configurar o Mapa de crises:

- **Importações agendadas**: configure um registro de importações de dados programadas para a aplicação de mapa de crise. Para obter mais informações, consulte Configurar um registro de importações de dados programadas.
- **Configuração de recursos**: configure um registro de configuração de recursos para a aplicação de mapa de crise. Para obter mais informações, consulte Configurar um registro de configuração de recurso para o mapa de crise.
- **Regras de alerta**: configure uma regra de alerta no mapa de crise para que você possa especificar as condições sob as quais um feed pode ser exibido no painel como um alerta. Para obter mais informações, consulte Configurar uma regra de alerta no mapa de crise.
- **Ações de alerta**: configure uma ação de alerta em UIB Espaço para a aplicação de mapa de crise. Para obter mais informações, consulte Configurar uma ação de alerta no mapa de crise.

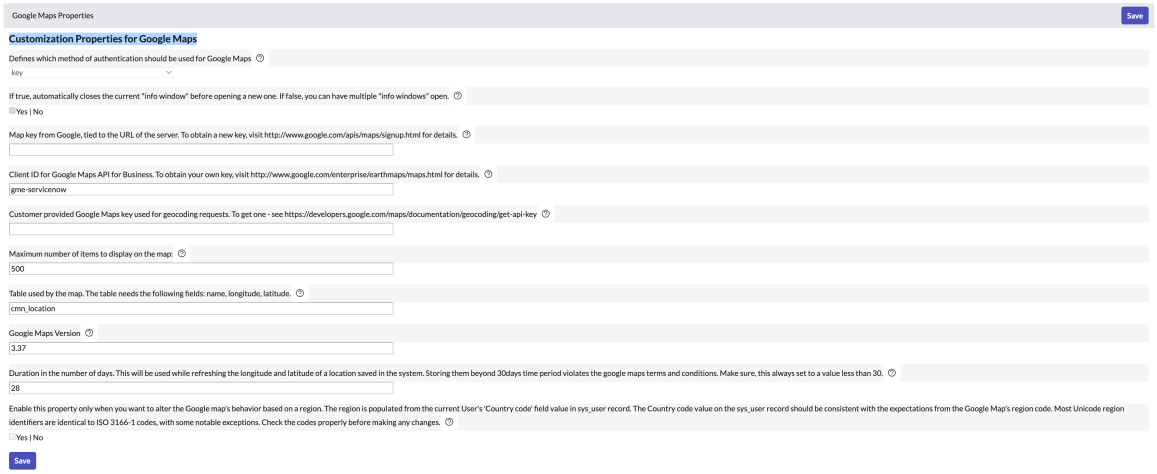
Propriedades de Personalização para Google Mapas

Os usuários da aplicação Mapa de crises podem configurar as propriedades de personalização para mapas Google no módulo **Propriedades do Google Maps**.

Quando você pode selecionar o módulo **Propriedades do Google Maps** na aplicação Mapa de crises, você pode exibir as propriedades de personalização, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para obter informações sobre as propriedades, consulte Tabela Propriedades de Personalização para Mapas Google.

Tabela Propriedades de Personalização para Mapas Google

As propriedades de personalização para mapas Google são explicadas na tabela Propriedades de mapas Google a seguir.

Propriedades de Personalização para Google Mapas

Nome	Descrição
Define qual método de autenticação deve ser usado para o Google Maps google.maps.method	• **Tipo**: lista de seleção (client-id,key) • **Valor padrão**: chave
Se verdadeiro, fechará automaticamente a "janela de informações" atual antes de abrir uma nova. Se for falso, você poderá ter várias "janelas de informações" abertas. google.maps.auto_close	• **Tipo**: sim ou não • Se definido como verdadeiro, fechará automaticamente a janela de informações atual antes de abrir uma nova janela.
Chave de mapa do Google, vinculada ao URL do servidor. Para obter uma nova chave, visite http://www.google.com/apis/maps/signup.html para obter detalhes. google.maps.key	**Nota:** O componente Fam-map usa a chave (google.maps.key) e o ID do cliente (google.maps.client) definidos para a autenticação. Você deve usar uma das opções: a chave ou o ID do cliente.
ID de cliente da API do Google Maps para empresas. Para obter sua própria chave, visite http://www.google.com/enterprise/earthmaps/maps.html para obter detalhes. google.maps.cliente	• Chave de mapa do Google, vinculada ao URL do servidor. • **Valor padrão**: gme-servicenow

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Personalização para Google Mapas

Nome	Descrição
O cliente forneceu a chave do Google Maps usada para solicitações de geocodificação. Para obter um - consulte https://developers.google.com/maps/documentation/geocoding/get-api-key google.maps.key.geocodificação	• Chave do Google Maps usada para solicitações de geocodificação. • **Valor padrão**: Nenhum
Número máximo de itens a serem exibidos no mapa google.maps.max_items	• Número máximo de itens a serem exibidos no mapa. • **Valor padrão**: 500
Tabela usada pelo mapa. A tabela precisa dos seguintes campos: nome, longitude, latitude. google.mapas.tabela	• Tabela usada pelo mapa. • **Valor padrão**: cmn_location
Versão do Google Maps google.maps.version	• Versão do Google Maps • **Valor padrão**: 3,37
Duração em número de dias. Isso será usado ao atualizar a longitude e a latitude de um local salvo no sistema. Armazená-los além do período de 30 dias viola os termos e condições do Google Maps. Certifique-se de que esteja sempre definido com um valor inferior a 30. google.maps.refresh.latlong.duration	• Duração em número de dias. • **Valor padrão**: 28
Habilite esta propriedade somente quando quiser alterar o comportamento do mapa do Google com base em uma região. A região é preenchida a partir do valor do campo "Código do país" do usuário atual no registro sys_user. O valor do código do país no registro sys_user deve ser consistente com as expectativas do código de região do Google Maps. A maioria dos identificadores de região Unicode é idêntica aos códigos ISO 3166-1, com algumas exceções notáveis. Verifique os códigos corretamente antes de fazer qualquer mudança. google.maps.localization.region.enable	• Habilite esta propriedade quando quiser alterar o comportamento do Mapa Google com base em uma região. • **Tipo**: sim ou não

Google Maps APIs usadas no componente Fam-map em Mapa de crises

O componente Fam-map em Mapa de crises utiliza várias APIs de mapas Google para fornecer funcionalidades de mapeamento interativas. Esta seção lista as Google Maps APIs que estão integradas ao componente Fam-map, junto com suas informações de uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapas - API JavaScript de mapas dinâmicos

Mapas - API JavaScript de mapas dinâmicos

Produto	Descrição	Biblioteca
API Maps JavaScript	O componente Fam-map depende da API JavaScript de mapas dinâmicos para carregar os mapas dinâmicos. Esta API permite a criação dinâmica e a manipulação dos mapas. Ele também fornece uma base para os recursos interativos no componente. Para obter informações detalhadas sobre a documentação e preços, consulte https://developers.google.com/maps/documentation/javascript .	@googlemaps/js-api-loader

Recursos e módulos

Recursos	Módulo	Padrão	Uso
Marcadores	google.maps.Marcador	Habilitado	Básico
Cluster do marcador	@googlemaps/marcadorclusterer	Habilitado	Básico
OverlayView personalizado	google.maps.OverlayView	Habilitado	Básico
Polilinha	google.maps.Polyline	Habilitado	Básico
Polígono	google.maps.Polygon	Habilitado	Básico
Círculo	google.mapas.Círculo	Habilitado	Básico
Retângulo	google.mapas.Retângulo	Habilitado	Básico
FeatureStyleFunction	google.maps.FeatureStyleFunctionOptions	Habilitado	Básico
Personalizar estilo de mapa	Para obter uma lista de todos os valores disponíveis para resourceType , elementTypee estilizadores, consultehttps://developers.google.com/maps/documentation/javascript/style-reference .	Habilitado	Básico

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do mapa

Nome	Descrição	Tipo	Obrigatório
mapProperties	Propriedades do mapa do Google a serem definidas ao carregar	matriz	Não

Propriedades de locais

Produtos	Descrição	Módulo	Padrão	Uso
Pesquisa próxima	O faturamento depende dos campos que um usuário utiliza.	google.maps.places.PlacesService pesquisa nas redondezas	Desativado (mapRef).	Básico
Detalhes dos locais	O faturamento depende dos campos que um usuário utiliza.	google.maps.places.PlacesService	Desativado	Básico
Preenchimento automático - Por solicitação+	O preenchimento automático – SKU por solicitação é cobrado por qualquer uma destas chamadas ou solicitações que não incluem um token de sessão: JavaScript: o serviço Place Autocomplete da API JavaScript do Maps	google.maps.places.AutocompleteService(). getQueryPredictions({entrada, idioma})	Desativado	Básico

Nota:
Para obter detalhes sobre o uso de propriedades e manipuladores no componente Geo-map, consulte o arquivo Leiame do Geo-map. Para obter informações sobre as Google Maps APIs no componente Geo-map, consulte o artigo da base de conhecimento: KB1588661

Configurar um registro de importações de dados programadas

Configure um registro de importações de dados programadas para a aplicação de mapa de crise. Você pode gerenciar suas assinaturas dos feeds de ameaças de uma fonte interna ou externa em UIB Espaço.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Você deve configurar os mapas do Google para habilitar a funcionalidade de mapa de crise. Para obter mais informações, consulte Configuração da API do Google Maps .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os feeds de ameaças fornecem uma conscientização da situação de ameaças potenciais ou atuais à segurança da sua organização. Os alertas de ameaças podem ser alertas meteorológicos, alertas de pandemia, situações geopolíticas ou eventos internos, como incidentes de segurança e indisponibilidades do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Feeds de dados de ameaças e alertas** > **Administração** > **Importações agendadas**.
   Existem duas importações de dados programadas no sistema de base.

Nome	Fonte de dados
Origem do feed de GDAC	Feeds de GDAC
Importação programada de alertas graves do Climate.gov	Alertas do governo do tempo

2. Para adicionar um novo registro de importação de dados programada, selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre o formulário Importações de dados programadas, consulte Formulário Importações de dados programadas.
4. Selecione **Enviar**.
5. Para executar uma importação de dados programada existente, selecione o link para editar o registro nos feeds de dados de ameaças e alertas da aplicação Gestão de crises.
6. Para atualizar um script existente, selecione **Atualizar**.
7. Para excluir um script existente, selecione **Excluir**.

Resultado

O registro de importação de dados é exibido na página de registro **de Importações de dados programadas**.

Formulário Importações de dados programadas

Use o formulário Importações de dados programadas em Espaço UIB do GCN para adicionar detalhes sobre um registro de importações de dados programadas.

Formulário Importações de dados programadas

Campo	Descrição
Nome	Nome da importação agendada. Normalmente, a origem é o nome.
Fonte de dados	Origem interna ou externa dos dados de ameaça e alerta usados para importação.
Executar como	Usuário que tem permissão para importar os alertas de ameaças.
Ativo	Opção para habilitar o alerta como ativo.
Aplicação	Campo somente leitura. O campo ajuda a distinguir itens relevantes para o mapa de crise.
Executar	Frequência na qual os dados são importados.
Hora	Tempo em Horas, Minutos, Segundos para a importação de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Importações de dados programadas

Campo	Descrição
Condicional	Opção para indicar se um script condicional é necessário para a importação do alerta de ameaça.
Importação simultânea	Opção para habilitar importações simultâneas.
Executar script de pré-importação	Opção para habilitar a execução de um script de pré-importação.
Executar script de pós-importação	Opção para habilitar a execução de um script de pós-importação.

Configurar um registro de configuração de recurso para o mapa de crise

Configure um registro de configuração de recurso para a aplicação de mapa de crise em UIB Espaço. Você pode plotar os ativos da sua organização no mapa de crise. Os ativos podem ser locais, funcionários, datacenters, fornecedores e outros. A configuração de recursos também é necessária como uma entrada para configurar as regras de alerta.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.program_manager

Configure os mapas do Google para habilitar a funcionalidade de mapa de crise. Para obter mais informações, consulte Configuração da API do Google Maps .

Procedimento

1. Navegar até **Feeds de dados de ameaças e alertas** > **Administração** > **Configurações de Recursos**.
2. Para adicionar um novo registro de configuração de recursos, selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre o formulário Configuração de recursos, consulte Formulário Configuração de recursos.
4. Selecione **Enviar**.

Resultado

O recurso é exibido na página de registro **Configurações de recursos**.

Formulário Configuração de recursos

Use o formulário Configuração de recurso em Espaço UIB do GCN para adicionar detalhes sobre um registro de configuração de recurso.

Formulário Configuração de recursos

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração de recurso usada na visualização do mapa.
Ícone	Imagem que representa um item de recurso no mapa.
Tabela	Tabela de recursos a serem plotados no mapa.
Campo de local	Coluna de local da tabela usada como local no mapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Configuração de recursos

Campo	Descrição
Usar coordenadas	Opção para habilitar coordenadas para plotar os recursos no mapa geográfico.
Aplicação	Campo somente leitura. O campo ajuda a distinguir itens relevantes para o mapa de crise.
Ativo	Opção para indicar que a configuração do recurso está ativa.
Ordem	Ordem do registro.
Categoria	Categoria do registro. O valor é **GCN**. Isso ajuda a identificar os recursos relacionados ao GCN quando várias aplicações usam o componente.
Pesquisável	Opção para indicar se o recurso é pesquisável na visualização do mapa.
Campo de usuário de contato	Contato para comunicação do recurso em foco.
Alias de contato	Contatos para identificação.
Campos exibir	Campos selecionados para exibição como os contatos.
Condições	Condições para filtrar registros da tabela.

Configurar uma regra de alerta no mapa de crise

Configure uma regra de alerta no mapa de crise para que você possa especificar as condições sob as quais um feed pode ser exibido no painel como um alerta. Você também pode especificar as condições sob as quais um alerta não é mais válido e ignorá-lo do painel.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.program_manager

Procedimento

1. Navegar até **Feeds de dados de ameaças e alertas** > **Administração** > **Regras de Alerta**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre o formulário Regras de alerta, consulte Formulário Regras de alerta.
4. Selecione **Enviar**.

Resultado

A regra de alerta é exibida na página de registro de **Regras de alerta**.

Formulário Regras de alerta

Use o formulário Regras de alerta em Espaço UIB do GCN para adicionar detalhes sobre as regras de alerta.

Para obter a descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Regras de alerta

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de alerta.
Ordem	Ordem de exibição da regra de alerta. Por padrão, é 100.
Aplicação	Campo somente leitura. O campo ajuda a distinguir itens relevantes para o mapa de crise.
Categoria	Categoria do registro. O valor é **GCN**. Isso ajuda a identificar os recursos relacionados ao GCN quando várias aplicações usam o componente.
Ativo	Opção para definir a regra como ativa.
Descrição	Detalhes sobre o alerta.
Criar condição	
Se o recurso for afetado	Opção para habilitar uma regra de alerta se um recurso for afetado.
Avançado	Opção para habilitar regras de filtro avançadas com um script de condição para a regra de alerta.
Otimizar área de impacto	Opção para indicar se a área do mapa deve ser otimizada. Marque a caixa de seleção para obter o desempenho ideal.
Parar na primeira correspondência	Opção para interromper a condição na primeira correspondência.
Condição do feed	Condições para filtrar alertas com base na regra definida. Use essas condições de filtro para definir suas regras para um alerta de feed. A definição de condições de filtro ajuda a filtrar os alertas que são críticos para seus locais de negócios dos milhares de feeds que vêm dos recursos de feed que você assinou. Os locais de negócios podem ser escritórios corporativos, locais de funcionários, datacenters, fornecedores e outros.  **Condições do feed**
Script de condição avançada	Configuração do script de condição avançada. Este campo aparecerá se a opção **Avançado** estiver selecionada. Insira um script para filtrar feeds com base em critérios, por exemplo, alertas ativos. Use a opção de regras avançadas para definir uma regra de filtro com um script de condição. Por exemplo, você pode definir

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Regras de alerta

Campo	Descrição
	uma condição com base na proximidade da crise com os locais do ativo. Você também pode ativar a regra.
Dispensar condição	
Na exclusão do feed	Opção para indicar que o alerta deve ser descartado do painel se o feed for excluído.
Avançado	Opção para habilitar regras de filtro avançadas com um script de condição para a regra de alerta.
Quando os recursos não são afetados	Opção para indicar que o alerta deve ser descartado do painel, se não houver recursos afetados.
Condição do feed	Condições para filtrar alertas com base na regra definida.
Script de condição avançada	Configuração do script de condição avançada. Este campo aparecerá se a opção **Avançado** estiver selecionada. Insira um script para filtrar feeds com base em critérios, por exemplo, alertas ativos.

Configurar uma ação de alerta no mapa de crise

Configure uma ação de alerta em UIB Espaço para a aplicação de mapa de crise.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.program_manager

Procedimento

1. Navegar até **Feeds de dados de ameaças e alertas** > **Administração** > **Ações de alerta**.
   Você tem as duas ações de alerta a seguir que estão disponíveis no sistema de base.

Nome	Descrição
Notificar	Usado para enviar notificações por e-mail para as partes interessadas e os gerentes de ativos que estão dentro do raio de impacto.
Declarar crise	Usado para declarar uma combinação de ativos críticos e de alerta como um evento de crise.

2. Para adicionar uma nova ação de alerta, selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos, consulte Formulário Ação de alerta.
4. Selecione **Enviar**.
   Você pode acompanhar as ações de alerta no painel do mapa de crise.

Resultado

A ação de alerta é exibida na página de registro **Ações de alerta**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Ação de alerta

Use o formulário Ação de alerta em Espaço UIB do GCN para adicionar detalhes sobre as ações de alerta.

Para obter a descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário Ação de alerta

Campo	Descrição
Título	Título da ação de alerta.
Descrição	Descrição detalhada da ação de alerta.
Nome	Nome da ação no painel do mapa de crise.
Nome da ação	Nome exclusivo para a ação de alerta.
Executar uma vez	Opção para indicar a execução da ação uma ou mais vezes no painel.
Tipo	Tipo de ação a ser executada. Opções disponíveis incluem: • **Tarefa** • **Script** • **Fluxo**
Tipo de tarefa	Tipo de tarefa para a ação de alerta. Por exemplo, Tarefa de ativo, Tarefa de catálogo.
Aplicação	Campo somente leitura. O campo é usado como um sinalizador para filtrar os itens relevantes para a gestão de crises de uma lista comum de ações.
Ativo	Opção para indicar que a ação de alerta está ativa.
Ordem	Ordem de exibição que você pode seguir no painel.
Executar automaticamente	Opção para habilitar a ação a ser executada automaticamente com base em uma condição.
Funções	Funções de usuário que podem executar a tarefa com sucesso.
Campos exibir	Campos a serem exibidos nas ações de resposta depois que as ações forem executadas.
Condição	Condições para executar as ações.
Script de tarefa	Script de tarefa a ser executado quando o usuário seleciona um controle de ação no painel.

Configuração por administradores do sistema

Se você for o administrador do sistema, poderá configurar a aplicação Gestão de continuidade de negócios executando determinadas tarefas de configuração.

A configuração das tarefas administrativas comuns requer a configuração dos dados de pré-requisito. As configurações a seguir são necessárias para configurar o espaço de continuidade de negócios para diferentes usuários que usariam o espaço:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para atualizar o número de registros de um campo de referência, consulte Atualizar o número de registros de um campo de referência.
- Para atualizar o número de definições de elemento para avaliação de dependência, consulte Atualizar o número de definições de elemento para avaliação de dependência.
- Para definir uma configuração de aprovação na aplicação Gestão de continuidade de negócios (BCM), consulte Configuração de aprovação.
- Para consultar as GCN opções de menu da aplicação, consulte Opções do menu da aplicação para Gestão de continuidade de negócios usuários.

Atualizar o número de registros de um campo de referência

Atualize o número de registros exibidos para um campo de referência na Gestão de continuidade de negócios (BCM) Espaço. Você pode configurar a propriedade do sistema `referenceFieldLoadLimit` para controlar o número de registros que são exibidos para cada campo de referência nas páginas de configuração da grade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

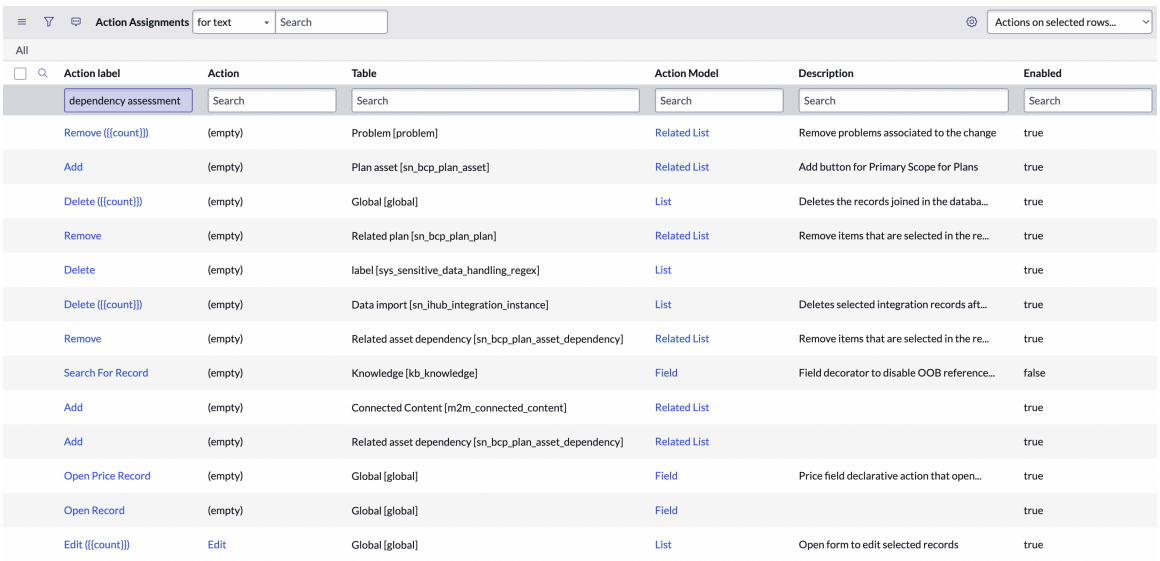
Você pode configurar a propriedade do sistema `referenceFieldLoadLimit` para os campos de referência nas seguintes guias:

- Guia Avaliação de**impacto de RTO, guia Avaliação** de **impacto RPO** e guia **Avaliação de dependência** em uma Análise de impacto nos negócios
- Guia**Tarefas de recuperação** em um plano
- Guia**Impactos** e guia **Tarefas de evento** em um exercício

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **sys_declarative_action_assignment.list** na instância da aplicação GCN.

   Uma exibição de lista da tabela Atribuições de ação é exibida, conforme mostrado no exemplo a seguir.



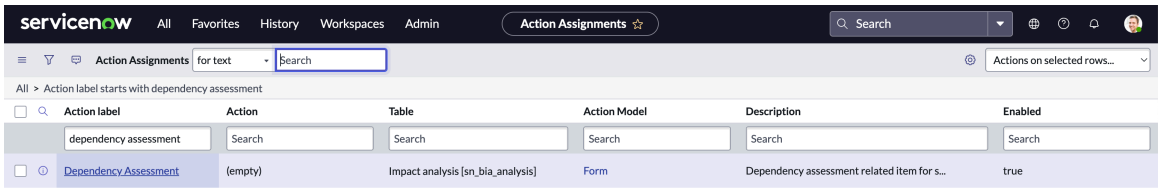
Action label	Action	Table	Action Model	Description	Enabled
dependency assessment	Search	Search	Search	Search	Search
Remove ({{count}})	(empty)	Problem [problem]	Related List	Remove problems associated to the change	true
Add	(empty)	Plan asset [sn_bcp_plan_asset]	Related List	Add button for Primary Scope for Plans	true
Delete ({{count}})	(empty)	Global [global]	List	Deletes the records joined in the databa...	true
Remove	(empty)	Related plan [sn_bcp_plan_plan]	Related List	Remove items that are selected in the re...	true
Delete	(empty)	label [sys_sensitive_data_handling_regex]	List		true
Delete ({{count}})	(empty)	Data import [sn_ihub_integration_instance]	List	Deletes selected integration records aft...	true
Remove	(empty)	Related asset dependency [sn_bcp_plan_asset_dependency]	Related List	Remove items that are selected in the re...	true
Search For Record	(empty)	Knowledge [kb_knowledge]	Field	Field decorator to disable OOB reference...	false
Add	(empty)	Connected Content [m2m_connected_content]	Related List		true
Add	(empty)	Related asset dependency [sn_bcp_plan_asset_dependency]	Related List		true
Open Price Record	(empty)	Global [global]	Field	Price field declarative action that open...	true
Open Record	(empty)	Global [global]	Field		true
Edit ({{count}})	Edit	Global [global]	List	Open form to edit selected records	true

2. Na coluna **Rótulo da ação**, insira o nome da ação de avaliação e selecione a avaliação.

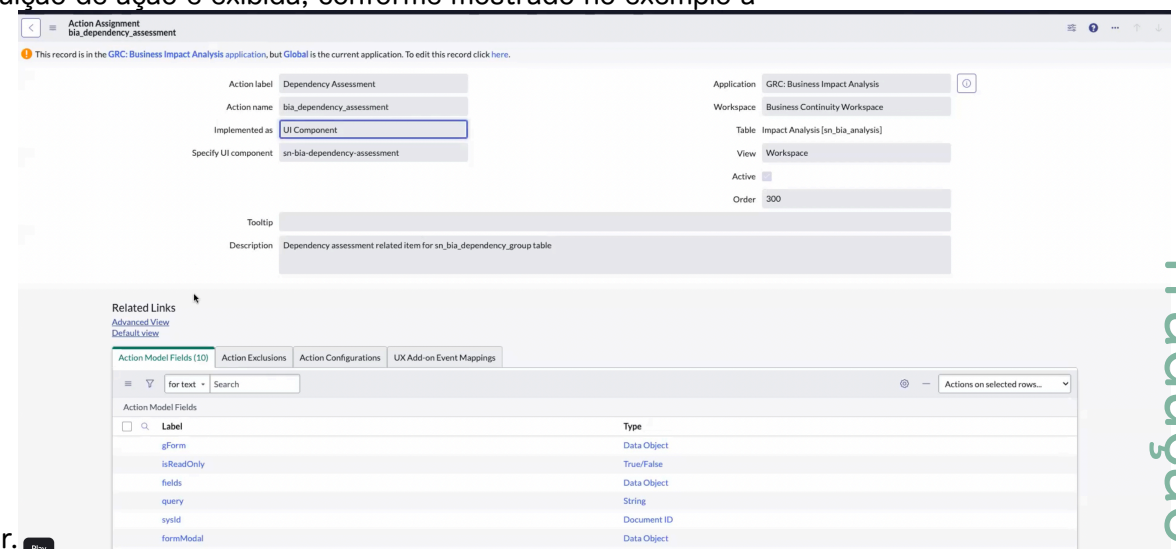
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma cadeia de caracteres de pesquisa de exemplo para a avaliação é exibida no exemplo a seguir.

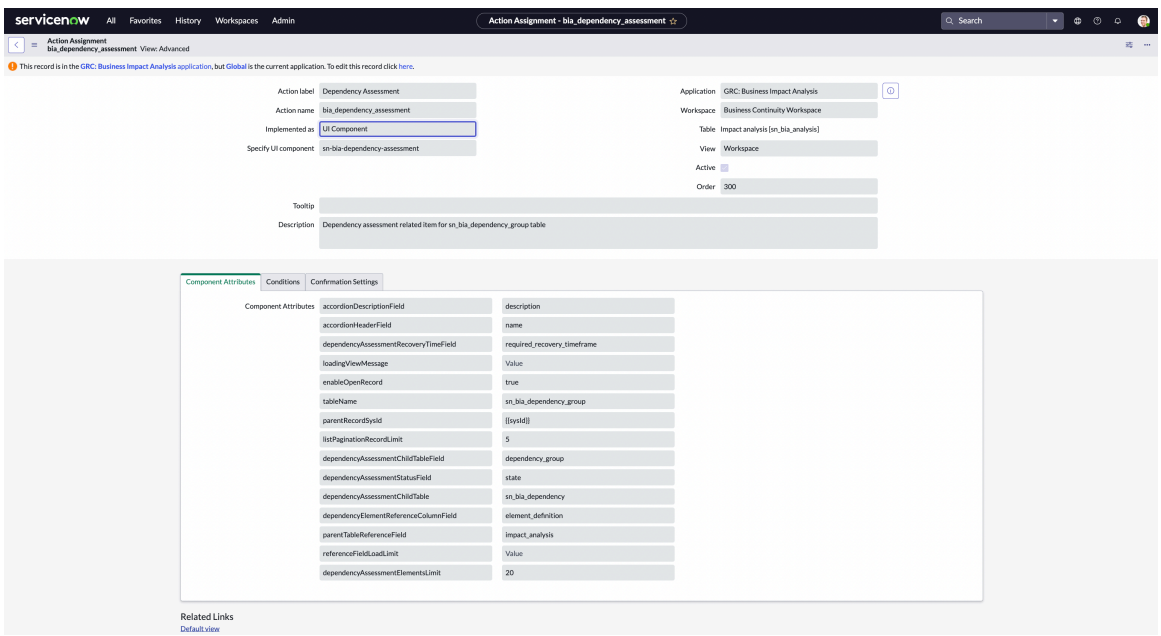


Quando você seleciona a avaliação, a exibição do formulário da tabela Atribuição de ação é exibida, conforme mostrado no exemplo a seguir.



3. Na exibição de formulário da tabela Atribuição de ação, selecione **Exibição avançada**.

Depois de selecionar a **Exibição avançada**, as propriedades da ação selecionada são exibidas na guia **Atributos do componente**, conforme mostrado no exemplo a seguir.



A seguinte mensagem informativa é exibida na tela: Para editar este registro, clique aqui.

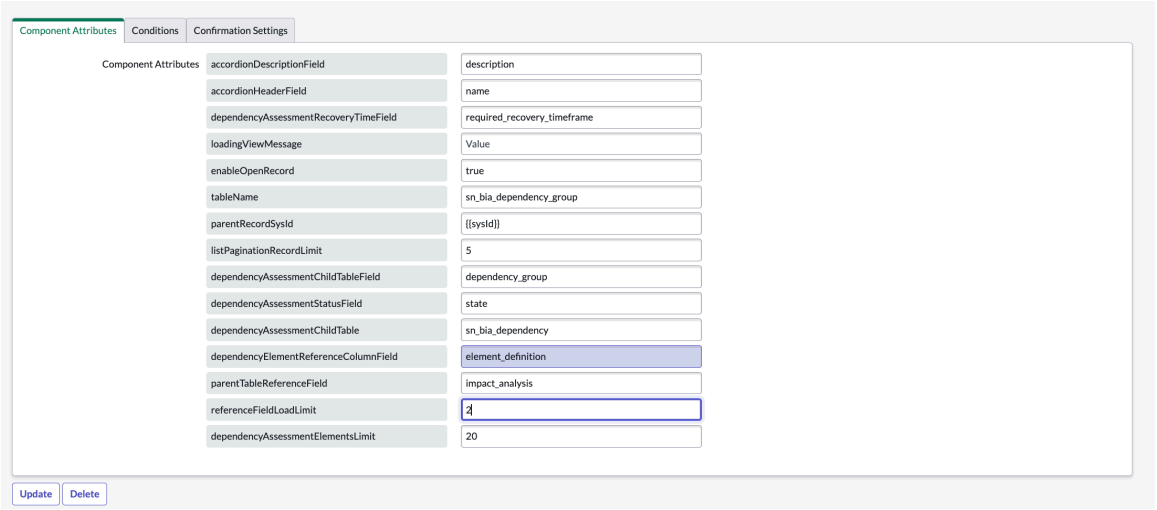
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

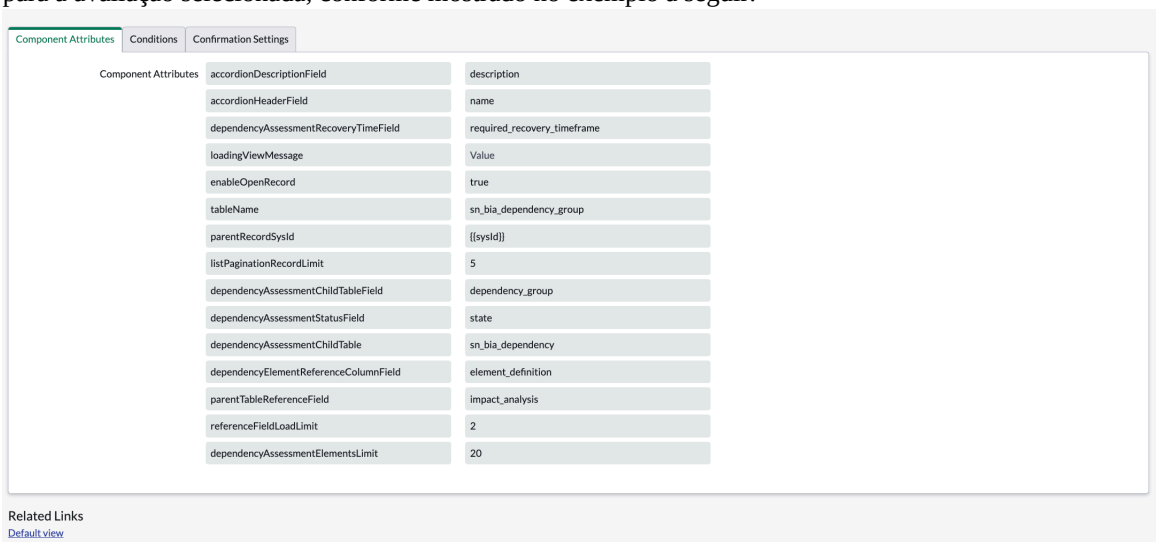
4. Para atualizar a propriedade *referenceFieldLoadLimit* do registro selecionado, selecione **Aqui** na mensagem informativa.

   Ao atualizar a propriedade *referenceFieldLoadLimit*, você pode controlar o número de registros na página de configuração da grade.

   Uma configuração de exemplo da propriedade *referenceFieldLoadLimit* é exibida no exemplo a seguir.



5. Selecione **Atualizar**.
   Você configurou a propriedade *referenceFieldLoadLimit* para a avaliação selecionada, conforme mostrado no exemplo a seguir.

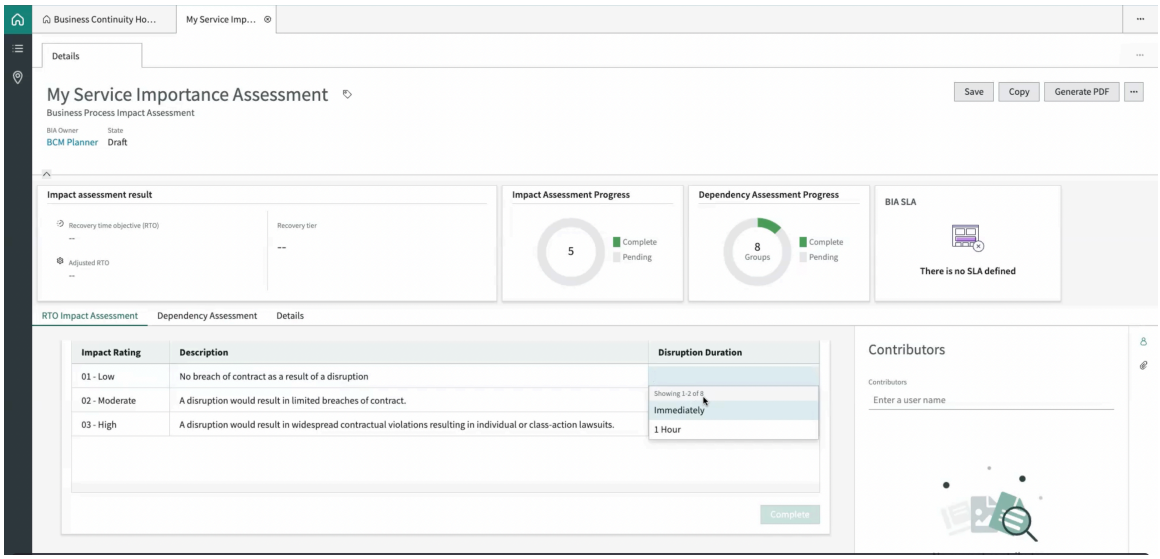


Nota:
Conforme descrito no contexto desta tarefa, você pode definir a propriedade *referenceFieldLoadLimit* para controlar o número de campos de referência em diferentes páginas de configuração de grade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O exemplo a seguir mostra o número atualizado de registros para o campo **Duração da interrupção** na guia **Avaliação de impacto de RTO**.



Atualizar o número de definições de elemento para avaliação de dependência

Atualize o número de definições de elemento exibidas na guia **Avaliação de dependência** na Gestão de continuidade de negócios (BCM) Espaço. Você pode configurar a propriedade do sistema *dependencyAssessmentElementsLimit* para controlar o número de definições de elemento que são usadas para a avaliação de dependência em uma análise de impacto nos negócios.

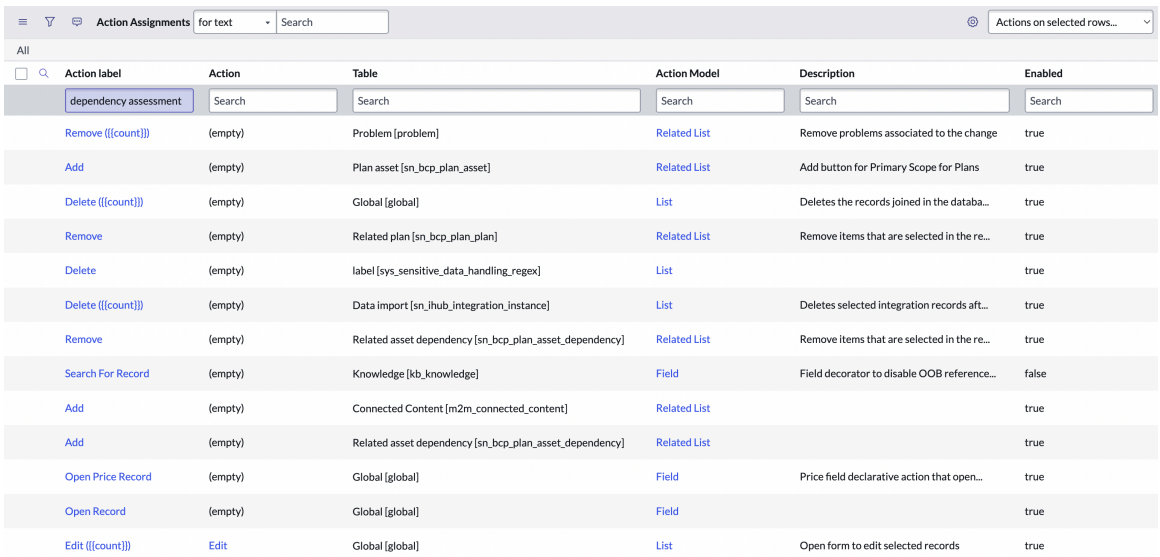
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **sys_declarative_action_assignment.list** na instância da aplicação GCN.

   Uma exibição de lista da tabela Atribuições de ação é exibida, conforme mostrado no exemplo a seguir.



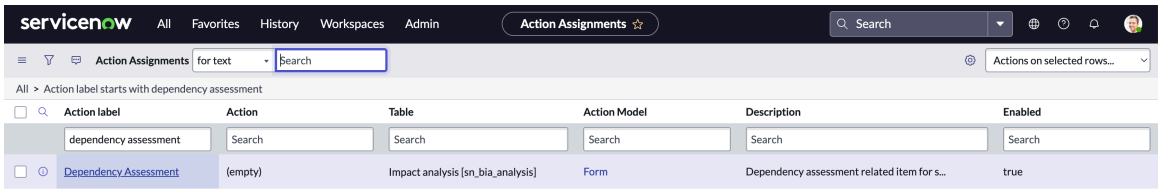
Action label	Action	Table	Action Model	Description	Enabled
dependency assessment	Search	Search	Search	Search	Search
Remove {{{count}}}	(empty)	Problem [problem]	Related List	Remove problems associated to the change	true
Add	(empty)	Plan asset [sn_bcp_plan_asset]	Related List	Add button for Primary Scope for Plans	true
Delete {{{count}}}	(empty)	Global [global]	List	Deletes the records joined in the databa...	true
Remove	(empty)	Related plan [sn_bcp_plan_plan]	Related List	Remove items that are selected in the re...	true
Delete	(empty)	label [sys_sensitive_data_handling_regex]	List		true
Delete {{{count}}}	(empty)	Data import [sn_ihub_integration_instance]	List	Deletes selected integration records aft...	true
Remove	(empty)	Related asset dependency [sn_bcp_plan_asset_dependency]	Related List	Remove items that are selected in the re...	true
Search For Record	(empty)	Knowledge [kb_knowledge]	Field	Field decorator to disable OOB reference...	false
Add	(empty)	Connected Content [m2m_connected_content]	Related List		true
Add	(empty)	Related asset dependency [sn_bcp_plan_asset_dependency]	Related List		true
Open Price Record	(empty)	Global [global]	Field	Price field declarative action that open...	true
Open Record	(empty)	Global [global]	Field		true
Edit {{{count}}}	Edit	Global [global]	List	Open form to edit selected records	true

Tradução automática

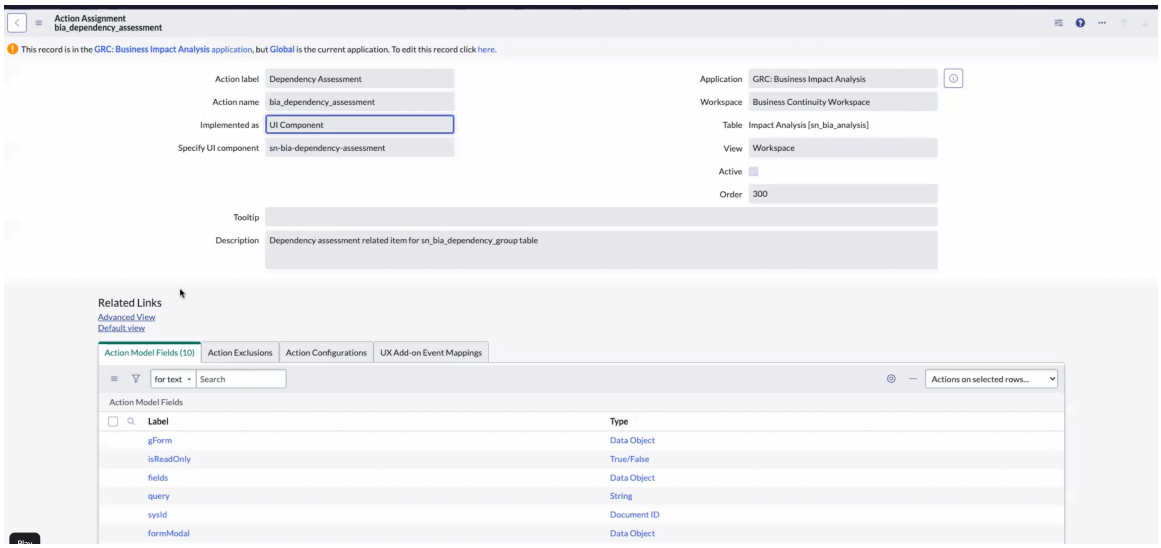
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Na coluna **Rótulo da ação**, insira o nome da avaliação, como **Avaliação de dependência** e selecione a avaliação.

   Uma cadeia de caracteres de texto de exemplo é exibida no exemplo a seguir.

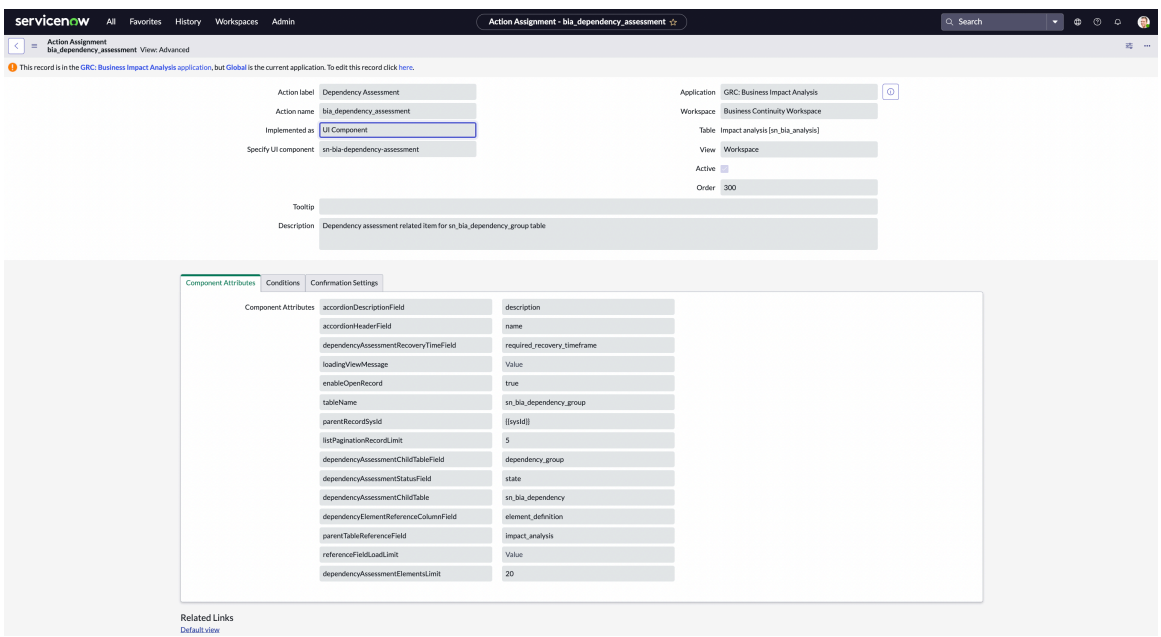


   Quando você seleciona a avaliação, a exibição do formulário da tabela Atribuição de ação é exibida, conforme mostrado no exemplo a seguir.



3. Na exibição de formulário da tabela Atribuição de ação, selecione **Exibição avançada**.

   Depois de selecionar a **Exibição avançada**, as propriedades da ação selecionada são exibidas na guia **Atributos do componente**, conforme mostrado no exemplo a seguir.



   A seguinte mensagem informativa é exibida na tela: Para editar este registro, clique aqui.

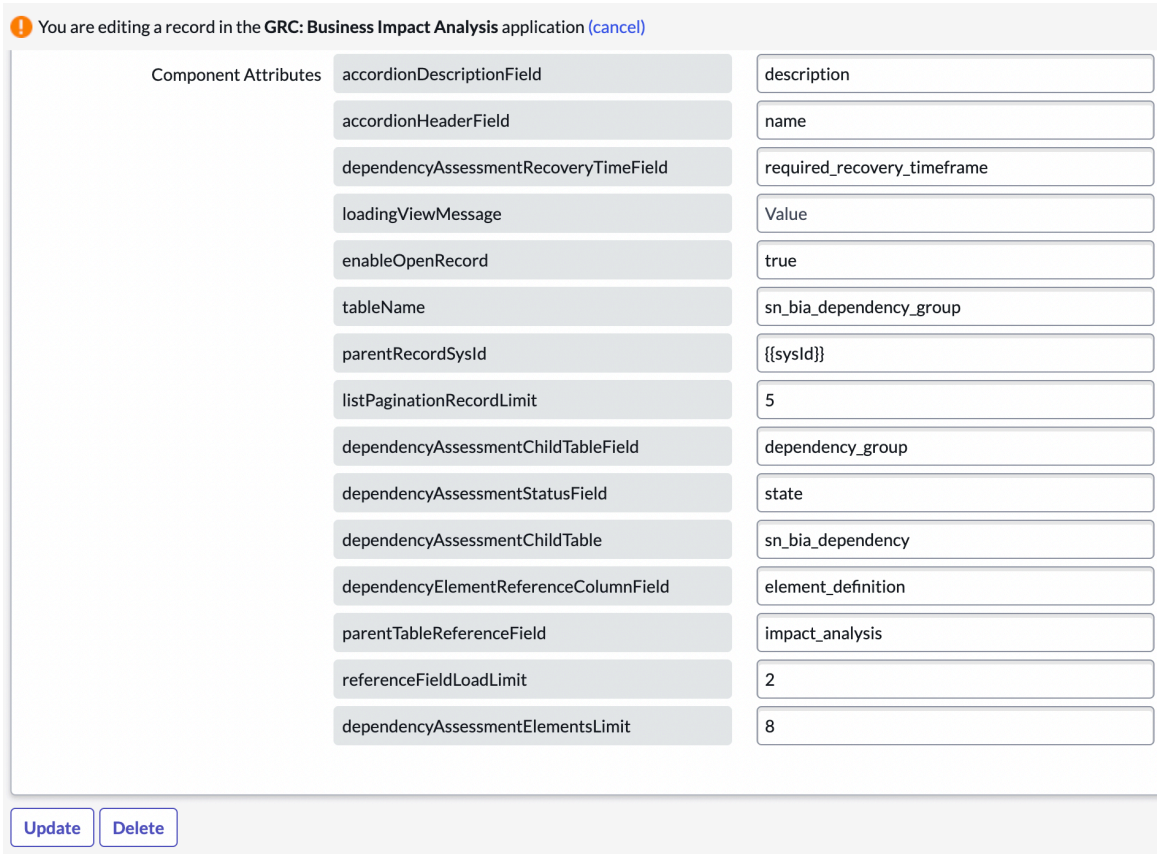
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para atualizar a propriedade *dependencyAssessmentElementsLimit*, selecione **Aqui** na mensagem informativa.

   Ao atualizar a propriedade *dependencyAssessmentElementsLimit*, você pode controlar o número de definições de elemento para a avaliação de dependência.

   Uma configuração de exemplo da propriedade *dependencyAssessmentElementsLimit* é exibida no exemplo a seguir.

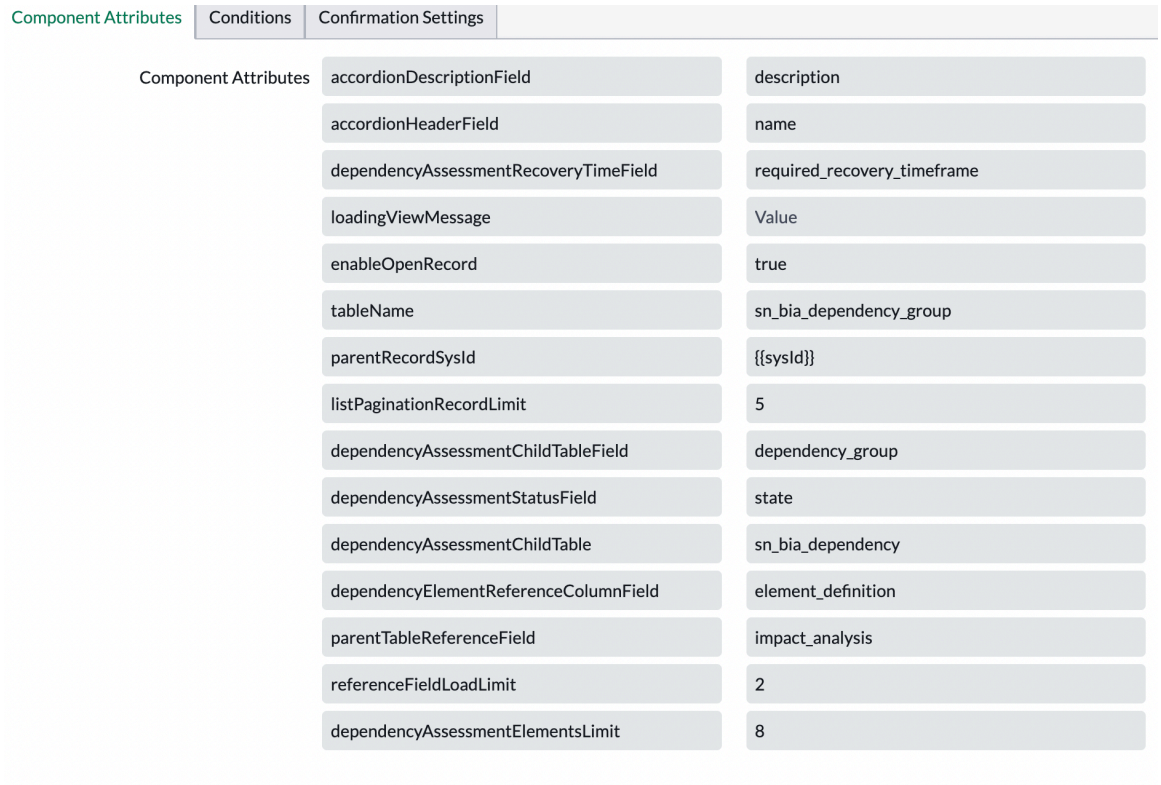


5. Selecione **Atualizar**.

   Você configurou a propriedade *dependencyAssessmentElementsLimit* conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O número atualizado das definições de elemento é exibido na guia **Avaliação de dependência**.

Opções do menu da aplicação para Gestão de continuidade de negócios usuários

A tabela lista as opções de menu da aplicação que estão disponíveis para os usuários principais da aplicação de gestão de continuidade de negócios exibirem e navegarem.

Opções do menu da aplicação GCN

Para obter informações detalhadas sobre as funções do usuário, consulte a tabela Funções instaladas.

	Administrador de GCN	Como administrador de GCN, você pode acessar todas as opções de menu no menu de continuidade de negócio: • Espaço de continuidade de negócio • Análise de impacto nos negócios • Planejamento • Gestão de crises • Configuração de AIN • Configuração do plano • Administração geral

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	Gerenciador de programas de GCN	Como gerente de programa de GCN, você pode exibir e acessar as seguintes opções de menu: • Espaço de continuidade de negócio • Para criar uma análise de impacto: **Continuidade dos negócios** > **Análise de impacto nos negócios** > **Análise de impacto** • Para criar um plano: **Continuidade dos negócios** > **Planejamento** > **Planos** • Para criar um evento: **Continuidade dos negócios** > **Gestão de crises** > **Eventos**
	Planejador de GCN	Como planejador de GCN, você pode exibir e acessar as seguintes opções de menu: • Espaço de continuidade de negócio • Para criar uma análise de impacto: **Continuidade dos negócios** > **Análise de impacto nos negócios** > **Análise de impacto** • Para criar um plano: **Continuidade dos negócios** > **Planejamento** > **Planos** • Para criar um evento: **Continuidade dos negócios** > **Gestão de crises** > **Eventos**
	Visualizador de GCN	Para exibir o espaço: **Continuidade dos negócios** > **Espaço de continuidade de negócio**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração para o Construtor de IU

Você pode configurar e estender as GCN Espaço páginas e componentes usando o Construtor de IU.

Sobre o Construtor de IU

Construtor de IU é um construtor de interface do usuário da Web de arrastar e soltar que usa o Componetes do Next Experience e o Componentes] personalizado da web.

Para criar e personalizar suas Espaço páginas e componentes, você deve ter a função ui_builder_admin.

Navegando até Construtor de IU na sua instância

Na instância da aplicação, você pode navegar até **Todos > Estrutura do Now Experience > Construtor de IU** e selecione uma experiência na qual você deseja trabalhar na página inicial Construtor de IU.

Para obter mais informações sobre como usar um Construtor de IU, consulte UI Builder quick start .

Implementação de Gestão de continuidade de negócios

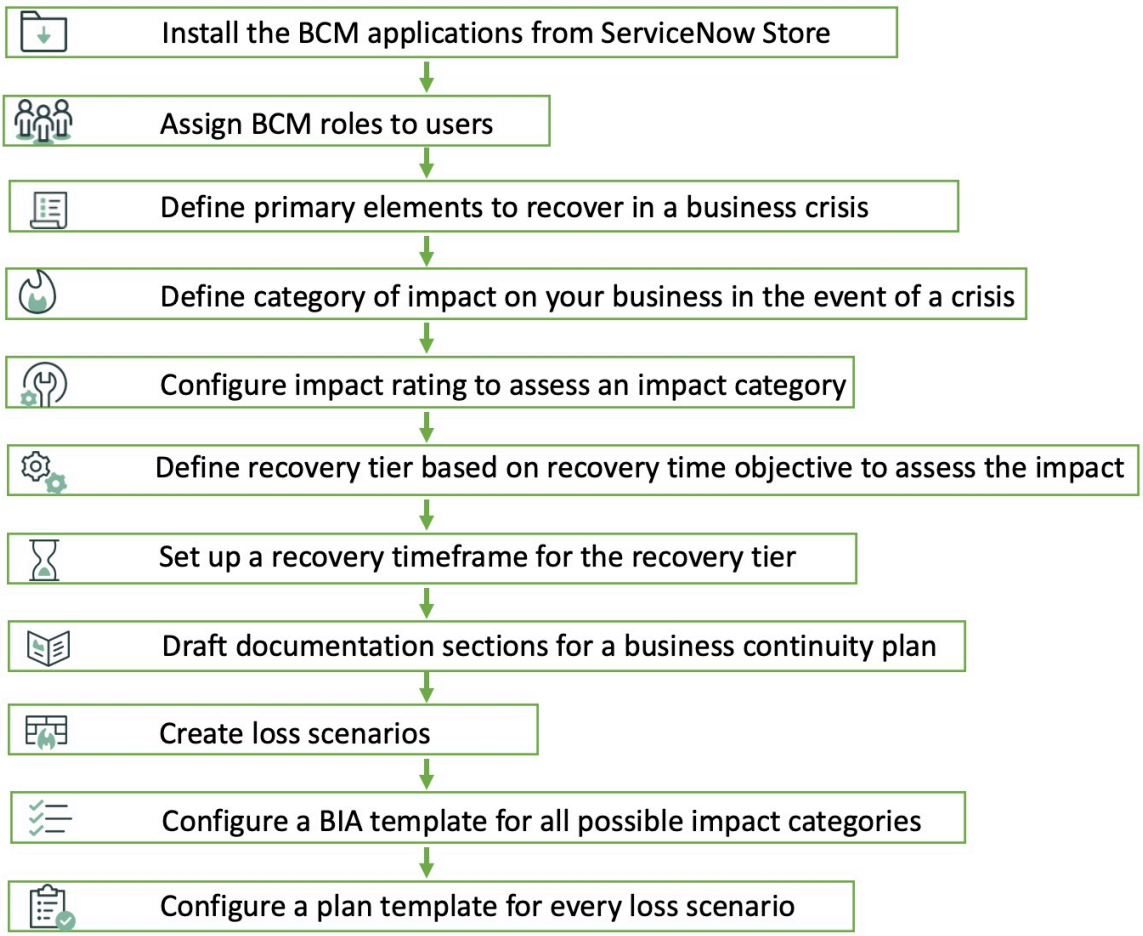
Use as etapas na check-list da aplicação Gestão de continuidade de negócios para baixar o Gestão de continuidade de negócios do ServiceNow Storee deixá-lo pronto para a operação.

O fluxo de etapas de implementação na check-list é ilustrado aqui.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxograma gráfico da check-list de implementação de GCN



Informações sobre a check-list

Para obter informações sobre as etapas mencionadas em *`Graphical flowchart of BCM implementation checklist`*, consulte as seguintes seções:

- Para instalar Gestão de continuidade de negócios de ServiceNow Store, consulte Instalar Gestão de continuidade de negócios de ServiceNow Store.
- Para saber mais sobre as funções GCN, consulte Componentes instalados com Resiliência operacional.
- Para saber mais sobre a configuração de administração listada no fluxograma, consulte Configuração de administração geral do GCN. Consulte esta seção para obter informações sobre as seguintes tarefas:
  - Para definir os elementos primários a serem recuperados em uma crise de negócios, consulte Configurar uma definição de elemento para Gestão de continuidade de negócios.
  - Para definir a categoria de impacto nos negócios em caso de crise, consulte Configurar uma categoria de impacto para a análise de impacto nos negócios.
  - Para configurar uma classificação de impacto para avaliar uma categoria de impacto, consulte Configure uma classificação de impacto para avaliar a categoria de impacto.
  - Para definir um nível de recuperação com base no objetivo de tempo de recuperação para avaliar o impacto, consulte Configurar um nível de recuperação para a análise de impacto nos negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para configurar um intervalo de tempo de recuperação para o nível de recuperação, consulte Configurar um intervalo de tempo de recuperação para um nível de recuperação.
- Para rascunhar as seções de documentação de um plano de continuidade de negócio, consulte Configurar a seção de documentação de um plano de continuidade de negócio.
- Para criar um cenário de perda, consulte Configurar um cenário de perda em seu plano de continuidade de negócios.

- Para configurar um modelo de AIN para as categorias de impacto, consulte Configurar um modelo de análise de impacto nos negócios (AIN).

Nota:
Ao criar uma análise de impacto nos negócios em Espaço UIB do GCN, você pode atribuir um lead de GCN à análise no próprio formulário de AIN.

- Para configurar um modelo de plano para um cenário de perda, consulte Configurando o modelo de plano para o plano de continuidade de negócio.

Nota:
Ao criar um plano de continuidade de negócios em Espaço UIB do GCN, você pode atribuir um lead de GCN ao plano no próprio formulário de PCN.

Configuração da aplicação GCN no espaço clássico

Configurar a aplicação Gestão de continuidade de negócios (BCM) para uso requer a configuração de determinados dados de pré-requisito.

A configuração dos dados da aplicação GCN ajuda a equipar o espaço com os modelos necessários para todos os tipos de crises. Você pode definir elementos como itens e ativos, categorizar impactos, definir níveis de camada para recuperação e intervalos de tempo. Os usuários do GCN podem encontrar todos os dados necessários, corretos e atuais necessários para concluir suas tarefas no espaço.

As configurações a seguir são necessárias para configurar o espaço de continuidade de negócios para diferentes usuários que usariam o espaço:

- Para funções de usuário e limitações de controle de acesso às aplicações GCN com escopo, consulte Componentes instalados com o Business Continuity Management.
- Para configurar definições de elemento, consulte Configurar definições de elemento para Gestão de continuidade de negócios.
- Para configurar categorias de impacto, consulte Configurar uma categoria de impacto para Gestão de continuidade de negócios.
- Para configurar uma classificação de impacto para uma categoria de impacto, consulte Configurar uma classificação de impacto para avaliar uma categoria de impacto.
- Para configurar um nível de recuperação para avaliar um impacto, consulte Configurar nível de recuperação para avaliação de impacto.
- Para configurar um intervalo de tempo de recuperação para um nível de recuperação, consulte Configurar intervalo de tempo de recuperação para um nível de recuperação.
- Para configurar uma seção de documentação de um plano, consulte Configuração de uma seção de documentação de um plano de continuidade de negócios.
- Para configurar uma grade para exibição de coluna, consulte Configuração de grade para exibição de coluna na avaliação de dependência de AIN.

Tradução automática

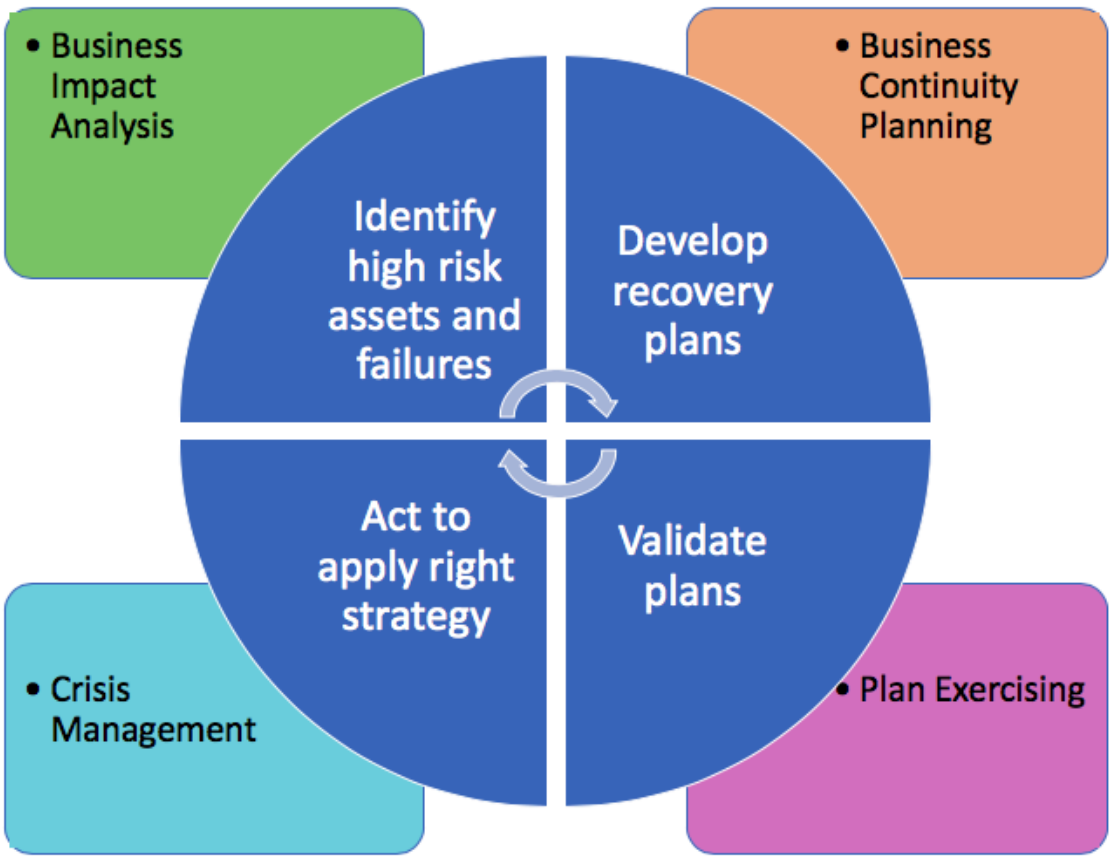
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para identificar um cenário de perda e adicioná-lo ao plano, consulte Configurar um plano para um cenário de perda.
- Para configurar um modelo de AIN, consulte Configuração de um modelo de análise de impacto nos negócios.
- Para configurar um modelo PCN, consulte Configuração de um modelo de plano de continuidade de negócios.
- Para conhecer as opções de menu da aplicação disponíveis para diferentes usuários de GCN, consulte Opções de menu da aplicação para usuários da Gestão de continuidade de negócios.

Espaço UIB do GCN paisagem

Use o Espaço UIB do GCN como um console para exibir e gerenciar suas tarefas de continuidade de negócios. Você pode monitorar, executar, revisar e relatar análises de impacto nos negócios, planos de continuidade de negócios, exercícios e eventos de crise.

Integração de GCN aplicações



Tradução automática

[store-future: BEGIN review]

Configurar definições de elemento para Gestão de continuidade de negócios

Configure as definições de elemento para identificar o item de configuração que precisa ser avaliado em uma análise de impacto nos negócios e recuperado em um plano de continuidade de negócio.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Administração geral** > **Definições do elemento**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de definição de elemento

Campo	Descrição
Nome	Nome da definição do elemento.
Tabela de origem	Tabela que armazena os detalhes do registro do item de configuração.
Campos de tabelas de origem	Títulos de coluna da tabela de origem que você pode selecionar para referência.
Backup de dados necessário	Opção para indicar se o elemento primário requer um backup de dados. Os ativos de tecnologia exigem backup de dados, pois eles pertencem a informações importantes de TI armazenadas em um sistema ou banco de dados. Consulte Exibir detalhes da análise de impacto nos negócios.

4. Clique em **Enviar**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurar uma classificação de impacto para avaliar uma categoria de impacto

Configure uma classificação para cada categoria para ajudá-lo a medir a intensidade da perda quando ocorre um tempo de inatividade dos negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode definir as classificações de impacto para avaliar uma categoria de impacto como baixa, moderada, alta ou crítica.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Administração geral** > **Classificações de impacto**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de classificação de impacto

Campo	Descrição
Nome	Nome da classificação de impacto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Valor	Valor numérico para a classificação de impacto.
Categoria de impacto	Categoria de impacto. Por exemplo, impacto na força de trabalho, impacto regulatório, impacto na receita e outros.
Pergunta de análise de impacto	Este campo aparecerá se a categoria de impacto da interrupção dos negócios contribuir para o RPO.
Tolerável	Opção para habilitar o impacto do RTO como tolerável. Esta caixa de seleção aparecerá somente se a categoria de impacto contribuir para o RTO.
Descrição	Descrição resumida sobre a classificação de impacto

4. Clique em **Enviar**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurar nível de recuperação para avaliação de impacto

Configure e use o nível de recuperação para atribuir um único nome e tempo de recuperação a um intervalo semelhante de valores de objetivo de tempo de recuperação (RTO).

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os níveis de recuperação também estão associados a outras expectativas organizacionais, como níveis de suporte, escalação e comunicação.

Os níveis de recuperação são usados nas seguintes áreas:

- Pontuações de AIN e resultado da avaliação de impacto.
- Tempos de recuperação do elemento.

Alguns exemplos de níveis de recuperação incluem:

- Nível 1 - Missão crítica: 2 horas de RTO.
- Nível 5 - Não essencial: RTO de 1 semana.

Embora não haja limitação para o número de níveis de recuperação, uma organização pode definir de 4 a 6 níveis de recuperação.

Nota:
Os níveis de recuperação são calculados automaticamente nos AINs e no RTO do elemento, selecionando o tempo máximo do nível de recuperação mais próximo.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Administração geral** > **Níveis de recuperação**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de nível de recuperação

Campo	Descrição
Nome	Nome do nível do nível de recuperação.
Objetivos de tempo de recuperação	Métrica que calcula a rapidez com que a empresa deve recuperar um elemento após um desastre.

4. Clique em **Enviar**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configuração de grade para exibição de coluna na avaliação de dependência de AIN

A configuração de grade para exibição de coluna ajuda a capturar colunas específicas na grade de dependência que corresponde a um elemento.

Defina as seguintes configurações para exibir as colunas desejadas em cada grade de grupo de dependência selecionando os campos na tabela de configuração.

- Configurar variável de elemento para grade de avaliação de dependência de AIN
- Definir configuração de grade para avaliação de dependência de AIN

[End]
[store-future: BEGIN review]

Configurar variável de elemento para grade de avaliação de dependência de AIN

Como administrador do sistema funcional, você pode configurar uma variável de elemento que são colunas personalizadas específicas, que são necessárias para uma dependência específica de um elemento.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Continuidade dos negócios** > **Administração geral** > **Variáveis de elemento**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de variável de elemento

Campo	Descrição
Modelo	Referência de definição de elemento [sn_bcm_element_definition]. Você pode criar várias variáveis de elemento para uma definição de elemento.
Tipo	Classe de campo na tabela do modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Rótulo	Nome de exibição no grupo de dependência da grade de dependência AIN.
Nome da coluna	Nome da coluna na tabela.
Ativo	Opção para ativar a variável de elemento.
Somente leitura	Opção para renderizar a variável de elemento como somente leitura.
Obrigatório	Opção para definir a variável do elemento como obrigatória.
Exibição	Opção para exibir a variável do elemento.
Habilitar emissão de relatórios	Opção para relatar a variável do elemento.
Especificação de referência	
Referência	Referência à tabela que tem a variável de elemento.
Condição de qualificador de referência	Condições de filtro definidas para a referência.
Especificação da lista de opção	
Escolha	Especificação da opção de lista.
Valor padrão	
Valor padrão	Descrição do valor padrão.

4. Clique em **Enviar**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Definir configuração de grade para avaliação de dependência de AIN

Defina a configuração da grade para renderizar a grade de avaliação de dependência de AIN com colunas configuradas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Continuidade dos negócios** > **Administração geral** > **Configurações de grade**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração de grade

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração da grade.
Categoria de grade	Categoria de grade para a qual a configuração é aplicável. Por exemplo, DEP_ASSMNT.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Definição do elemento	Item de configuração a ser avaliado na AIN. Na categoria de grade, se habilitar contexto de elemento for verdadeiro, a configuração da grade deverá ser baseada no elemento.
Ativo	Opção para definir o registro como ativo. Se a opção estiver desabilitada, a grade será renderizada com base na exibição configurada. Somente uma configuração ativa para uma categoria e elemento deve estar presente.
Configuração de coluna de grade	
Origem do campo	Origem da qual os campos devem ser selecionados. Por exemplo, tabelas de dependência, elemento e variáveis de elemento.
Tabela de origem	Tabela que tem o campo.
Campo	Nome do campo.
Ordem	Ordem de exibição da coluna na grade.
Habilitar filtro	Opção para definir filtro em colunas.
Habilitar agrupamento	Opção para habilitar o agrupamento de colunas.
Habilitar classificação	Opção para habilitar a classificação das colunas.

4. Clique em **Enviar**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurar intervalo de tempo de recuperação para um nível de recuperação

Configure o intervalo de tempo de recuperação que começa quando um incidente ou crise acontece até o momento em que sua empresa pode retomar as operações normais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Administração geral** > **Intervalos de tempo de recuperação**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Período de recuperação

Campo	Descrição
Nome	Nome do intervalo de tempo de recuperação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Começa em	Hora de início do intervalo de tempo de recuperação. Hora em que as operações de recuperação devem começar.

4. Clique em **Enviar**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurar uma seção de documentação para um plano de continuidade de negócio

Configure uma seção de documentação de um plano para descrever o plano em seções estruturadas, fornecendo uma check-list de detalhes de alto nível, finalidade do plano, escopo que descreve a finalidade do plano e áreas de cobertura, seus objetivos e critérios de sucesso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Administração geral** > **Seções de documentação**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Seção de documentação

Campo	Descrição
Nome	Nome da seção de documentação.
Título	Título da seção de documentação.
Descrição	Breve descrição sobre a seção de documentação.
Texto padrão	Texto padrão relevante para a seção de documentação. O texto pode ser editado posteriormente, quando o plano for formulado e as seções de documentação forem adicionadas, de acordo com o plano.

4. Clique em **Enviar**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurar um plano para um cenário de perda

Cenários de perda são identificados e documentados para que o plano tenha as necessidades e requisitos listados para qualquer desastre específico que possa ocorrer. Cada ameaça em potencial requer etapas de recuperação exclusivas e a necessidade de cada cenário de perda varia. Seu plano deve estar bem definido para manter as operações para qualquer possível perda impactada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Configure a capacidade de definir um cenário de perda que pode ser planejado para. Você pode incluir o cenário de perda em um modelo de plano para garantir que os gerentes de programa de GCN e os responsáveis pelo plano considerem todos os possíveis cenários de perda crítica.

Procedimento
1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Administração geral** > **Cenários de perda**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Cenário de perda

Campo	Descrição
Nome do cenário	Nome do cenário de impacto.
Elementos afetados	Itens ou ativos afetados devido ao cenário de perda.
Descrição	Nota resumida sobre o cenário de perda.

4. Clique em **Enviar**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurar um modelo de análise de impacto nos negócios

Defina o modelo de análise de impacto nos negócios (AIN) para criar e atribuir AINs com tipos de objeto padrão. Os tipos de objeto podem ser processos de negócios, aplicações, instalações e outros, cujo impacto é avaliado em uma AIN.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao configurar um modelo de AIN, você pode:

- Defina o tipo de objeto primário para o qual o modelo será usado.
- Escolha as categorias de impacto específicas a serem avaliadas durante a AIN.
- Defina os tipos de dependências que devem ser identificados durante a AIN.

Ao fazer uma análise de impacto nos negócios de um elemento primário, você também pode avaliar seu tempo de recuperação com base no fato de o elemento exigir um backup de dados ou não. Se o seu elemento primário for um ativo de tecnologia relacionado a um servidor ou banco de dados, ele exigirá backup de dados, pois armazena informações críticas e agrega valor comercial. Você pode filtrar as categorias de impacto que contribuem para o objetivo de tempo de recuperação ou para o objetivo de ponto de recuperação. Isso ajuda a identificar o objetivo de recuperação de elementos primários críticos ao fazer uma análise de impacto.

Se o elemento primário avaliado exigir backup de dados (o campo**Requer backup de dados** for **Sim** no formulário de definição de elemento), todas as categorias de impacto, quer contribuam

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

para o Objetivo de ponto de recuperação ou para o Objetivo de tempo de recuperação, serão exibidas no campo **Categorias de impacto**. Se o elemento primário não exigir backup de dados, as categorias de impacto que contribuem apenas para o RTO serão exibidas.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Configuração de AIN** > **Modelos de AIN**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Modelo de AIN

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de AIN.
Descrição	Breve descrição sobre o modelo.
Elemento primário avaliado	Tipo de objeto primário ou um elemento para o qual o modelo é usado.
Categorias de impacto	Categoria de impacto que uma organização pode enfrentar. Pode ser receita, jurídico, regulatório, reputação e outros.
Avaliações de dependência	Categoria de itens ou ativos da qual a função de negócios depende.
Incluir CIA	Opção para incluir Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade na AIN. O campo aparecerá somente se o campo **Elemento primário avaliado** exigir backup de dados. Se o elemento primário exigir backup de dados, defina o sinalizador como **Sim** no formulário Definições de elemento. Consulte Configurar definições de elemento para Gestão de continuidade de negócio.

4. Clique em **Enviar**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurar um modelo de plano de continuidade de negócios

Configure o modelo de plano de continuidade de negócio (PCN) para criar e atribuir planos de continuidade de negócio com tipos de objeto padrão. Os tipos de objeto podem ser processos de negócios, aplicações, funcionários, hardware, software e outros.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao configurar o modelo de plano, você pode:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Defina o tipo de objeto primário que precisa ser recuperado.
- Defina seções de documentação que devem ser incluídas logo no início de um plano.
- Identifique os cenários de perda e planeje-se de acordo usando o modelo.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Configuração do plano** > **Modelos de plano**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Modelo de plano

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de plano.
Descrição	Breve descrição sobre o modelo de plano.
Elemento primário recuperado	Tipo de objeto primário ou um elemento identificado a ser recuperado no plano.
Tipo de autoria de plano	Diferentes fases ou seções de um plano que estão disponíveis como opções quando você cria um plano de continuidade usando este modelo. Essas opções são mostradas como guias no espaço do PCN à medida que você conclui os detalhes do plano. ○ **Todos** (padrão): todas as opções, como Documentação, Cenários de perda, Tarefas de recuperação e Equipes de recuperação, são exibidas no plano que usa este modelo. Você pode exibir essas opções como guias no espaço. ○ **Documentação**: o plano que usa este modelo exibe a opção de documentação junto com as dependências selecionadas. A guia Documentação junto com Tarefas de recuperação e Equipes de recuperação estão disponíveis para exibição no espaço. ○ **Cenários de perda**: exibe os cenários de perda junto com tarefas de recuperação, equipes de recuperação e outras dependências selecionadas no plano que usa este modelo. ○ **Tarefas de recuperação**: exibe as tarefas de recuperação e as equipes de recuperação associadas ao tipo de plano que usa este modelo.
Tarefas de recuperação do grupo	Opção para pré-agrupar tarefas na coluna Grupo da grade de tarefas de recuperação com base em um valor de agrupar por.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Agrupar por	O campo aparecerá se a opção **Tarefas de recuperação** em grupo estiver habilitada. Agrupar por valor com base no qual as tarefas de recuperação são pré-agrupadas na coluna Grupo.

4. Clique em **Enviar**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurar uma categoria de impacto para Gestão de continuidade de negócios

Configure uma categoria de impacto para definir o intervalo de tempo durante o qual a organização passaria por um tempo de inatividade de seus processos de negócios. Com base no intervalo de tempo, você pode determinar o objetivo de tempo de recuperação (RTO) dos ativos dos quais o processo de negócios depende.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A medição do objetivo de tempo de recuperação (RTO) ajuda a garantir:

- Os ativos são recuperados a tempo de oferecer suporte a quaisquer dependências primárias.
- Identifique lacunas nas capacidades de recuperação de ativos.
- Priorize a recuperação de ativos se houver um cenário de perda.

Enquanto o RTO calcula o tempo aceitável até o qual a função de negócios é restaurada, o objetivo de ponto de recuperação (RPO) garante que a perda de dados máxima tolerável para uma função não seja excedida.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Administração geral** > **Categorias de impacto**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Categoria de impacto

Campo	Descrição
Nome	Nome da categoria de impacto.
Contribui para	Contribuição para RPO ou RTO como resultado do impacto na interrupção dos negócios. Se a categoria de impacto contribuir para o objetivo de ponto de recuperação, a lista relacionada de perguntas de análise de impacto será exibida.
Intervalos de tempo aplicáveis	Duração da interrupção do processo de negócios. Este campo aparecerá somente se o valor do campo **Contribui para** for RTO.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Valor máximo de RTO	Métrica que calcula o limite de tempo máximo em que a empresa deve recuperar um elemento após uma interrupção.
Descrição	Breve descrição da categoria de impacto.

4. Clique em **Enviar**.
5. Se a categoria de impacto contribuir para o objetivo de ponto de recuperação, clique no registro que você criou na lista Categorias de impacto.
   a. Clique em **Novo** na lista relacionada Perguntas de análise de impacto.
   b. Insira uma pergunta de impacto na categoria de impacto no campo**Pergunta**.
      O campo Categoria de impacto preenche automaticamente a categoria de impacto nos negócios.
   c. Insira uma descrição resumida sobre a pergunta de análise de impacto no campo **Descrição**.
   d. Clique em **Enviar**.

[End]

Como gerenciar tarefas de fluxo de trabalho de continuidade de negócio no Espaço configurável do GCN

Você pode usar os recursos e capacidades da aplicação Gestão de continuidade de negócios para executar atividades como análise de impacto nos negócios, planejamento de continuidade de negócios, gestão de exercícios, gestão de crises e assim por diante.

Como executar tarefas de continuidade de negócios no Espaço configurável do GCN

Execute as tarefas descritas nesta seção para gerenciar a continuidade de negócios da sua organização. Você pode criar uma análise de impacto nos negócios, um plano de continuidade de negócios, um evento de exercício ou gerenciar um evento de crise em Espaço de continuidade de negócios (também conhecido como Espaço configurável do GCN).

Consulte as seções a seguir para executar tarefas de continuidade de negócios em Espaço configurável do GCN:

- Para tarefas relacionadas a uma análise de impacto nos negócios, consulte Fluxos de trabalho estruturados para Análise de impacto nos negócios no Espaço configurável do GCN.
- Para tarefas relacionadas a um plano de continuidade de negócio, consulte Fluxos de trabalho estruturados para Business Continuity Planning no Espaço configurável do GCN.
- Para tarefas relacionadas a um evento de exercício, consulte Fluxos de trabalho estruturados para Gestão de exercícios no Espaço configurável do GCN.
- Para tarefas relacionadas a um evento de crise, consulte Fluxos de trabalho estruturados para Gestão de crises no Espaço configurável do GCN.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxos de trabalho estruturados para Análise de impacto nos negócios no Espaço configurável do GCN

Execute as tarefas descritas nesta seção para criar uma análise de impacto nos negócios no Business Continuity Espaço (também conhecido como Espaço configurável do GCN).

Normalmente, o responsável pela análise de impacto nos negócios executa as seguintes tarefas:

- Crie uma análise de impacto nos negócios. Para obter mais informações, consulte Criar uma análise de impacto nos negócios.
- Avalie as categorias de impacto e envie a análise para revisão e aprovação.

  Nota:
  Se um registro de aprovação já tiver sido criado para uma AIN, os botões **Aprovar** ou **Rejeitar** não serão exibidos no formulário de AIN.

  Para obter mais informações, consulte Avaliar as categorias de impacto e dependências.
- Como líder GCN, aprove a AIN. Para obter mais informações, consulte Aprovar a análise de impacto nos negócios.
- Gere e salve o PDF da análise para referência.

Atualizações de AIN na versão Xanadu

A partir da versão Xanadu, a confiabilidade da análise de impacto nos negócios foi aprimorada com a implementação das atualizações a seguir.

- Acesse os AINs mais recentes dos itens dependentes e seus objetivos de recuperação, como Objetivos de tempo de recuperação (RTOs), Objetivos de ponto de recuperação (RPOs) e Níveis de recuperação.
- Configure as colunas na avaliação de dependência de uma AIN.
- Programe atualizações automatizadas para as dependências do CMDB.
- Configure as atualizações a serem feitas após uma revisão manual.

Nota:
Se um registro de aprovação for criado para uma AIN, o botão **Aprovar** ou **Rejeitar** não será exibido no formulário de AIN. Para que um usuário exiba o botão **Aprovar** ou **Rejeitar**, as seguintes condições devem ser atendidas:

- O usuário deve ter a função sn_bia.bia_manager.
- A AIN deve estar no estado **Aprovação pendente**.
- A AIN não deve ter nenhum registro de aprovação criado.

Informações adicionais sobre a Análise de impacto nos negócios

- Para obter informações sobre a guia **Análise de impacto nos negócios** na Página inicial, consulte Exibição da página inicial.
- Para obter informações sobre a análise de impacto nos negócios, consulte Análise de impacto nos negócios.
- Para obter informações sobre as tarefas administrativas na análise de impacto nos negócios, consulte Configuração de uma análise de impacto nos negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Categorias e classificações de impacto

Categorias de impacto são os tipos de impacto que você pode avaliar durante uma análise de impacto nos negócios. O administrador GCN de uma organização é responsável por definir as categorias de impacto e o intervalo de tempo durante o qual uma organização pode passar por um tempo de inatividade. Essas informações são usadas para determinar o objetivo de tempo de recuperação e o objetivo de ponto de recuperação dos ativos.

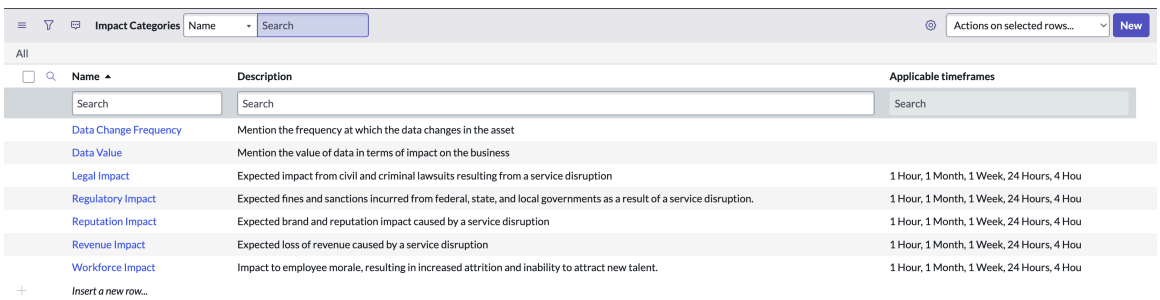
Classificação ampla das categorias de impacto

Quando um serviço, processo ou aplicação de negócios passa por um tempo de inatividade devido a um evento de interrupção, seu impacto pode ser classificado em várias categorias amplas:

- Impacto jurídico: classificado como um impacto com implicações jurídicas, como uma ação civil ou multas que resultam de uma interrupção de serviço.
- Impacto regulatório: classificado como um impacto devido a uma mudança na regulamentação existente ou à introdução de uma nova política.
- Impacto na reputação: classificado como um impacto na imagem da marca e na reputação de uma empresa.
- Impacto na receita: classificado como um impacto devido a perdas financeiras ou baixas receitas.
- Impacto na força de trabalho: classificado como um impacto de um evento perturbador na força de trabalho. Por exemplo, uma empresa experimenta um aumento na taxa de atrito e baixo moral dos funcionários após a pandemia.

Categorias de impacto em GCN

Com a função de administrador GCN, você pode exibir as categorias de impacto instaladas com dados de demonstração e configurar novas categorias de impacto no módulo **Categorias** de impacto da aplicação GCN. O exemplo a seguir mostra as categorias de impacto instaladas com dados de demonstração em uma instância.

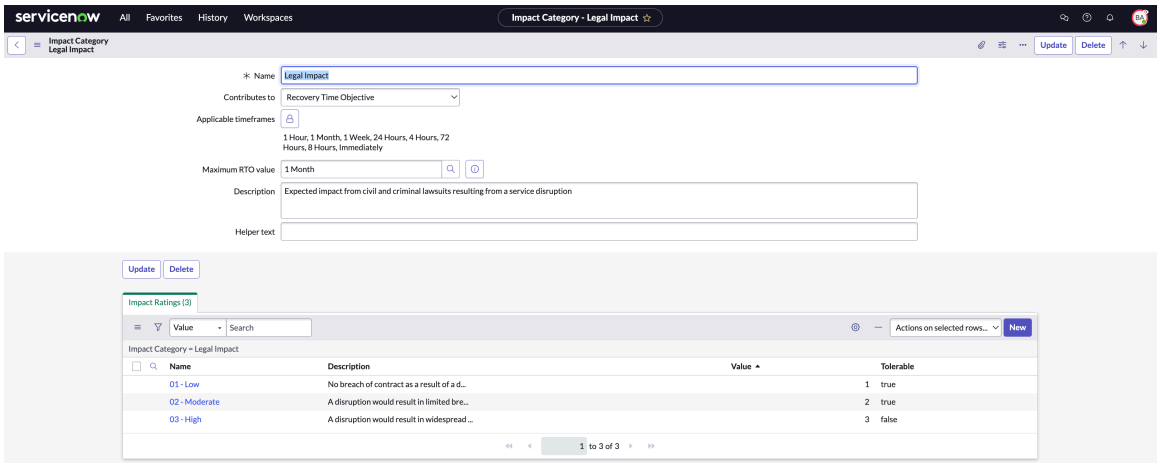


Configuração de uma categoria de impacto

Os administradores GCN podem configurar ou modificar as categorias de impacto adicionando informações importantes sobre o impacto. O exemplo a seguir mostra os detalhes de configuração de uma categoria de impacto em uma instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Os administradores GCN podem configurar os seguintes detalhes de uma nova categoria de impacto:

Nome

Classifique o impacto de um tempo de inatividade para seu serviço, processo ou aplicações adicionando um nome apropriado para o impacto, como Legal ou Reputacional.

Contribui para

Selecione se o impacto contribui para o objetivo de tempo de recuperação ou para o objetivo de ponto de recuperação.

Intervalos de tempo aplicáveis

Defina o intervalo de tempo aplicável para a categoria de impacto.

Valor máximo de RTO

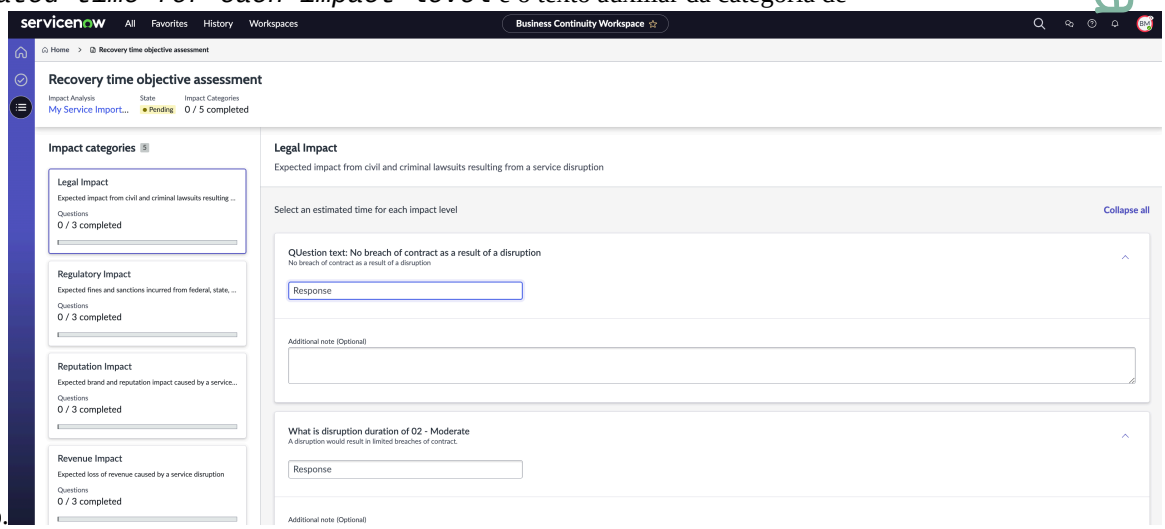
Defina o valor máximo de RTO para a categoria de impacto.

Descrição

Adicione uma descrição para a categoria de impacto.

Texto de ajuda

Adicione o texto auxiliar que fornece uma dica para os usuários sobre como responder às perguntas de avaliação. O texto auxiliar é exibido para o usuário no registro de análise de impacto nos negócios. No exemplo a seguir, `Select an estimated time for each impact level` é o texto auxiliar da categoria de impacto.



Tradução automática

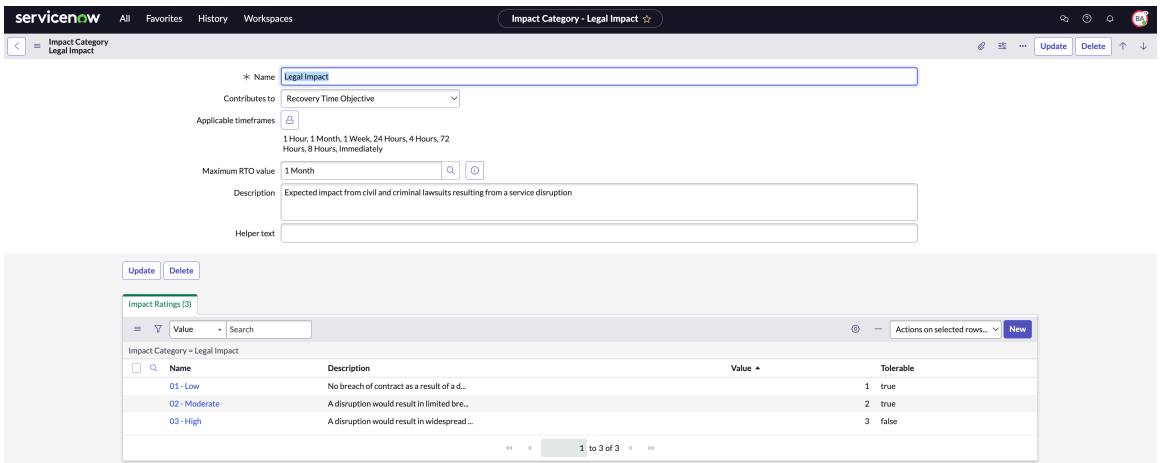
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração da categoria de impacto pelos administradores

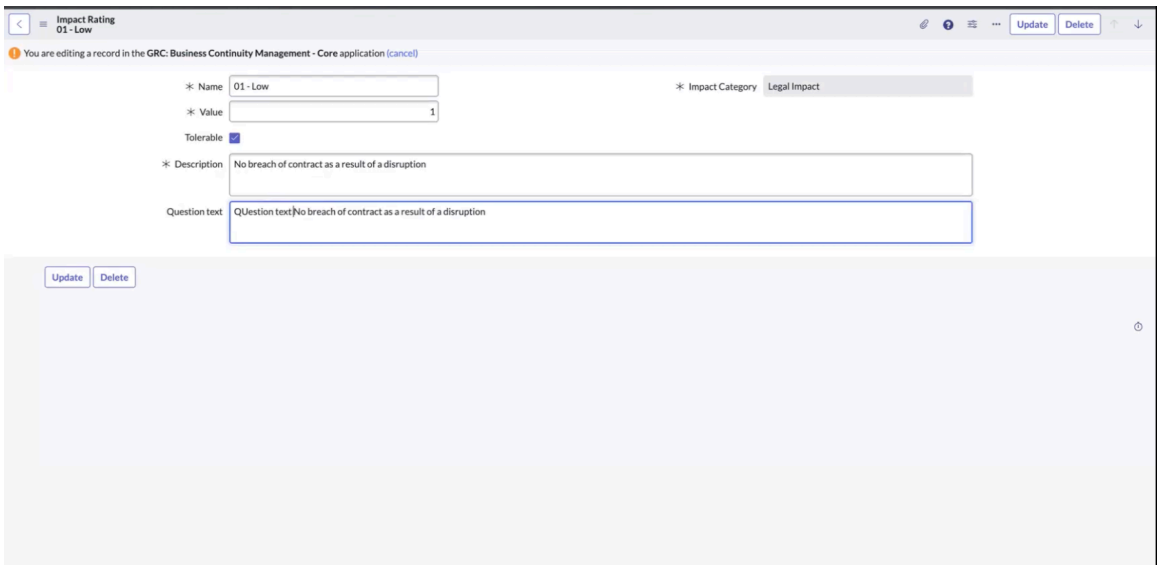
Para obter mais informações sobre como configurar uma categoria de impacto com a função sn_bcm.admin, consulte Configurar uma categoria de impacto para a análise de impacto nos negócios.

Classificações de impacto em GCN

Se você tiver a função de administrador GCN, poderá exibir as classificações de impacto instaladas com dados de demonstração e definir classificações de impacto específicas no módulo Classificações de **impacto**. O exemplo a seguir mostra as classificações de impacto instaladas com dados de demonstração para uma categoria de impacto.



As classificações de impacto para uma categoria de impacto são mostradas no exemplo a seguir.



Configuração de uma classificação de impacto

Os administradores GCN podem configurar os seguintes detalhes de uma classificação de impacto para a análise de impacto nos negócios:

Nome

Atribua um nome exclusivo à classificação de impacto.

Categoria de impacto

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Classifique a categoria de impacto à qual a classificação de impacto está associada.

Valor

Atribua um valor numérico exclusivo a cada classificação de impacto. O mesmo valor não pode ser reutilizado para nenhuma outra classificação de impacto na aplicação GCN.

Tolerável

Selecione a opção para habilitar o impacto do RTO como tolerável. Essa caixa de seleção aparecerá somente se a categoria de impacto contribuir para o objetivo de tempo de recuperação.

Descrição

Adicione a descrição sobre a classificação de impacto.

Question text

Revise o texto da pergunta no registro de classificação de impacto para o objetivo de tempo de recuperação de uma categoria de impacto. A pergunta revisada é exibida no formulário de avaliação de RTO do registro de análise de impacto nos negócios.

Configuração da classificação de impacto pelos administradores

Para obter mais informações sobre como configurar uma classificação de impacto com a função sn_bcm.admin, consulte Configure uma classificação de impacto para avaliar a categoria de impacto.

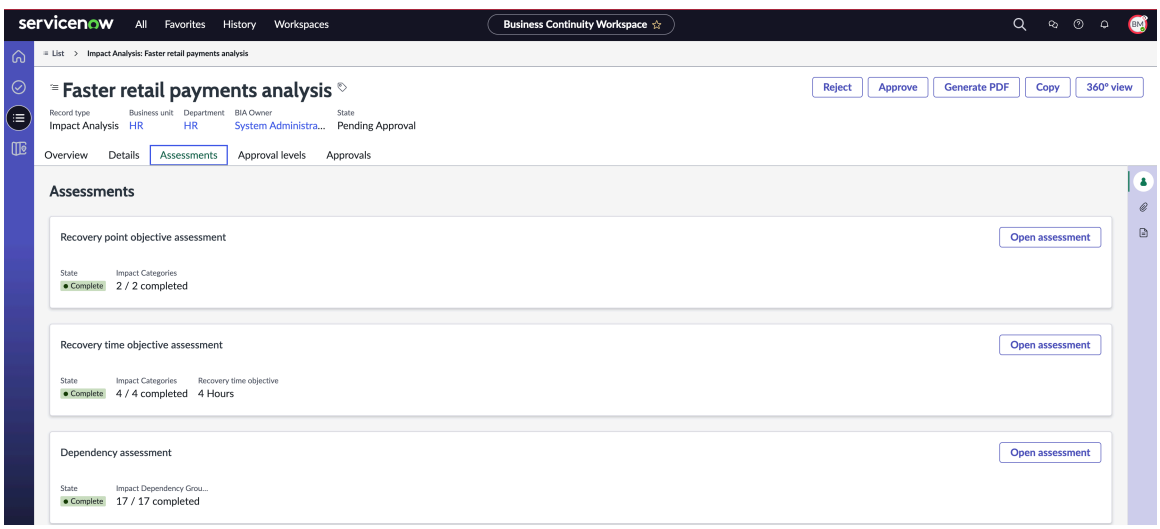
Objetivo de tempo de recuperação, objetivo de ponto de recuperação e níveis de recuperação

Devido a eventos perturbadores imprevistos, os processos de negócios em sua organização podem enfrentar um tempo de inatividade. É importante classificar seus processos de negócios nos níveis de recuperação e calcular a quantidade de tempo e a quantidade de perda de dados que sua organização pode lidar sem um efeito significativo nas operações.

Objetivo de tempo de recuperação

O objetivo de tempo de recuperação (RTO) é a quantidade máxima de tempo que um computador, sistema, rede ou aplicação leva para se recuperar após um evento de indisponibilidade ou perda de dados sem causar muito efeito nas operações de negócios.

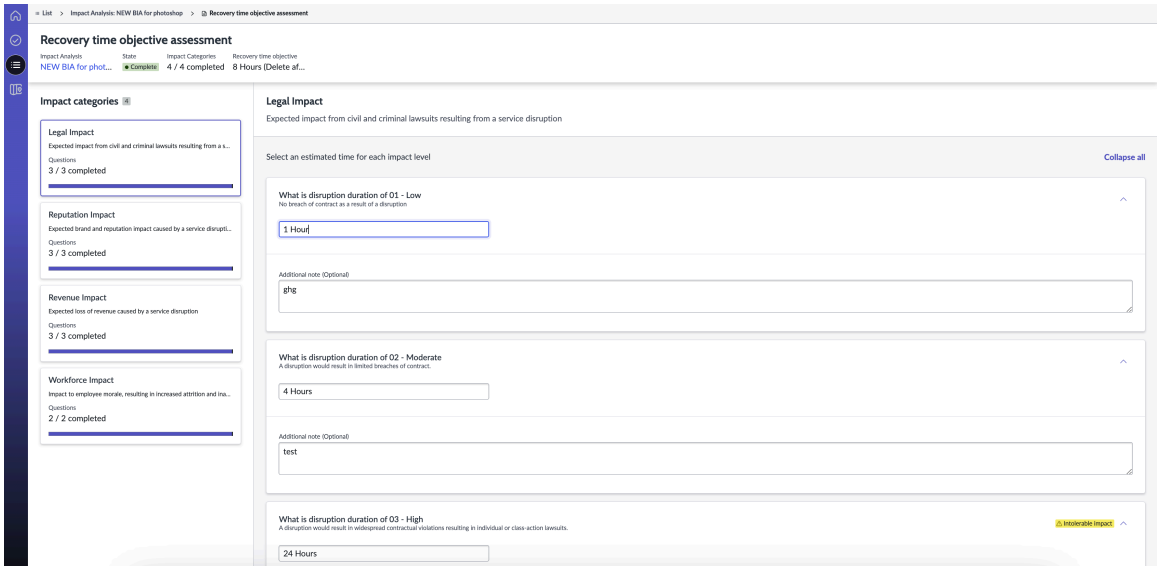
Os usuários comerciais e os proprietários de TI podem executar a análise de impacto nos negócios e a análise de impacto técnico, respectivamente, respondendo à avaliação no componente AIN no Espaço UIB do GCN. Uma exibição de amostra da guia **Avaliações** é mostrada no exemplo a seguir.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

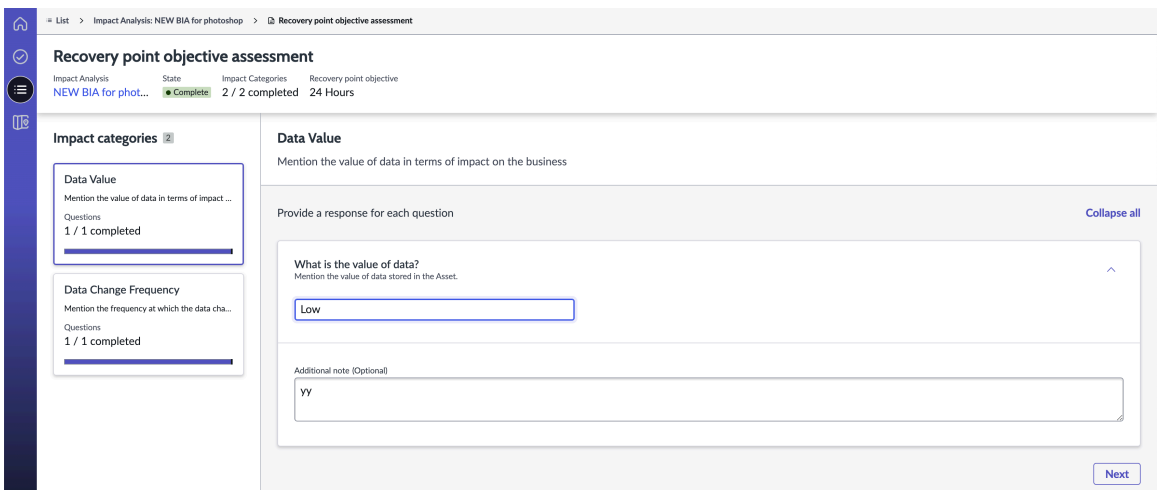
Se você for o usuário comercial, poderá estimar o objetivo de tempo de recuperação para seus serviços e processos de negócio respondendo à avaliação de objetivo de tempo de recuperação na guia **Avaliações**. As perguntas são exibidas na guia **Avaliação do objetivo de tempo de recuperação** de acordo com a configuração definida pelo administrador do GCN. Uma amostra de avaliação de objetivo de tempo de recuperação com dados de demonstração é mostrada no exemplo a seguir.



Objetivo de ponto de recuperação

O objetivo de ponto de recuperação (RPO) define a perda máxima de dados aceitável que um processo de negócios pode suportar sem um efeito significativo nas operações.

Se você for o proprietário de TI, poderá estimar o objetivo de ponto de recuperação para suas aplicações e sistemas de dados respondendo à avaliação de objetivo de ponto de recuperação na AIN. Com base na configuração definida pelo administrador do GCN, as perguntas são exibidas na guia **Avaliação do objetivo de tempo de recuperação,** conforme mostrado no exemplo a seguir.



Nível de recuperação

Se você for o administrador do GCN, poderá classificar um conjunto de aplicações de negócios que seguem um intervalo semelhante de valores de objetivo de tempo de recuperação (RTO) em um tipo de nível de recuperação. Por exemplo, para os níveis

Tradução automática

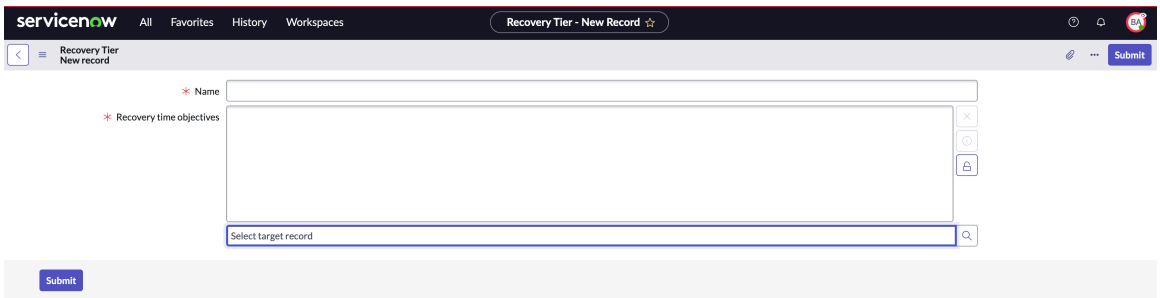
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de recuperação de missão crítica, os objetivos de tempo de recuperação podem ser Imediatamente, uma hora e quatro horas.

Os níveis de recuperação e seus objetivos de tempo de recuperação associados são exibidos no exemplo a seguir.



O administrador de GCN pode configurar um nível de recuperação e definir seu objetivo de tempo de recuperação, conforme mostrado no exemplo a seguir.



Os níveis de recuperação também estão associados a outras expectativas organizacionais, como níveis de suporte, escalação e comunicação. Os níveis de recuperação são usados nas seguintes áreas:

- Pontuações de AIN e resultado da avaliação de impacto
- Tempos de recuperação do elemento

Embora não haja limitação para o número de níveis de recuperação, uma organização pode definir de 4 a 6 níveis de recuperação. Os níveis de recuperação são calculados automaticamente nos AINs e no RTO do elemento, selecionando o tempo máximo do nível de recuperação mais próximo.

Os níveis de recuperação podem ser classificados de acordo com sua importância e criticidade:

- Missão crítica
- Crítico para o negócio
- Essencial
- Não essencial
- Crítico
- Não crítico

Configuração do nível de recuperação pelos administradores

Para obter mais informações sobre como configurar um nível de recuperação na aplicação Gestão de continuidade de negócios, consulte Configurar um nível de recuperação para a análise de impacto nos negócios.

Tradução automática

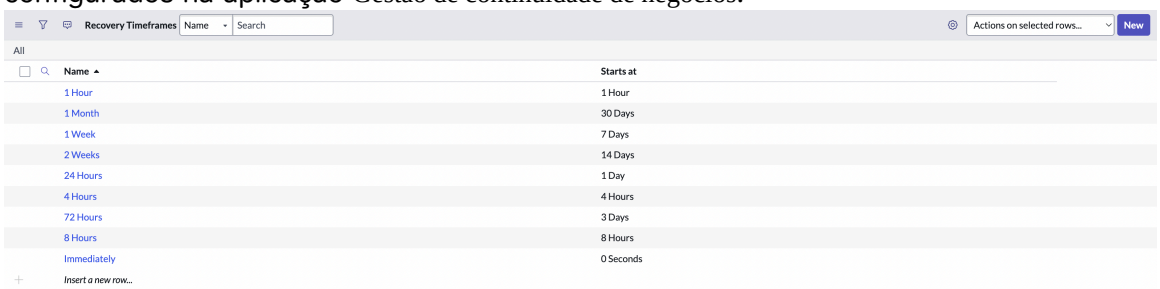
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Intervalo de tempo de recuperação

Você pode configurar o intervalo de tempo de recuperação para um nível de recuperação. É o intervalo de tempo que começa quando um evento de interrupção acontece até o momento em que sua empresa pode retomar as operações normais. O administrador GCN pode configurar o intervalo de tempo de recuperação e sua hora de início. Você pode configurar diferentes intervalos de tempo de recuperação, conforme mostrado no exemplo a seguir:

- Imediatamente
- 1 hora
- 4 horas
- 8 horas
- 24 horas
- 72 horas
- 1 semana
- 2 semanas

O exemplo a seguir mostra os intervalos de tempo de recuperação configurados na aplicação Gestão de continuidade de negócios.



O exemplo a seguir mostra a configuração de um intervalo de tempo de recuperação na aplicação Gestão de continuidade de negócios.



Como calcular o objetivo de tempo de recuperação e o objetivo de ponto de recuperação

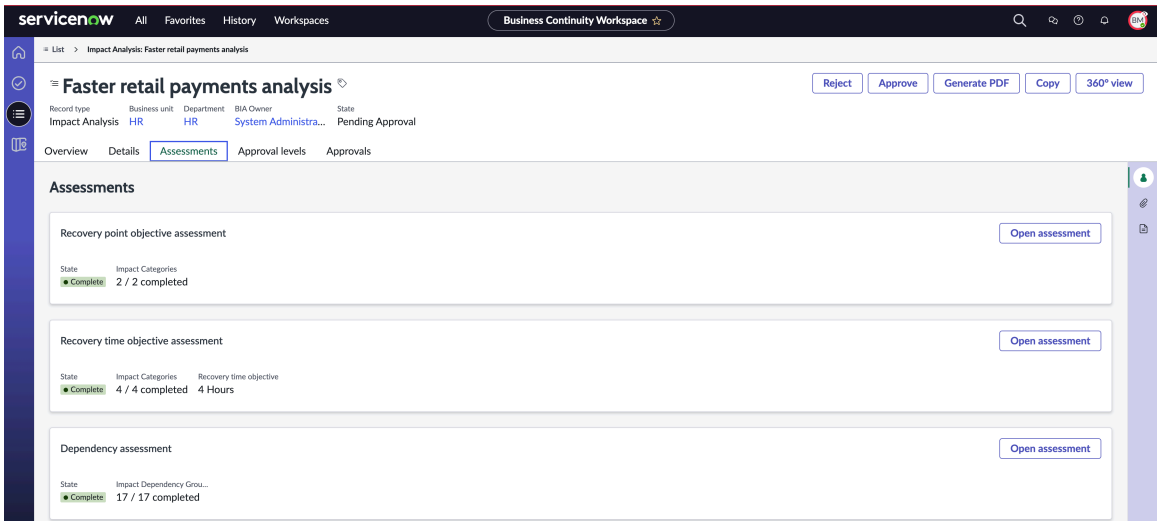
A aplicação GCN fornece um questionário de avaliação para calcular o objetivo de tempo de recuperação (RTO) e o objetivo de ponto de recuperação (RPO) na análise de impacto nos negócios (AIN). Como um pré-requisito para a AIN, o administrador do GCN define as classificações de impacto e configura as perguntas de avaliação. Depois de receber as respostas para a avaliação, a aplicação GCN calcula o RTO e o RPO.

Guia Avaliação no registro de análise de impacto nos negócios

Os usuários comerciais e os proprietários de TI podem executar a análise de impacto nos negócios e a análise de impacto técnico, respectivamente, respondendo à avaliação no componente AIN no Espaço UIB do GCN. Uma exibição de amostra da guia **Avaliações** é mostrada no exemplo a seguir.

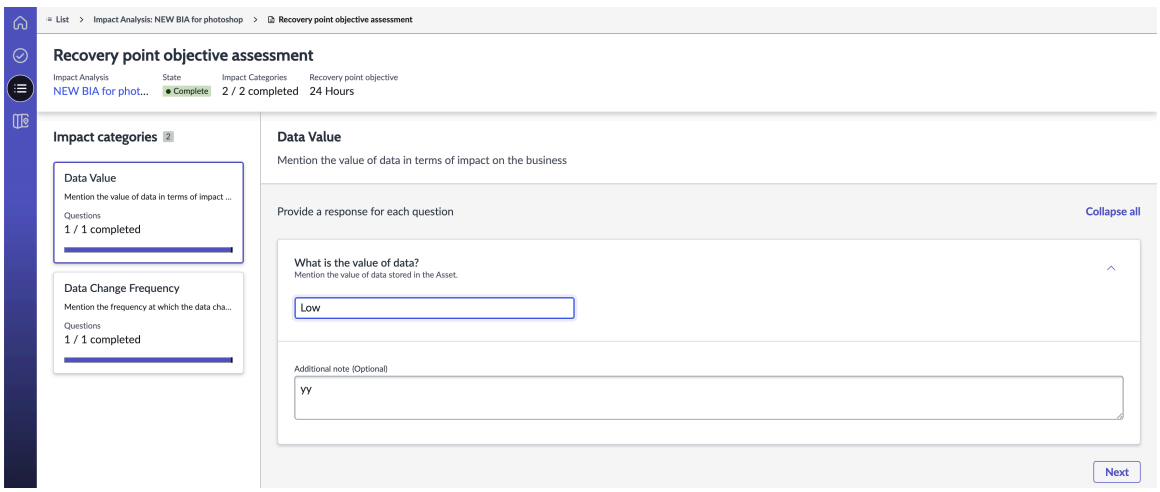
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Avaliação do objetivo do ponto de recuperação

Se você for o proprietário de TI, poderá estimar o objetivo de ponto de recuperação para suas aplicações e sistemas de dados respondendo à avaliação de objetivo de ponto de recuperação na AIN. Com base na configuração definida pelo administrador do GCN, as perguntas são exibidas na guia **Avaliação do objetivo do ponto de recuperação,** conforme mostrado no exemplo a seguir.

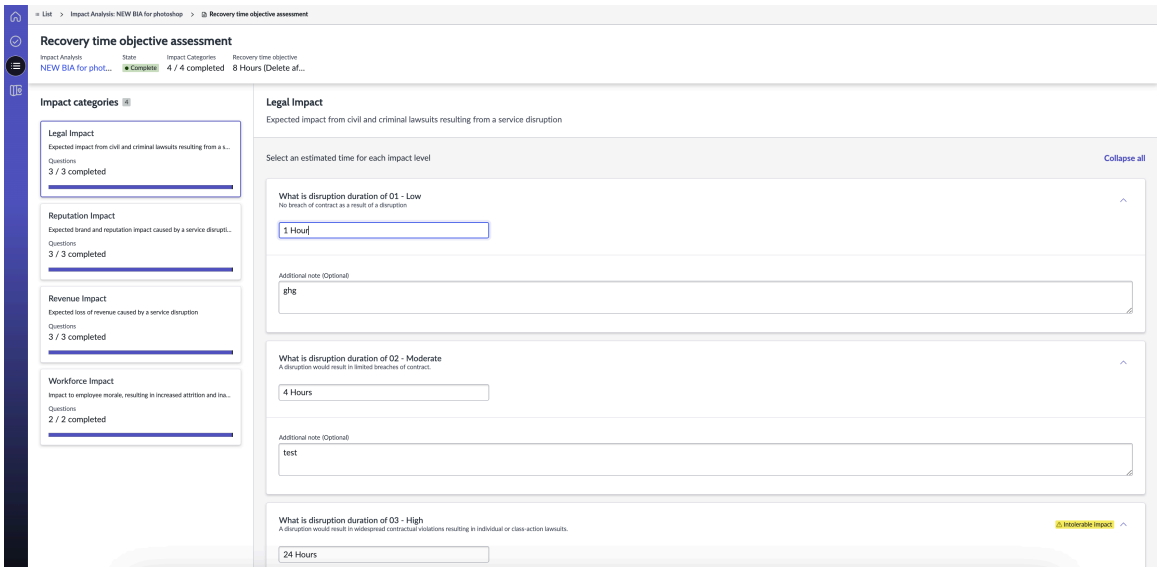


Avaliação do objetivo de tempo de recuperação

Se você for o usuário comercial, poderá estimar o objetivo de tempo de recuperação para seus serviços e processos de negócio respondendo à avaliação de objetivo de tempo de recuperação na guia **Avaliações**. As perguntas são exibidas na guia **Avaliação do objetivo de tempo de recuperação** de acordo com a configuração definida pelo administrador do GCN. Uma amostra de avaliação de objetivo de tempo de recuperação é mostrada no exemplo a seguir.

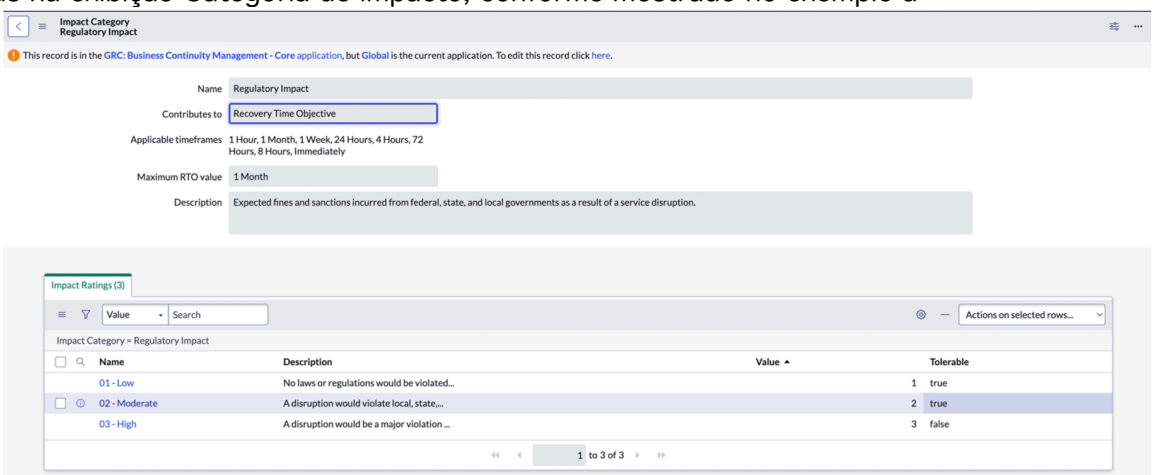
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Exibição do administrador para a categoria de impacto e as classificações de impacto

O administrador de GCN pode configurar o questionário de avaliação para incluir uma ou várias classificações de impacto, como **Baixo**, **Moderado**ou **Alto** para uma categoria de impacto. As classificações de impacto são exibidas na exibição Categoria de impacto, conforme mostrado no exemplo a seguir.



O administrador de GCN pode especificar um limite de não tolerância para as classificações de impacto por categoria de impacto. A duração da interrupção para a primeira categoria de impacto não tolerável é selecionada para o objetivo de tempo de recuperação (RTO). As classificações de impacto têm os seguintes valores especificados:

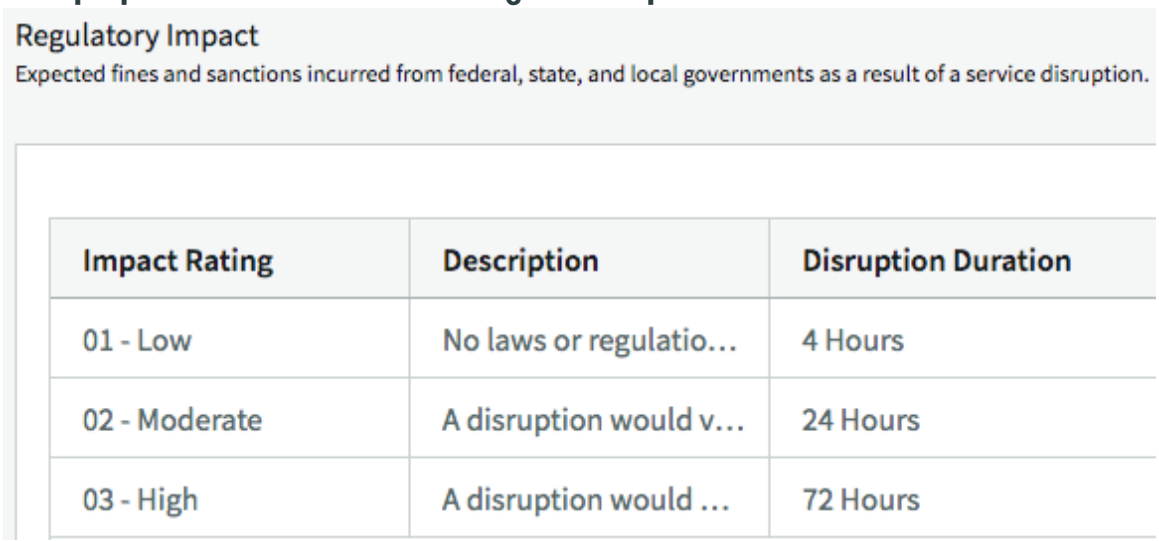
- Baixo = 1
- Moderado = 2
- Alto = 3

Consulte o exemplo a seguir para o cálculo da categoria de impacto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo para mostrar o cálculo da categoria de impacto



Como calcular o objetivo de tempo de recuperação (RTO)

Como usuário comercial, quando você responde ao questionário de avaliação, a aplicação GCN calcula automaticamente o objetivo de tempo de recuperação (RTO) para seus processos e serviços de negócios.

Considere o cenário a seguir para um cálculo de RTO de amostra. O administrador de GCN configurou uma classificação de impacto intolerável para a categoria de impacto na receita e definiu o impacto intolerável. Se você for o proprietário da análise de impacto nos negócios, deverá identificar a linha do tempo em que o impacto na receita pode ultrapassar US$ 1 milhão. Consulte o exemplo de cálculo de RTO para diferentes cenários, conforme mostrado na tabela a seguir.

Cálculo de RTO de amostra

Cenário	Impacto não tolerável	Descrição
Cenário 1	Na tabela Classificações de impacto, o campo **Tolerável** é definido como **falso**.	Se o administrador tiver especificado que o Impacto regulatório baixo não é tolerável, a duração da interrupção correspondente será definida como o objetivo de tempo de recuperação (RTO). Neste exemplo, a duração da interrupção para a classificação de impacto **01 - Baixo** é definida como 4 horas. Portanto, o objetivo de tempo de recuperação (RTO) da categoria de impacto está acima de 4 horas. Mesmo que a duração da interrupção do impacto

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

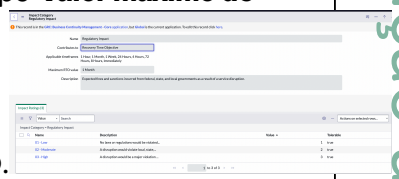
Cálculo de RTO de amostra

Cenário	Impacto não tolerável	Descrição
		moderado seja mais curta, o cálculo seleciona o valor da primeira classificação de impacto classificada alfanumericamente que tem o campo **Tolerável** definido como **falso**.
Cenário 2	Na tabela Classificações de impacto, o campo **Tolerável** é definido como **falso**.	Se o administrador tiver especificado que o impacto regulatório moderado não é tolerável, a duração da interrupção correspondente será definida como o objetivo de tempo de recuperação (RTO). Neste exemplo, a duração da interrupção para **02 - Impacto moderado** é definida como 24 horas. Portanto, o objetivo de tempo de recuperação (RTO) da categoria de impacto está acima de 24 horas.
Cenário 3	Na tabela Classificações de impacto, o campo **Tolerável** é definido como **falso**.	Se o administrador tiver especificado que o impacto regulatório alto não é tolerável, a duração da interrupção correspondente será definida como o objetivo de tempo de recuperação (RTO), conforme mostrado no exemplo a seguir.  No exemplo tabular, a duração da interrupção para **03 - Alto** impacto é definida como 72 horas. Portanto, o objetivo de tempo de recuperação para a categoria de impacto está acima de 72 horas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cálculo de RTO de amostra

Cenário	Impacto não tolerável	Descrição
Cenário 4	O campo **Tolerável** para as classificações de impacto Baixo, Moderado e Alto está definido como **verdadeiro**.	Se o administrador tiver definido todas as classificações de impacto como toleráveis, o valor especificado no campo **Valor máximo de RTO** no modelo será selecionado como o objetivo de tempo de recuperação (RTO). No exemplo a seguir, o administrador definiu todas as classificações de impacto como toleráveis. Portanto, o objetivo de tempo de recuperação (RTO) é de um mês de acordo com o valor especificado no campo **Valor máximo de RTO**. 

Cálculo do resultado geral da avaliação de impacto para uma AIN

Quando você atualiza a **duração da interrupção** de uma categoria de impacto, o RTO da AIN é atualizado automaticamente. O RTO da AIN é definido como o menor tempo de inatividade tolerável de cada categoria de impacto.

Por exemplo, considere uma AIN com quatro categorias de impacto - Jurídico, Reputação, Força de trabalho e Regulatório. Quando você atualiza o valor de duração da interrupção da categoria de impacto jurídico, o valor de RTO da AIN é recalculado com base na duração de interrupção tolerável mais baixa de cada categoria de impacto. O nível de recuperação varia de organização para organização e é definido com base no valor de RTO recalculado.

Valor de RTO	Nível de recuperação
Imediata	Missão crítica
1 hora	Missão crítica
4 horas	Missão crítica
8 horas	Crítico para o negócio
24 horas	Crítico para o negócio
72 horas	Essencial
1 semana	Essencial

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Valor de RTO	Nível de recuperação
Duas Semanas	Não essencial
1 Mês	Não essencial

Cálculo de pontuação de categoria a partir de perguntas de análise de impacto para uma categoria de impacto que contribui para o objetivo de ponto de recuperação (RPO)

Se a categoria de impacto contribuir para o **RPO**, avalie cada pergunta de análise de impacto nessa categoria de RPO com base no valor dos dados, como críticos para os negócios, críticos para a operação, essenciais para os negócios ou essenciais para a operação. O valor máximo entre todas as perguntas desse RPO é considerado como a Pontuação da categoria de impacto e armazenado na tabela Resultados da categoria de impacto [sn_bia_category_result].

Estados e ações de IU associados a uma análise de impacto nos negócios

Quando você cria uma análise de impacto nos negócios, determinadas ações de IU são associadas a cada estado.

Estados e suas ações associadas de IU em uma análise de impacto nos negócios

Os estados e suas ações associadas de IU em uma análise de impacto nos negócios são descritos na tabela a seguir.

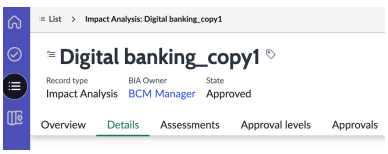
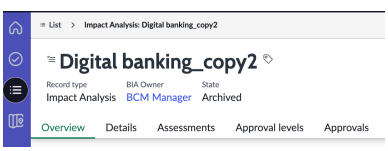
Estados e suas ações associadas de IU em uma análise de impacto nos negócios

Estado da análise de impacto nos negócios	Ação de IU	Descrição da ação
Rascunho	Na exibição Listas do registro da Análise de impacto nos negócios, selecione **Novo**. **Nota:** Você também pode navegar até a seção **Análise de impacto nos negócios** da página inicial e selecionar **Criar AIN**.	Quando você seleciona **Novo** no formulário Criar nova análise de impacto ou **Criar AIN** na página inicial, um registro é criado no estado **Rascunho** por padrão. Na guia **Detalhes**, você pode adicionar detalhes da análise de impacto nos negócios (AIN). Na guia **Avaliações**, você pode responder à avaliação do objetivo de ponto de recuperação, à avaliação do objetivo de tempo de recuperação e à avaliação de dependência.
Em revisão	Selecione **Enviar para revisão**.	Quando você seleciona **Enviar para revisão** no formulário Criar nova análise de impacto, o estado da análise de impacto nos negócios é atualizado para **Em revisão**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados e suas ações associadas de IU em uma análise de impacto nos negócios

Estado da análise de impacto nos negócios	Ação de IU	Descrição da ação
Aprovação pendente	Selecione **Enviar para aprovação**.	Quando você seleciona **Enviar para aprovação** no formulário Criar nova análise de impacto, o estado da análise de impacto nos negócios é atualizado para **Aprovação pendente**.
Aprovada	Selecione **Aprovar**.	Quando você seleciona **Aprovar** no formulário Criar nova análise de impacto, o estado da análise de impacto nos negócios é atualizado para **Aprovado**. A guia **Visão geral** exibe a progressão dos estados, conforme mostrado no exemplo a seguir.  Quando a análise de impacto nos negócios está no estado **Aprovado**, ela está no formato somente leitura. Você só pode exibir a Avaliação de objetivo de ponto de recuperação, a Avaliação de objetivo de tempo de recuperação e a Avaliação de dependência no estado **Aprovado**.
Arquivado	No formulário Criar nova análise de impacto, selecione **Arquivar**.	Quando você seleciona **Arquivar** no formulário Criar nova análise de impacto, o estado da análise de impacto nos negócios é atualizado para **Arquivado**, conforme mostrado no exemplo a seguir. 

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados e suas ações associadas de IU em uma análise de impacto nos negócios

Estado da análise de impacto nos negócios	Ação de IU	Descrição da ação
		Quando a análise de impacto nos negócios está no estado **Arquivado**, ela está disponível no formato somente leitura. Você não pode mais editar as informações nessas guias. Você pode executar as seguintes ações de IU adicionais no formulário de análise Criar novo impacto: **Gerar PDF** Baixe o PDF da análise de impacto nos negócios para referência. O anexo em PDF está disponível no painel **Atividade** na guia **Detalhes**. Para obter informações sobre como gerar o PDF de uma análise de impacto nos negócios, consulte Gerar o PDF de uma análise de impacto nos negócios. **Copiar** Salve uma cópia do PDF da análise de impacto nos negócios para referência futura como um modelo. **Exibição de 360º** Visualize a representação em 360º da análise de impacto nos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados e suas ações associadas de IU em uma análise de impacto nos negócios

Estado da análise de impacto nos negócios	Ação de IU	Descrição da ação
		negócios, como nome, modelo usado, dependências e resultado de AIN. Para obter informações sobre como exibir relacionamentos de 360º de uma análise de impacto nos negócios, consulte Visualize os relacionamentos de 360 ° para uma análise de impacto nos negócios. **Excluir** Exclua a análise de impacto nos negócios se não precisar mais consultá-la. **Editar** Edite a análise de impacto nos negócios na aplicação. **Salvar** Salve a análise de impacto nos negócios na aplicação.
Retornado	Selecione **Rejeitar**.	Se você selecionar **Rejeitar** no formulário Criar nova análise de impacto, o estado da análise de impacto nos negócios será definido como **Retornado**. Você pode editar a análise de impacto nos negócios no estado **Retornado**. Você

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados e suas ações associadas de IU em uma análise de impacto nos negócios

Estado da análise de impacto nos negócios	Ação de IU	Descrição da ação
		pode atualizá-lo e enviá-lo para revisão novamente.

Nota:
Um trabalho agendado é executado semanalmente para mover as análises de impacto nos negócios expiradas para o estado **Arquivado**.

Configurando o dicionário, a política de IU, as variáveis de elemento e a exibição de IU

A partir da versão 6.1.x, os administradores têm a capacidade de configurar diferentes aspectos de uma dependência. Isso inclui o dicionário, a política de IU, as variáveis de elemento e a exibição de IU. Essas configurações desempenham um papel crucial na determinação de colunas específicas, campos obrigatórios e exibição geral na exibição de lista e de formulário de uma dependência na avaliação de dependência de uma AIN.

As entradas de dicionário [sys_dictionary] têm como objetivo fornecer detalhes adicionais para cada tabela e definir as colunas nessas tabelas. Para obter mais informações sobre entradas de Dicionário, consulte Data dictionary tables .

As políticas de IU são usadas para alterar dinamicamente o comportamento das informações em um formulário. Os administradores podem configurar as políticas de IU para mostrar ou ocultar campos, tornar os campos obrigatórios ou somente leitura com base em condições específicas. Para obter mais informações sobre políticas de IU, consulte UI policies .

As variáveis de elemento são empregadas para definir dados adicionais para um registro, permitindo um controle mais granular sobre o comportamento e os atributos desse registro. Para obter mais informações sobre variáveis de elemento, consulte Configurar uma variável de elemento para uma definição de elemento.

As regras de exibição são utilizadas para definir a condição do filtro e a ordem de execução de uma tabela, fornecendo uma maneira de personalizar a exibição e a apresentação dos dados nessa tabela. Para obter mais informações sobre regras de exibição, consulte Create a view rule .

Os administradores desempenham uma função crucial na configuração do dicionário, da política de IU, das variáveis de elemento e da exibição de IU para uma dependência. Suas tarefas normalmente incluem:

1. Configurar o registro de Dicionário na instância para adicionar campos obrigatórios ou opcionais ou marcar os campos existentes como obrigatórios ou opcionais para uma dependência.
2. Configurar o registro de variáveis de elemento na instância para adicionar variáveis de elemento obrigatórias ou opcionais.
3. Configurar as definições de elemento e as regras de exibição de UX para a avaliação de dependência.
4. Configurar as políticas de IU para marcar os campos na dependência como obrigatórios ou opcionais. A partir da versão 6.1.x, as políticas de IU são usadas para designar campos como obrigatórios ou opcionais para uma dependência. Uma política de IU pode ser criada para uma definição de elemento específica ou várias definições de elemento na avaliação de dependência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Configurar a exibição de IU para listas e formulários para especificar as colunas exibidas no layout de lista da tabela para a exibição de lista e a exibição de formulário.
6. Definir uma regra de exibição no escopo da AIN. O sistema determina a exibição de IU exibida para a dependência com base na condição de filtro definida e na ordem de execução na regra de exibição.

Nota:
Para garantir a funcionalidade apropriada, é importante definir as políticas de IU e as variáveis de elemento no GCN escopo da aplicação principal.

A aplicação GCN depende das configurações do Dicionário, das políticas de IU, das variáveis Glide (variáveis de elemento) e das regras de exibição para recuperar os campos necessários para cada dependência. Depois que essas configurações estiverem definidas corretamente, o processo de configuração será considerado concluído.

Nota:
Não há suporte para a marcação de campos como obrigatórios por meio de client scripts. Além disso, a opção **Executar script** na Política de IU para marcar campos como obrigatórios ou opcionais também não é compatível.

A aplicação GCN conclui automaticamente a avaliação de dependência quando todos os campos obrigatórios de uma dependência são preenchidos ou se a dependência não tiver nenhum campo obrigatório.

Para obter instruções detalhadas sobre como configurar a tabela de exibição de IU [sys_ui_view], o layout de lista de tabelas e as regras de exibição para a exibição de lista e a exibição de formulário, consulte KB1645940 .

Como fazer upgrade da versão anterior para a versão 6.1.x

Durante o processo de upgrade da versão anterior para a versão 6.1.x, os campos obrigatórios do Intervalo de tempo de recuperação necessário são removidos do dicionário. No entanto, é importante observar que o campo **Intervalo de tempo de recuperação** necessário só é necessário para a variável de elemento Aplicações e é adicionado como parte da política de IU. Nenhuma outra variável de elemento tem campos obrigatórios como parte da avaliação de dependência.

Como administradores, você tem a flexibilidade de definir suas próprias configurações para tornar os campos obrigatórios ou opcionais. Além disso, você pode personalizar a exibição das variáveis de elemento e exibir colunas diferentes com base nas definições de elemento.

Quando o software é atualizado para a versão 6.1.x, o estado de cada dependência é reavaliado para Análises de impacto nos negócios (AINs) nos estados **Retornado**, **Em revisão**e **Rascunho**. O sistema executa verificações para determinar se cada dependência tem campos obrigatórios e se todos os campos obrigatórios estão preenchidos. Com base nessas verificações, o estado de cada dependência é atualizado de acordo.

Executando o script de correção

Um script de correção se refere ao código JavaScript do lado do servidor que os administradores executam após instalar ou atualizar uma aplicação. Sua finalidade é garantir que todas as mudanças de metadados feitas por administradores no dicionário, na política de IU ou nas configurações de variáveis de elemento para a dependência de AIN sejam refletidas com precisão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para atualizar corretamente o estado da dependência, os administradores devem preencher os campos obrigatórios e executar o script de correção. A execução do script de correção atualiza o estado da dependência com base na seguinte tabela:

Estado da dependência após a execução do script de correção

Todos os campos obrigatórios estão preenchidos	Estado da dependência
Não	**Pendente**
Sim	**Completo**

Se uma dependência estiver no estado **Pendente**, o usuário da AIN deverá preencher os campos obrigatórios associados a essa dependência. Depois que os campos obrigatórios são preenchidos, o sistema marca automaticamente a avaliação de dependência geral como concluída. Executar o script de correção após preencher os campos obrigatórios atualiza o estado da dependência para **Concluído**.

Para obter mais informações sobre os scripts de correção, consulte Fix scripts .

Criar uma análise de impacto nos negócios

Crie uma análise de impacto nos negócios em GCN Construtor de IU Espaço para obter as informações necessárias para um plano.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bia.bia_admin, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A partir da versão Xanadu, você pode usar as dependências atualizadas do registro de AIN mais recente para conduzir uma avaliação de dependência em um ativo. O uso dessas dependências atualizadas permite uma execução precisa da análise de impacto nos negócios. A análise de impacto nos negócios foi aprimorada com a implementação das seguintes atualizações:

- Acesse os AINs mais recentes dos itens dependentes e seus objetivos de recuperação, como Objetivos de tempo de recuperação (RTOs), Objetivos de ponto de recuperação (RPOs) e Níveis de recuperação.
- Configure as colunas na avaliação de dependência de uma AIN.
- Programe atualizações automatizadas para as dependências do CMDB.
- Configure as atualizações a serem feitas após uma revisão manual.

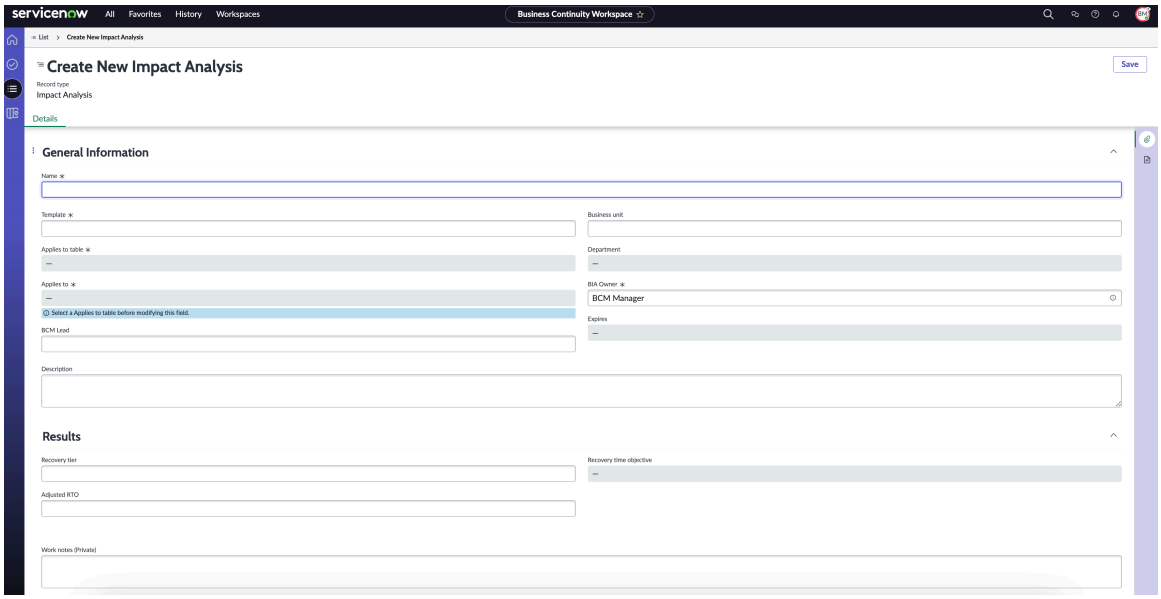
Além disso, as informações das colunas AIN de item relacionado, Objetivo de tempo de recuperação (RTO) de item relacionado, Objetivo de ponto de recuperação (RPO) e Nível de recuperação de item relacionado são usadas para determinar o intervalo de tempo de recuperação necessário e as necessidades de backup de dados. Os valores atualizados são exibidos nas colunas Intervalo de tempo de recuperação necessário e Backup de dados necessário do registro de AIN.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Análise de impacto nos negócios** e selecione **Novo**.
   O formulário **de análise Criar novo impacto** é exibido conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



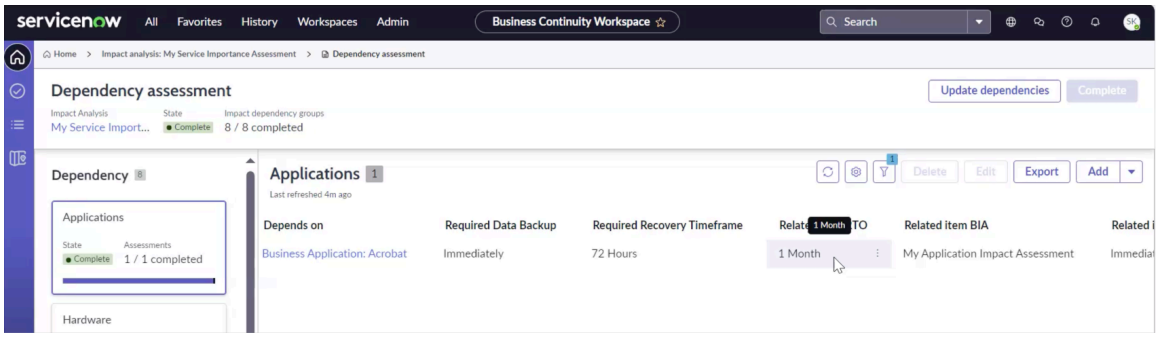
3. Na guia **Detalhes** do formulário **Criar nova análise de impacto**, preencha os campos obrigatórios. Para obter mais informações sobre os campos, consulte Criar novo formulário de análise de impacto.
   A análise de impacto nos negócios é criada no estado **Rascunho** e é exibida na exibição de lista. O estado e os detalhes da análise de impacto nos negócios são exibidos nas seguintes guias:
   - **Visão geral**: você pode exibir o estado atual e a progressão geral do estado da análise de impacto nos negócios.
   - **Detalhes**: você pode adicionar os detalhes da análise de impacto nos negócios, como nome, modelo, unidade de negócios, departamento e assim por diante.
   - **Avaliação**: você pode preencher as respostas aos questionários de avaliação para a análise de impacto nos negócios nas guias Avaliação de **objetivo de tempo de recuperação, Avaliação**de **objetivo de ponto de recuperação**e Avaliação de **dependência**.
4. Conclua a avaliação de dependência.

   Considere um cenário em que você está conduzindo uma avaliação de importância para um serviço. Essa avaliação geralmente é realizada pelo responsável pelo serviço de negócio ou pelos responsáveis pelo processo de negócios. Ele engloba todas as dependências necessárias que oferecem suporte às operações diárias, incluindo equipes, aplicações, recursos de hardware, fornecedores e locais, para garantir que o processo seja concluído e entregue com eficácia.

   A partir da versão Xanadu, ao conduzir uma avaliação de dependência, as dependências são extraídas e os requisitos ficam visíveis no mesmo registro. Por exemplo, o requisito de negócios para Aplicação de negócios: Acrobat especifica que o tempo de inatividade não deve exceder 72 horas, que é o objetivo de tempo de recuperação (RTO) estabelecido pela empresa.

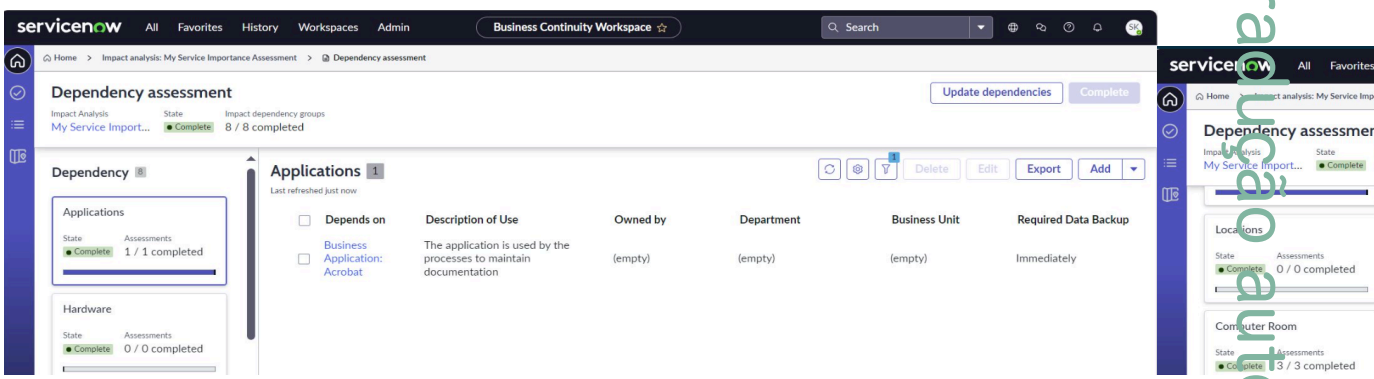
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

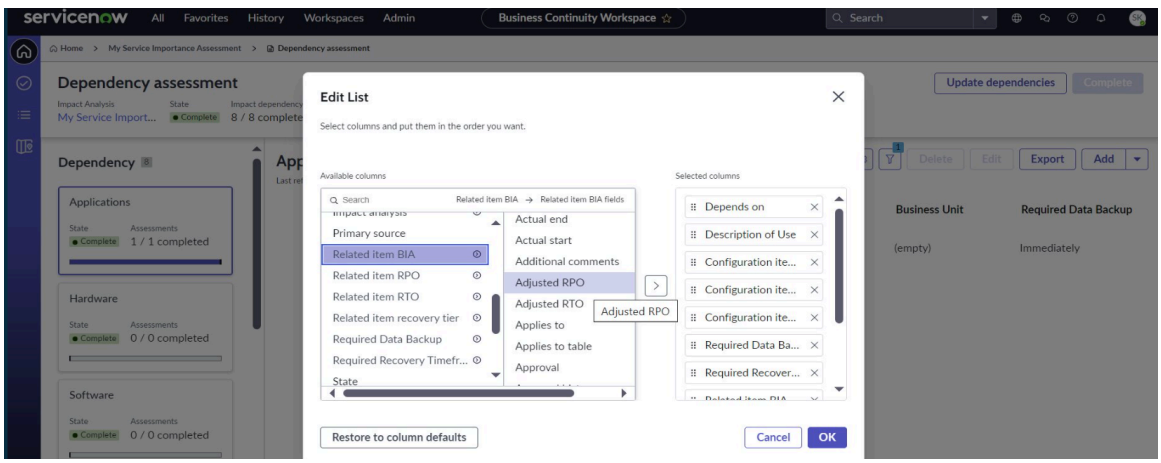


No entanto, o RTO confirmado pela equipe de TI, conforme mostrado no RTO do item relacionado, é de um mês. Além disso, a exibição de detalhes das colunas Análise de impacto nos negócios (AIN), item relacionado (RTO), objetivo de ponto de recuperação (RPO) e item relacionado na mesma tela permite que o proprietário de AIN avalie o dados e determinar o intervalo de tempo de recuperação necessário e os requisitos de backup de dados.

Você pode rastrear dados específicos para os tipos de dependência, conforme mostrado nos exemplos.



Você pode adicionar detalhes das AINs relacionadas, conforme mostrado no exemplo.



5. Inicie o painel **Colaboradores** selecionando o ícone **Colaboradores** na barra lateral e adicione um colaborador da lista ao registro de análise de impacto nos negócios.

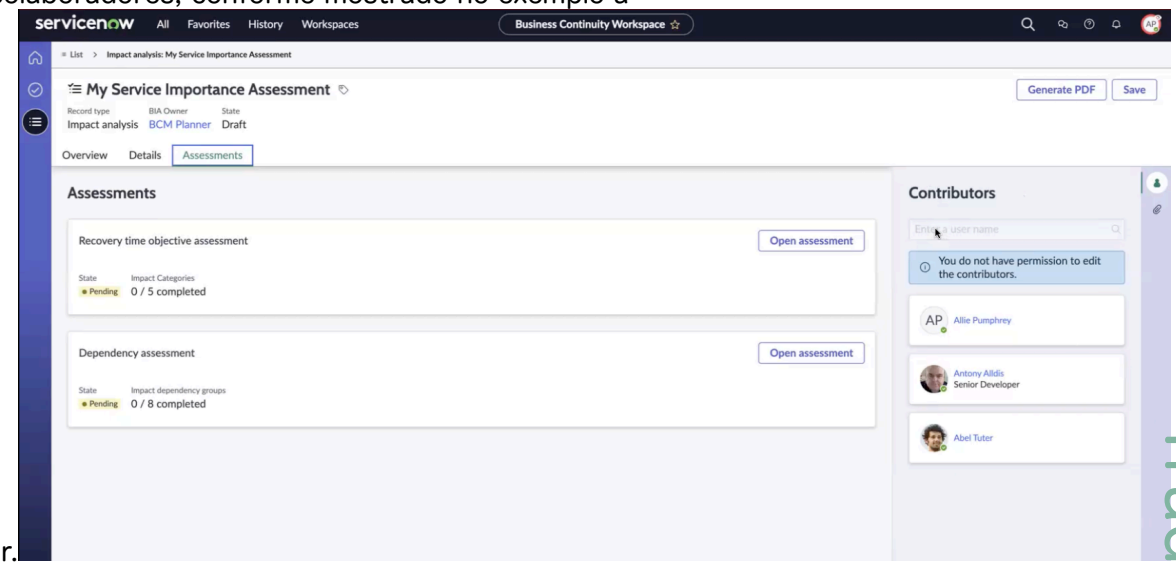
   Se você for o proprietário da AIN ou gerente GCN, poderá adicionar um colaborador à análise de impacto nos negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Embora os colaboradores de AIN com a função sn_bia.bia_contributor tenham acesso de leitura à AIN, eles podem concluir as avaliações na guia **Avaliação**.

Os colaboradores da AIN não podem editar a lista dos colaboradores, conforme mostrado no exemplo a seguir.



6. Selecione **Salvar**.

A análise de impacto nos negócios é salva no estado **Rascunho** e é exibida na exibição de lista da Análise de impacto nos negócios dos registros.

Criar novo formulário de análise de impacto

Use o formulário de análise Criar novo cenário para adicionar detalhes sobre a análise de impacto nos negócios, avaliações, aprovações e assim por diante, em Espaço UIB do GCN.

Criar novo formulário de análise de impacto

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Criar novo formulário de análise de impacto

Campo	Descrição
Guia Visão geral (Exibida quando uma análise é criada.)	
Estado	Componente de passador para os estados da análise de impacto nos negócios.
Guia de detalhes	
Nome	Nome da análise de impacto nos negócios. Descreva a análise de impacto nos negócios em até 255 caracteres.
Modelo	Modelo que você pode usar como modelo para criar a análise de impacto nos negócios. O modelo de AIN tem os elementos primários (aplicações, processos de negócios e locais), categorias de impacto e os ativos dependentes identificados para o tipo de avaliação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar novo formulário de análise de impacto

Campo	Descrição
Aplica-se à tabela	Processo de negócios, aplicação de negócios ou qualquer outro ativo avaliado na análise de impacto nos negócios. Este campo é preenchido automaticamente de acordo com o modelo selecionado.
Unidade de negócios	Tabela que armazena os dados do elemento primário do modelo.
Departamento	Departamento que usa o processo de negócios. Você pode selecionar o departamento com base na unidade de negócios selecionada.
Aplica-se a	Processo ao qual a análise se aplica.
Proprietário da AIN	Pessoa que possui e é responsável por concluir a análise de impacto nos negócios. O líder de GCN pode revisar a análise de impacto nos negócios.
Líder de GCN	Líder de GCN atribuído à análise.
Expira	Data de vencimento da análise. Este campo é preenchido automaticamente.
Descrição	Descrição do processo.
Resultados	
Nível de recuperação	Camada de recuperação para a análise de impacto nos negócios.
RTO ajustado	RTO ajustado manualmente.
Objetivo de tempo de recuperação	Objetivo de tempo de recuperação para a análise de impacto.
Anotações de trabalho	Anotações de trabalho para a análise de impacto nos negócios. Este campo é preenchido automaticamente.
Ícones exibidos na barra lateral do registro	
Colaboradores	Ícone para preencher o painel lateral no registro. Você pode adicionar colaboradores à análise de impacto nos negócios no painel.
Anexo	Painel ao qual o PDF da análise de impacto nos negócios está anexado.
Modelo	Painel para preencher o modelo da análise de impacto nos negócios. Você pode exibir todos os modelos ou modelos personalizados neste painel.

Tradução automática

Programar uma atualização automática das dependências na análise de impacto nos negócios

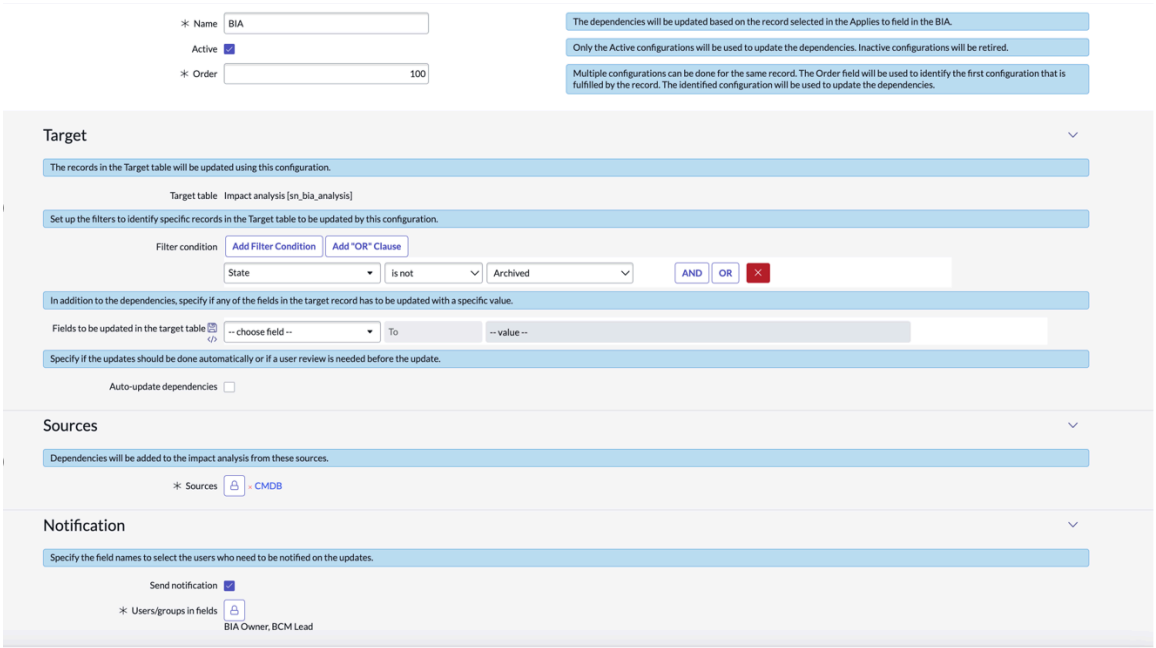
Você pode programar uma atualização automática das dependências na análise de impacto nos negócios com base nos dados de origem e nos relacionamentos no CMDB. Você pode receber uma notificação por e-mail com detalhes das atualizações de dependência de AIN da aplicação GCN.

Como programar uma atualização automática das dependências

Os administradores GCN podem programar uma atualização automática das dependências de AIN no módulo de configuração de atualização de dependência de análise de impacto, com base nos dados de origem e nos relacionamentos no CMDB.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O módulo de configuração de atualização de dependência da análise de impacto é mostrado no exemplo a seguir.



Quando os administradores GCN selecionam a opção **Atualizar dependências automaticamente**, a aplicação GCN programa uma atualização automática das dependências nas AINs. Da mesma forma, quando a opção **Enviar notificação** é selecionada, a aplicação GCN envia e-mails automatizados para os proprietários de AIN sobre as atualizações de dependência.

A origem das dependências de AIN é CMDB.

Nota:
As dependências são obtidas para a AIN listada no campo **Aplica-se a** do registro de AIN, como AIN de aplicação de RH, AIN de contas a receber.

A configuração do módulo de configuração de atualização de dependência da análise de impacto é uma atividade única. Depois que as origens são configuradas no módulo de configuração de atualização de dependência de análise de impacto, as atualizações de dependência são sincronizadas na AIN.

Para obter mais informações sobre como definir o módulo de configuração de atualização de dependência de análise de impacto, consulte Configuração das atualizações de dependência da análise de impacto.

Usando as dependências atualizadas com a versão Xanadu

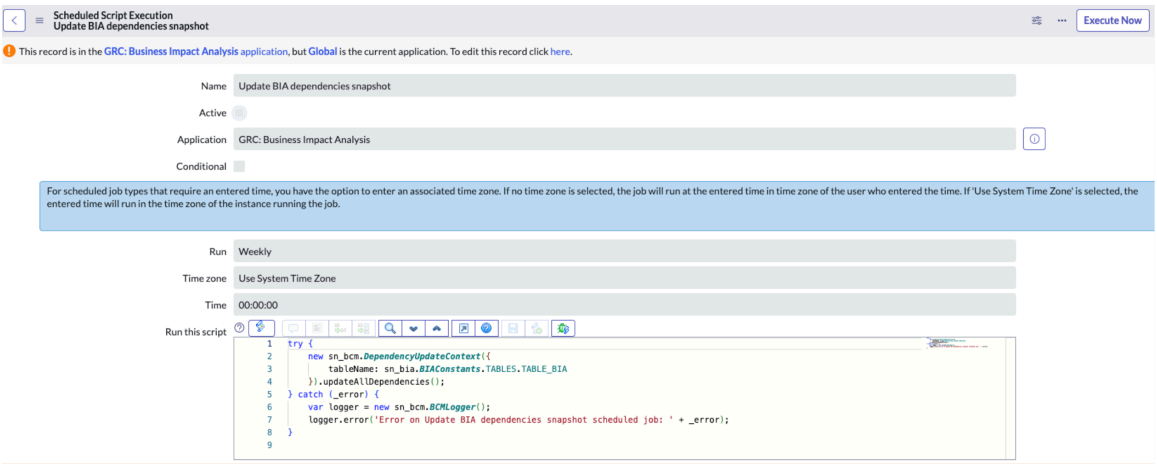
A partir da versão Xanadu, você pode usar as dependências atualizadas do registro de AIN mais recente para conduzir uma avaliação de dependência em um ativo. As informações das colunas rotuladas como AIN de item relacionado, Objetivo de tempo de recuperação (RTO) de item relacionado, Objetivo de ponto de recuperação (RPO) e Nível de recuperação de item relacionado são usadas para determinar o intervalo de tempo de recuperação necessário e as necessidades de backup de dados, que são exibidas em as colunas Intervalo de tempo de recuperação necessário e Backup de dados necessário do registro de AIN.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre a opção de registros de AIN de origem nos módulos de configuração de dependência, consulte Configurar o registro de configuração de atualização de dependência de planejamento.

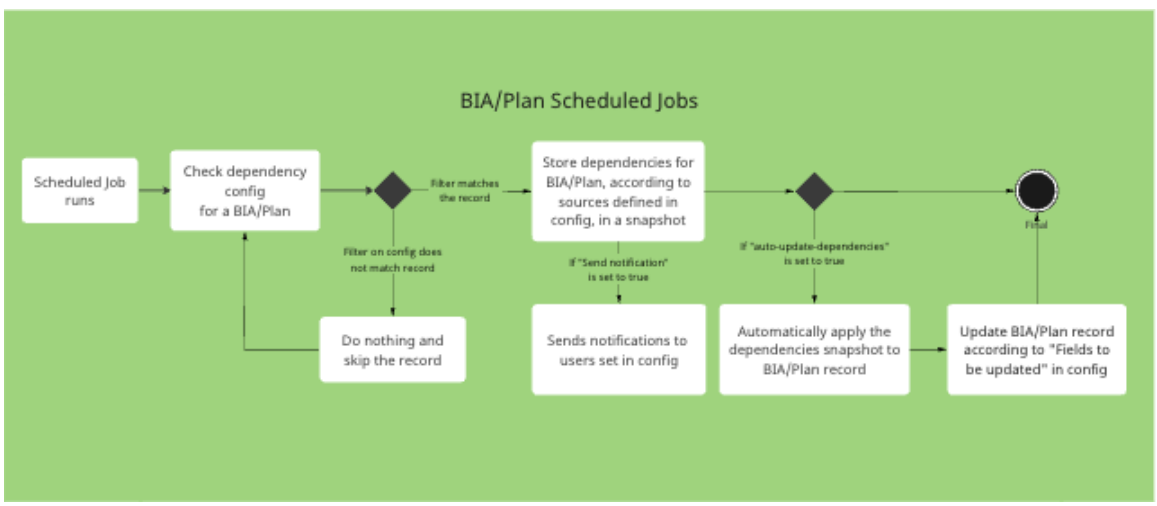
Usando o trabalho agendado para atualizar automaticamente as dependências

O *Update BIA dependencies snapshot* trabalho agendado é enviado como parte do sistema de base. Ele é executado em intervalos regulares e busca as atualizações de dependência. O trabalho agendado é mostrado no exemplo a seguir.



O trabalho agendado não é marcado como Ativo por padrão. Para executar o trabalho agendado em intervalos regulares, os administradores do sistema podem selecionar a opção **Ativo** e **Executar agora** para configurar uma programação. O trabalho agendado é executado em intervalos regulares, verifica os registros de AIN em busca de mudanças e busca as atualizações de dependência dos registros de AIN atualizados. Ele cria um registro de snapshot para cada atualização de AIN.

O trabalho agendado processa um fluxo de trabalho para verificar as mudanças nos relacionamentos e salvar as atualizações de dependência automaticamente, conforme mostrado no exemplo a seguir.



1. O trabalho agendado é executado semanalmente, verifica a configuração de dependência de cada registro de AIN e busca as dependências de AIN do CMDB, conforme definido na guia **Origens** do módulo de configuração de atualização de dependência de análise de impacto. Ele gera uma lista de todas as AINs ativas e os ativos primários e dependentes de cada AIN. Se novas dependências forem adicionadas, atualizadas ou excluídas para

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

uma AIN, o trabalho agendado criará um registro de snapshot para a AIN que exibe as mudanças para o usuário.

Nota:
Por padrão, o trabalho agendado verifica todos os registros de AIN que não estão no estado **Arquivado** em busca de dependências atualizadas.

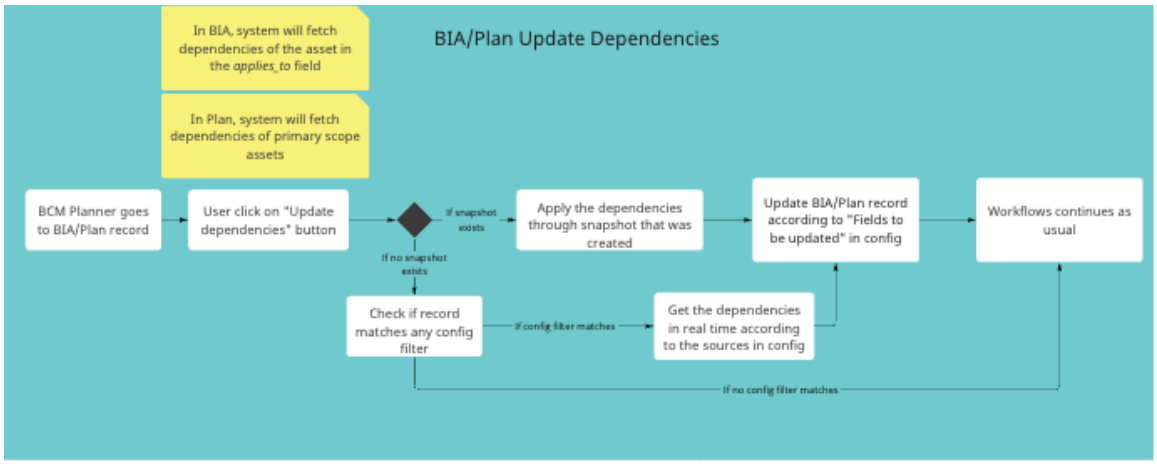
2. O trabalho agendado se refere à condição de filtro definida na configuração (módulo de configuração de atualização de dependência de análise de impacto). Se a condição corresponder ao registro de AIN, o trabalho agendado buscará e armazenará as dependências da AIN no registro de snapshot, de acordo com as origens definidas na configuração. Se a condição do filtro não corresponder ao registro de AIN, a aplicação ignorará o registro.
3. A aplicação combina a lista de ativos em uma única lista que se baseia na prioridade definida no módulo de configuração de atualização de dependência de análise de impacto. A aplicação compara a lista de ativos com a lista de ativos existente e atribui o estado **Adicionado**, **Atualizado**ou **Excluído** a cada ativo.
4. A aplicação também compara os novos ativos com os ativos listados na definição do elemento e verifica a condição de definição do elemento. A aplicação cria um snapshot do ativo e preenche automaticamente as atualizações de dependência no registro de snapshot de dependência.
5. Quando a opção **Enviar notificação** é definida como **Verdadeira** no módulo de configuração de atualização de dependência de análise de impacto, os usuários do registro de AIN definido na configuração são notificados sobre as atualizações de dependência por meio do trabalho agendado.
6. Quando a opção **Atualizar dependências automaticamente** está definida como **Verdadeira** no módulo Configuração de atualização de dependência da análise de impacto, o trabalho agendado aplica automaticamente o snapshot de dependências ao registro de AIN.
7. Como etapa final, o trabalho agendado atualiza o registro de AIN de acordo com os campos a serem atualizados na configuração.

Atualizando as dependências manualmente

Como o usuário da aplicação GCN, você pode atualizar as dependências de AIN instantaneamente usando a ação de IU **Atualizar dependências**. Dessa forma, você pode atualizar as dependências manualmente antes que o trabalho agendado seja executado de acordo com a programação semanal. A ação de IU **Atualizar dependências** está listada na Avaliação de dependência da AIN. As dependências são atualizadas nas origens e um registro de snapshot da atualização de AIN é criado.

Consulte o fluxo de trabalho a seguir para usar a ação de IU **Atualizar dependências** e atualizar as dependências manualmente:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



1. O GCN planejador navega para um registro de AIN. A aplicação busca as dependências do ativo definido no campo **Aplica-se a** da AIN.
2. O planejador GCN seleciona a ação de IU **Atualizar dependências** listada na Avaliação de dependência da AIN.
3. Se o registro de snapshot existir para a atualização da AIN, o sistema aplicará as dependências por meio do snapshot e atualizará a AIN de acordo com os **campos a serem atualizados** na configuração. O fluxo de trabalho de AIN continua para as próximas etapas.

   Se o registro de snapshot não existir para a atualização de AIN, o planejador GCN verificará se o registro de AIN corresponde a algum filtro de configuração:

   - Se o registro de AIN corresponder a qualquer filtro de configuração, a aplicação obterá as dependências em tempo real de acordo com as origens na configuração. Em seguida, atualize o registro de AIN de acordo com os **Campos a serem atualizados** na configuração. O fluxo de trabalho de AIN continua para as próximas etapas.
   - Se o registro de AIN não corresponder ao filtro de configuração, o fluxo de trabalho de AIN continuará para as próximas etapas.

Para obter mais informações sobre como atualizar as dependências manualmente, consulte Atualizar as dependências de AIN manualmente.

Nota:

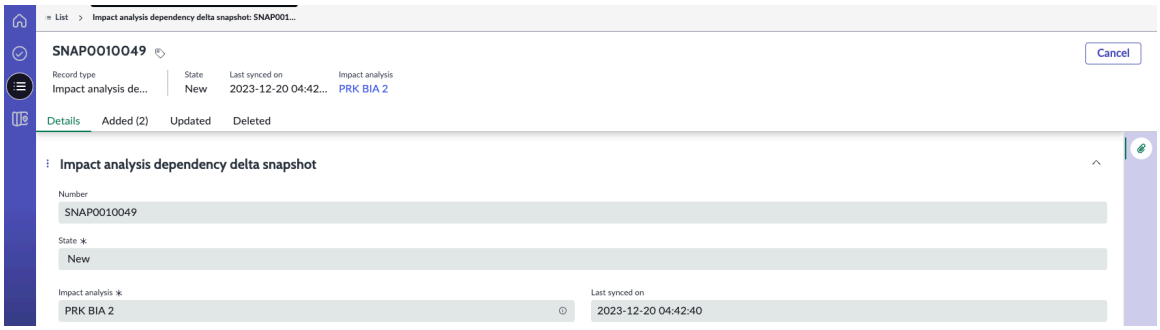
Nota:
O módulo de configuração de atualização de dependência de análise de impacto é usado para usar o trabalho agendado e para atualizar as dependências manualmente (usando a ação de IU **Atualizar dependências**).

Registros de snapshot da AIN

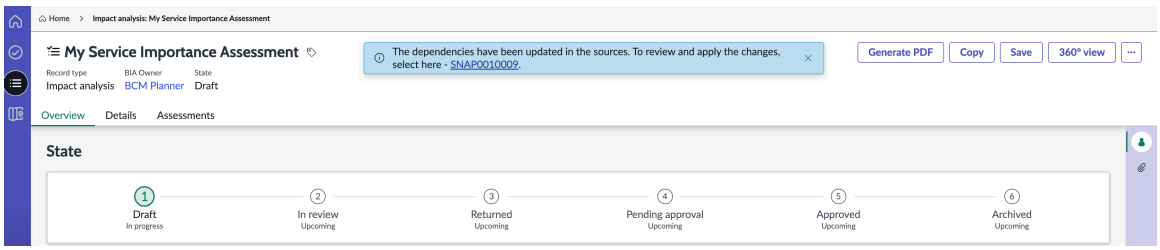
Um registro de snapshot é criado para cada atualização de AIN com o trabalho agendado ou com a ação de IU manual **Atualizar dependências**. Se novas dependências forem adicionadas, atualizadas ou excluídas para uma AIN, o registro de snapshot exibirá o delta das mudanças. Os registros de snapshot são listados no módulo Atualizações pendentes na exibição de lista da Análise de impacto nos negócios do Espaço de continuidade de negócios. Um registro de snapshot é mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Quando um registro de snapshot é criado, a aplicação exibe a seguinte mensagem de IU na Avaliação de dependência da AIN para informar os usuários sobre as atualizações de dependência: As dependências foram atualizadas nas origens. Para revisar e aplicar as mudanças, selecione aqui - <link>. A mensagem de IU é mostrada no exemplo a seguir.



Os registros de snapshot são usados para fins de manutenção de registros. A aplicação GCN armazena um snapshot ativo para cada AIN de cada vez. Sempre que as dependências são atualizadas, um snapshot é criado primeiro. Como o sistema processa todos os registros, um por um, os registros de snapshot são confirmados automaticamente, um por um, no sistema.

Os snapshots que estão no estado **Concluído** e que não foram atualizados por alguns meses são removidos da aplicação automaticamente.

Se o registro de AIN não tiver mudanças nas dependências, um registro de snapshot não será criado para esse registro de AIN.

Funções associadas a atualizações de dependência de AIN

Usuários com as seguintes funções normalmente verificam as atualizações de dependência em uma AIN:

- Os GCN gerentes de programa, GCN planejadores e GCN gerentes podem atualizar as dependências mais recentes.
- GCN Os administradores podem configurar o módulo de configuração de atualização de dependência de análise de impacto.

Um usuário que pode atualizar a avaliação de dependência pode importar as atualizações de dependência para uma AIN.

Estrutura de relação de dados

Ao executar uma análise de impacto nos negócios (AIN) em um ativo, você deve avaliar as dependências da AIN executando uma avaliação de dependência. Se as dependências no CMDB forem atualizadas, importá-las manualmente em uma AIN pode ser uma atividade entediante. Começando com a versão Xanadu, a aplicação Estrutura de relação de dados (com.sn_app_grc_relationship_config) oferece suporte à aplicação GCN com a estrutura

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

subjacente para buscar as dependências na AIN. A aplicação Estrutura de relação de dados é instalada com a aplicação GCN por padrão.

Para obter mais informações sobre o Estrutura de relação de dados, consulte Estrutura de relação de dados.

Atualizar as dependências de AIN manualmente

Atualize as dependências da análise de impacto nos negócios (AIN) manualmente a partir do snapshot se o trabalho agendado não estiver ativado no módulo de configuração de atualização de dependência da análise de impacto. Você pode atualizar as dependências em uma AIN ativa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner, sn_bcm.admin

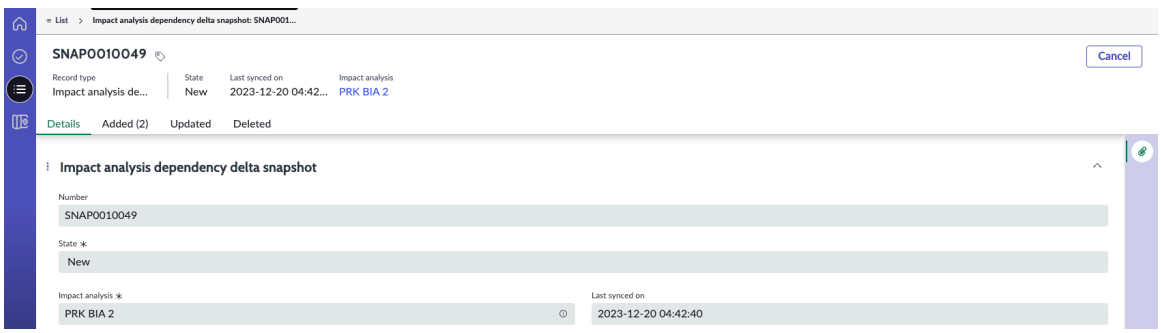
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Abra uma AIN no estado **Rascunho** e navegue até a guia **Avaliações**.

   Se as dependências tiverem sido atualizadas nas origens, o trabalho agendado buscará as dependências e uma mensagem de IU será exibida na tela: Para revisar e aplicar as mudanças, selecione aqui - SNAP0010078. Você pode selecionar o registro de snapshot para exibir as atualizações.

3. Para exibir o registro de snapshot, selecione o módulo **Atualizações pendentes** na exibição de lista da **Análise de impacto nos negócios** e selecione um registro de snapshot.

   O snapshot delta de dependência da análise de impacto é exibido.



   A aplicação GCN armazena um snapshot ativo para a AIN de cada vez. Os snapshots que estão no estado **Concluído** e que não foram atualizados nos últimos seis meses são removidos da aplicação automaticamente.

4. Para atualizar as dependências manualmente, selecione **Abrir avaliação** em Avaliação de dependência.
5. Selecione **Atualizar dependências**.

Nota:
Quando o sistema está atualizando as dependências, as ações de IU no registro de AIN são bloqueadas e você não pode prosseguir com os estados de AIN. O usuário não pode prosseguir com outros estados da AIN, a menos que o sistema conclua a importação das dependências. As dependências na Avaliação de dependência devem ser concluídas antes que o usuário prossiga com outros estados da AIN. Depois que todas as dependências tiverem sido importadas e as dependências na avaliação de dependência forem concluídas, o usuário poderá continuar com o fluxo de trabalho do registro de AIN.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma mensagem de IU é exibida na tela: As dependências estão sendo atualizadas. Atualize a página para exibir as dependências atualizadas e concluir a avaliação.

6. Para salvar as mudanças na AIN, selecione **Salvar**.
   Os proprietários e aprovadores da AIN podem atualizar as dependências salvando as mudanças na AIN.

Avaliar as categorias de impacto e dependências

Avalie as categorias de impacto e as dependências em Espaço UIB do GCN para obter as informações necessárias para um plano. Use a análise de impacto nos negócios para identificar o objetivo de tempo de recuperação de um item e priorizar os ativos que têm as dependências menos e mais críticas. Use as informações para estabelecer suas estratégias de recuperação durante a fase de planejamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bia.bia_admin, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A partir da versão Xanadu, as novas colunas a seguir são adicionadas às tabelas de dependência de AIN. Os valores dessas colunas podem ser atualizados selecionando o botão **Atualizar dependências** na Avaliação de dependência.

- AIN do item relacionado - A análise de impacto desarquivada mais recente feita no item de dependência
- RTO do item relacionado - O objetivo de tempo de recuperação da análise de impacto acima. Ele usará o valor do RTO ajustado em vez do RTO, se houver.
- RPO do item relacionado - O objetivo do ponto de recuperação da análise de impacto acima. Ele usará o valor do RPO ajustado em vez do RPO, se houver.
- Nível de recuperação do item relacionado - O nível de recuperação da análise de impacto acima.

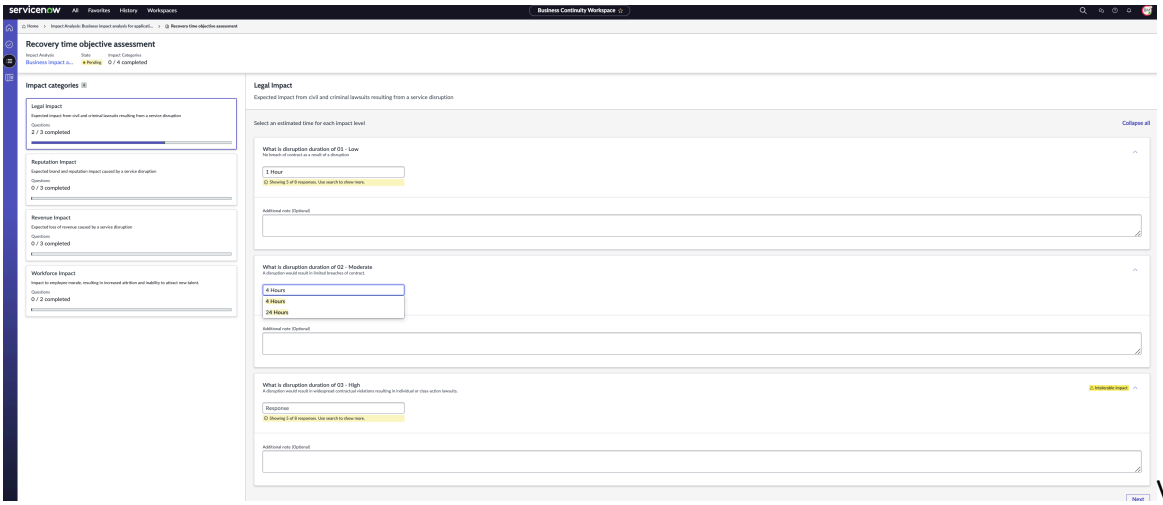
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Para atualizar uma análise de impacto nos negócios existente, selecione o link para o registro da análise de impacto nos negócios na coluna **Nome** e navegue até a guia **Avaliações**.
3. Para avaliar diferentes tipos de categorias de impacto nos negócios no processo de negócios, selecione a guia **Avaliação de objetivo de tempo de recuperação**.

   Um exemplo de questionário para a avaliação do objetivo de tempo de recuperação (avaliação de RTO) é mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

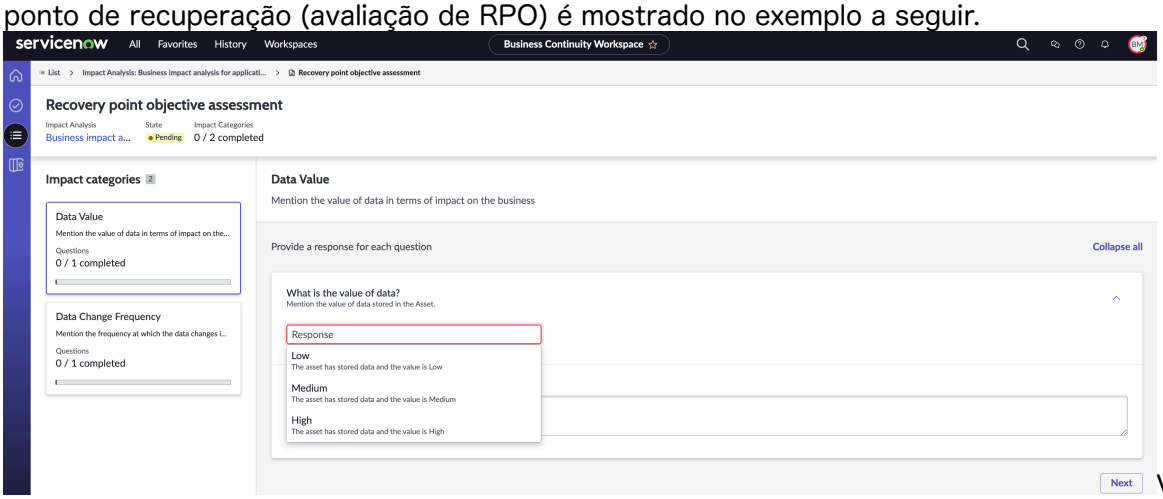
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Você deve configurar todas as categorias de impacto na avaliação do objetivo de tempo de recuperação. Um processo de negócios desenha um conjunto de categorias de impacto, por padrão, do modelo que você usou para a análise de impacto nos negócios. Para obter mais informações, consulte: Revisar uma categoria de impacto e avaliar seu tempo de inatividade.

4. Responda às perguntas no questionário de avaliação do objetivo de tempo de recuperação e selecione **Avançar**.
   Para obter informações sobre o objetivo de tempo de recuperação e o cálculo do objetivo de tempo de recuperação, consulte Objetivo de tempo de recuperação, objetivo de ponto de recuperação e níveis de recuperação e Como calcular o objetivo de tempo de recuperação e o objetivo de ponto de recuperação.
5. Para responder a perguntas relacionadas ao componente de dados do ativo, selecione a guia **Avaliação de objetivo de ponto de recuperação**.

   Um exemplo de questionário de avaliação para a avaliação do objetivo de ponto de recuperação (avaliação de RPO) é mostrado no exemplo a seguir.



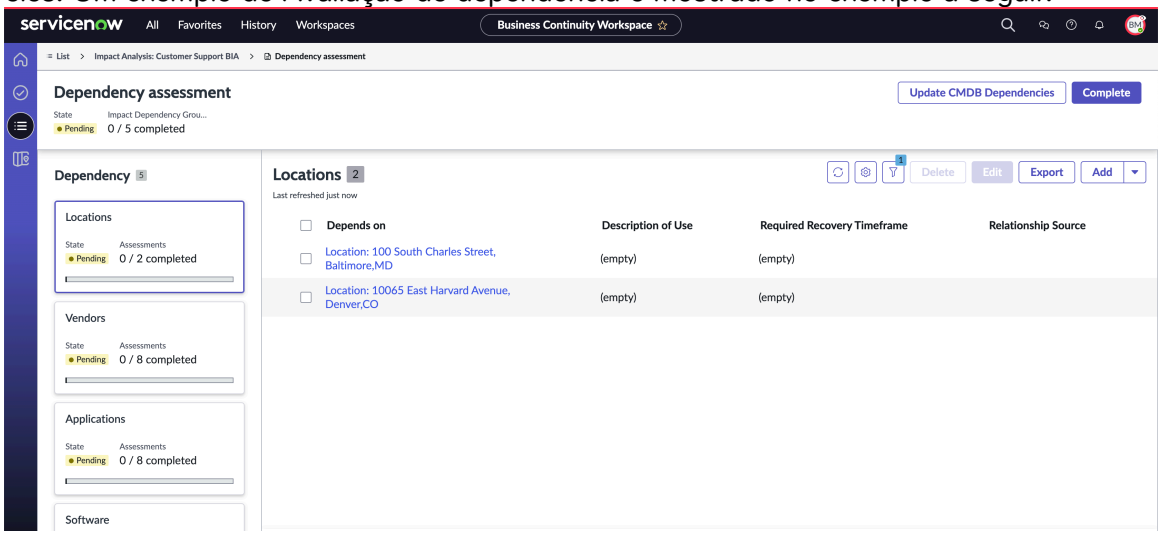
Você deve configurar todas as categorias de impacto na avaliação do objetivo de ponto de recuperação. Para obter mais informações, consulte Avaliar o impacto do RPO dos ativos de tecnologia nos negócios. Para obter informações sobre o objetivo de ponto de recuperação e o cálculo do objetivo de ponto de recuperação, consulte Objetivo de tempo de recuperação, objetivo de ponto de recuperação e níveis de recuperação e Como calcular o objetivo de tempo de recuperação e o objetivo de ponto de recuperação.

6. Responda às perguntas na avaliação do objetivo de ponto de recuperação e selecione **Avançar**.
   Você pode responder às perguntas e concluir a avaliação do objetivo de ponto de recuperação.
7. Para avaliar as dependências e identificar os itens em cada dependência da qual seu processo de negócios depende, selecione a guia **Avaliação de dependência**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

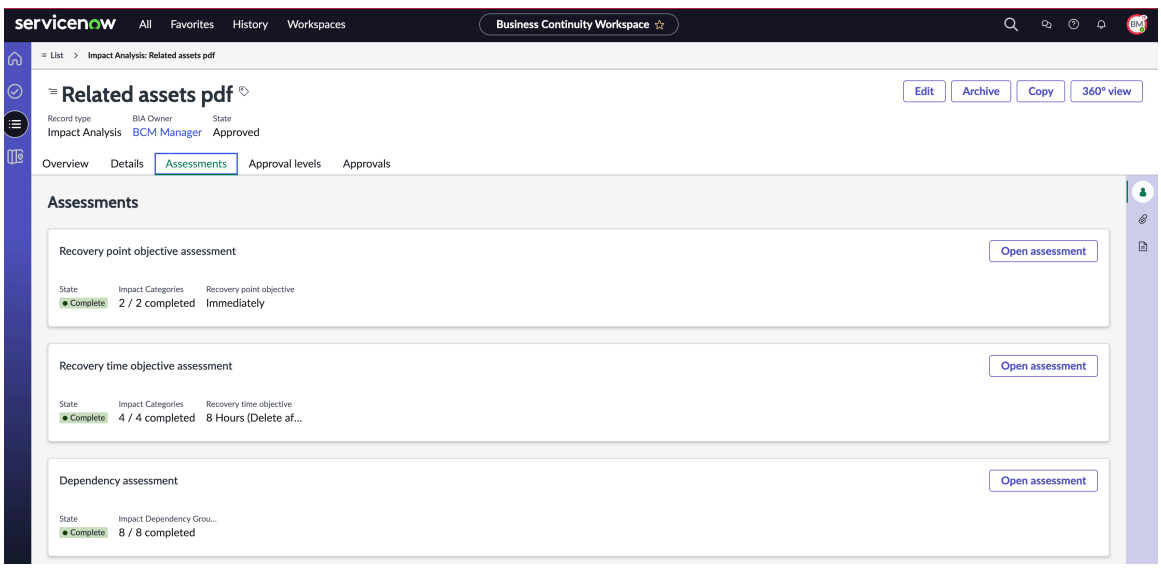
Você pode selecionar a dependência no painel Dependência para exibir o grupo e os itens que pertencem a esse grupo. Por exemplo, se o grupo for **Locais**, você poderá selecionar um ou mais locais e avaliar as dependências associadas a eles. Um exemplo de Avaliação de dependência é mostrado no exemplo a seguir.



8. Para adicionar um item a um grupo de dependência, selecione uma das seguintes opções.

Você pode priorizar seus planos de continuidade e recuperação de negócios com base na criticidade dos ativos que seu processo de negócios usa.

As avaliações concluídas são mostradas no exemplo a seguir. O estado de cada avaliação é marcado como Concluído e realçado em verde. Você pode abrir as avaliações concluídas e exibir seus detalhes para referência a qualquer momento.



9. Selecione **Enviar para revisão**.

> **Nota:**
> Antes de enviar a análise de impacto nos negócios para uma revisão, certifique-se de que todas as avaliações estejam concluídas e que o nome do líder de GCN esteja atualizado no campo **Líder de GCN** na guia **Detalhes**.

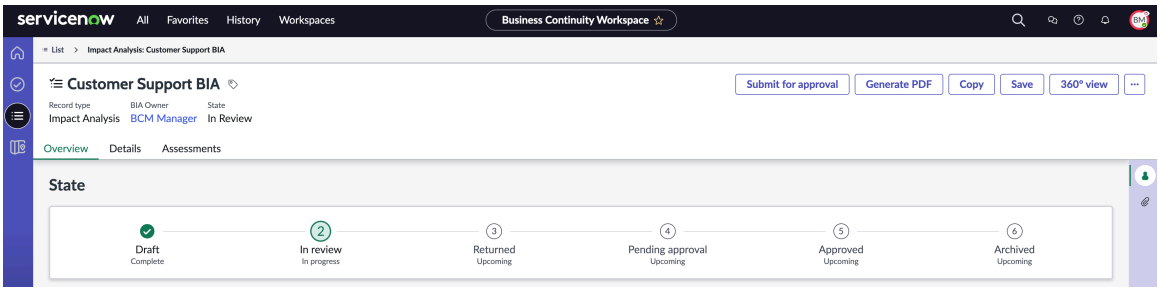
A análise de impacto nos negócios é enviada para revisão ao proprietário da AIN ou ao líder de GCN. A análise de impacto nos negócios é atualizada para o estado **Em revisão**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Revise as avaliações na análise de impacto nos negócios se você for o proprietário da AIN ou o líder GCN.

Nota:
Antes de remover quaisquer dependências de ativo relacionadas, você deve verificar se elas estão sendo usadas em estratégias ou tarefas de recuperação.

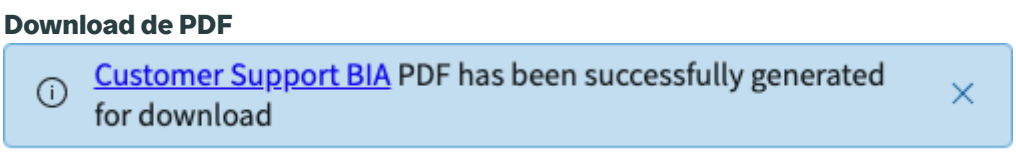


11. Selecione **Enviar para aprovação**.
A análise de impacto nos negócios é atualizada para o estado de **aprovação Pendente**.

Nota:
Se um registro de aprovação já tiver sido criado para uma AIN, os botões **Aprovar** ou **Rejeitar** não serão exibidos no formulário de AIN.

12. Selecione **Salvar**.

13. Selecione o botão **Gerar PDF** para gerar a AIN em um formato PDF.
É exibida uma mensagem informando que o PDF foi gerado.



Selecione o link na mensagem para baixar o PDF.

- Se você tiver acesso somente exibição à AIN, a opção para gerar um PDF ajudará você a baixar o documento para o disco rígido local.
- Você pode baixar a AIN antes do estado de **Aprovação**.
- Por padrão, o PDF é gerado e anexado depois que a AIN é aprovada.

14. Para mover uma AIN do estado **Aprovado** para **Rascunho**, selecione o botão **Editar**.

15. Para criar uma cópia da AIN, selecione o botão **Copiar**.
Se você tiver permissão para ler e criar uma AIN, também poderá copiar a AIN.

a. Insira o nome da nova AIN no pop-up Copiar análise de impacto.
A ação de cópia cria uma réplica exata da AIN com o nome que você insere no pop-up Copiar análise de impacto. Ele também copia todas as suas dependências e grupos de dependência para a nova AIN.

b. Selecione **Confirmar**.

- A nova AIN copiada da AIN original tem todos os detalhes de RTO, impacto de RPO e avaliação de dependência semelhantes à AIN original.
- No entanto, os detalhes da categoria de impacto para cada uma dessas avaliações são editáveis para você avaliar os detalhes da dependência exclusivamente para a AIN copiada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Quando uma AIN que tem as avaliações impactadas de RTO ou RPO concluídas for copiada, a nova AIN copiada não terá a nova avaliação no estado **Pendente**. Se as categorias de impacto das avaliações de impacto de RTO e RPO na AIN original estiverem no estado **Concluído**, as categorias de impacto na AIN copiada estarão no estado **Concluído**.
- Portanto, você deve avaliar e inserir a duração da interrupção, a resposta e o intervalo de tempo de recuperação necessário relevante para a AIN copiada.
- Você pode avaliar os detalhes na seção **Resultados**. Os valores de RTO e RPO são recalculados depois que você conclui as avaliações.
- Atividades e anotações de trabalho não são copiadas para a nova AIN. Insira essas informações relevantes para a nova AIN.
- Todos os anexos anexados à AIN original em qualquer formato são copiados para a nova AIN. No entanto, o PDF gerado para a AIN original usando o botão **Gerar PDF** não será copiado para a nova AIN, pois os dados de avaliação pertencem à AIN original. Como você tem a flexibilidade de modificar os detalhes da avaliação na AIN copiada e gerar um PDF, copiar o PDF gerado para a AIN original não tem relevância.

Nota:
Você pode excluir uma AIN (e suas tabelas relacionadas) que está no estado **Rascunho**. O planejador de GCN e o gerente do programa podem excluir uma AIN que está nos estados **Em revisão** e **Devolvido**, enquanto um administrador de BCM pode excluir uma AIN independentemente de seu estado.

Aprovar a análise de impacto nos negócios

Aprove a análise de impacto nos negócios em GCN Construtor de IU Espaço na aplicação GCN. Se você for o proprietário da análise de impacto nos negócios ou o líder GCN da análise de impacto nos negócios, poderá aprovar a análise de impacto nos negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bia.bia_admin, sn_bia.bia_manager, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Para atualizar uma análise de impacto nos negócios existente, navegue até o registro de análise de impacto nos negócios na coluna **Nome**.
3. Selecione **Aprovar** no formulário.
   Se você for o proprietário da análise de impacto nos negócios ou o líder GCN da análise de impacto nos negócios, poderá aprovar a análise de impacto nos negócios.

Nota:
Se um registro de aprovação for criado para uma AIN, o botão **Aprovar** ou **Rejeitar** não será exibido no formulário de AIN. Para que um usuário exiba o botão **Aprovar** ou **Rejeitar**, as seguintes condições devem ser atendidas:

- O usuário deve ter a função sn_bia.bia_manager.
- A AIN deve estar no estado **Aprovação pendente**.
- A AIN não deve ter nenhum registro de aprovação criado.

Quando você aprova a análise de impacto nos negócios, seu estado é atualizado para **Aprovado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atualizar detalhes de dependência de uma AIN no autoatendimento

Use a função de colaborador para atualizar o resultado da categoria de impacto, as respostas da análise de impacto de RPO, o estado do grupo de dependência de impacto e as anotações de trabalho na seção **Atividade** na aplicação GCN.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.contributor ou sn_bcm.viewer

Se você for um colaborador GCN e fizer parte da lista de colaboradores ou for um visualizador GCN, poderá atualizar os detalhes de dependência de uma análise de impacto nos negócios (AIN).

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Minha análise de impacto**.
2. Exiba a lista de registros de análise de impacto nos negócios atribuídos a você e as AINs com as quais você pode contribuir.
3. Selecione o registro de AIN e exiba os detalhes.
4. Atualize o **estado** da AIN.
5. Para atualizar o registro, selecione **Atualizar**.

Visualize os relacionamentos de 360 ° para uma análise de impacto nos negócios

Visualize os relacionamentos de 360 ° para uma análise de impacto nos negócios e suas entidades associadas em Espaço UIB do GCN. Você pode acessar a exibição de 360 ° a qualquer momento ao criar uma análise de impacto nos negócios.

Antes de Iniciar

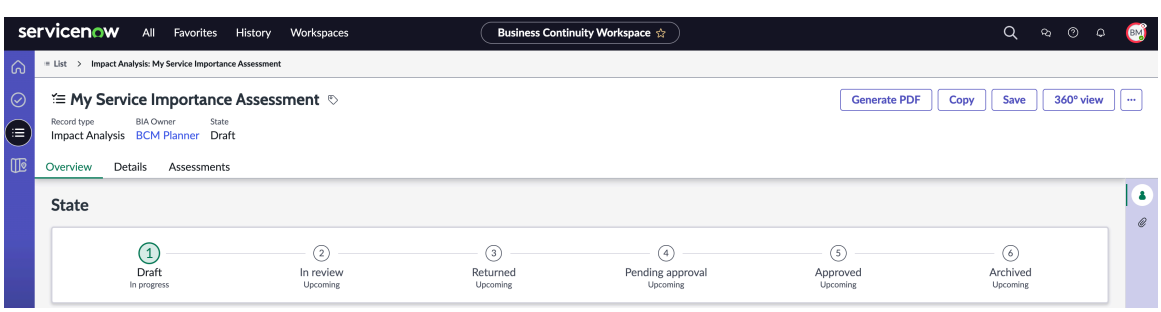
Função necessária: sn_bia.bia_admin, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As configurações da exibição de 360 ° são armazenadas em **Configurações de exibição em 360 °** > **Configurar exibições em 360°**. Se você tiver a função de administrador GCN, poderá configurar os relacionamentos dos registros em **Configurações de exibição em 360 °** > **Registros de relacionamentos**.

Procedimento

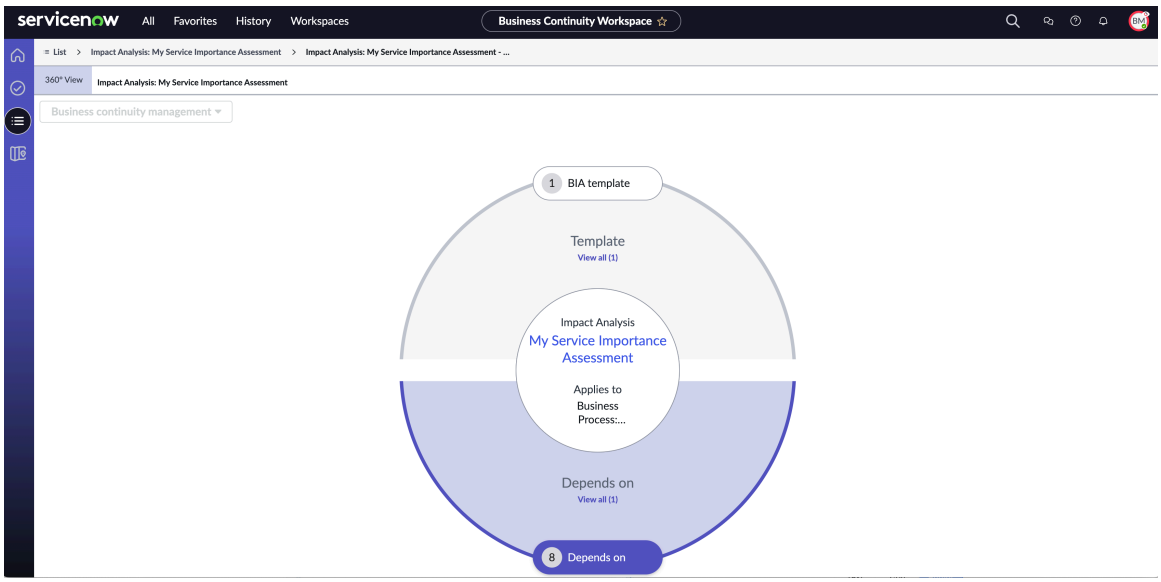
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Análise de impacto nos negócios** e selecione um registro na lista.
   O registro da análise de impacto nos negócios é exibido.
3. Selecione **a exibição de 360 °**.
   Você pode selecionar a exibição de **360 °** para exibir os relacionamentos de uma AIN, conforme mostrado no exemplo a seguir.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O exemplo a seguir mostra a exibição de 360 ° de uma análise de impacto nos negócios e seus detalhes.

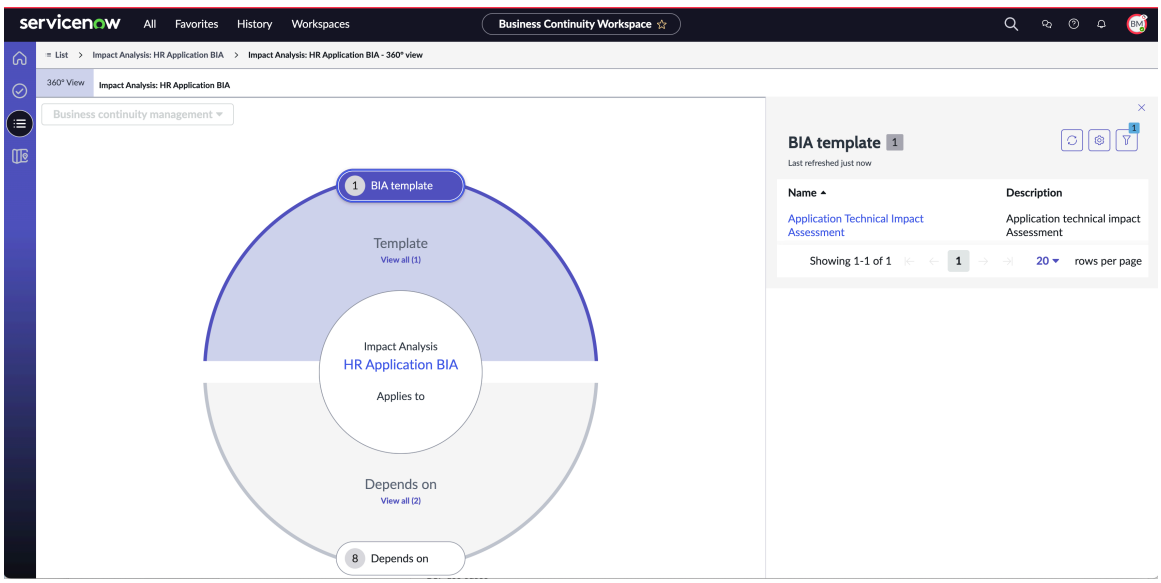


A exibição em 360 ° da análise de impacto nos negócios mostra os seguintes detalhes:

- **Análise de impacto**: nome da análise de impacto nos negócios, como Avaliação da importância do meu serviço.
- **Aplica-se a**: entidade à qual a análise de impacto nos negócios se aplica, como processo de negócios ou serviço de negócios.
- **Modelo**: detalhes do modelo de AIN, como o nome do modelo e sua descrição. Você pode selecionar a cápsula do **modelo** de AIN e exibir os detalhes do modelo de AIN.
- **Depende de**: dependências associadas à análise de impacto nos negócios. Você pode selecionar a cápsula **Depende de** e exibir seus detalhes.

4. Selecione o **modelo AIN** na exibição.

Os detalhes do modelo AIN, como o nome e a descrição do modelo, são exibidos no painel direito da exibição, conforme mostrado no exemplo a seguir.

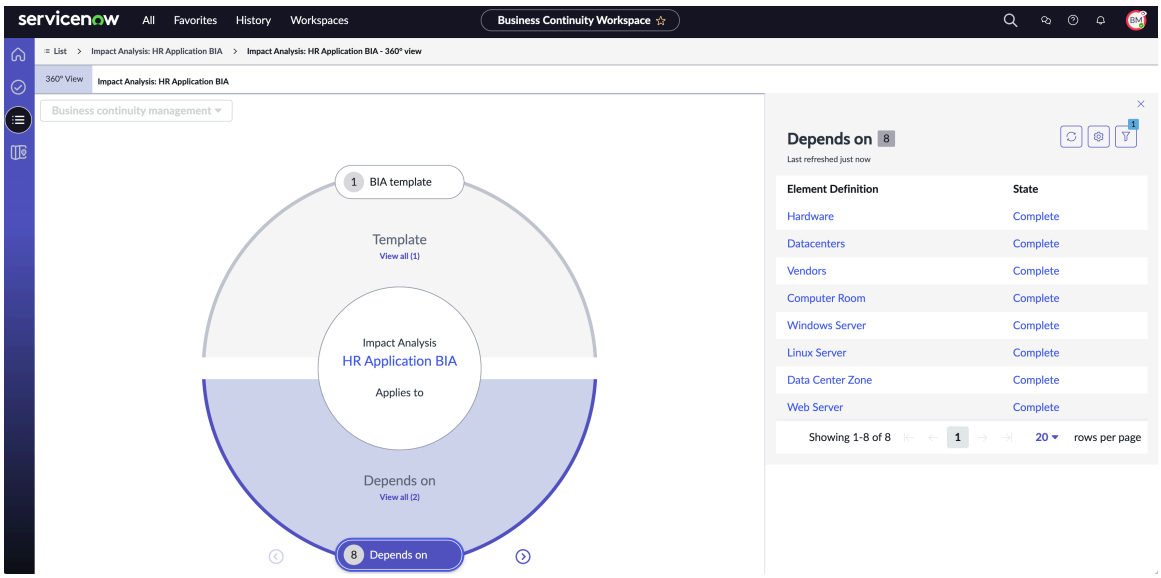


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

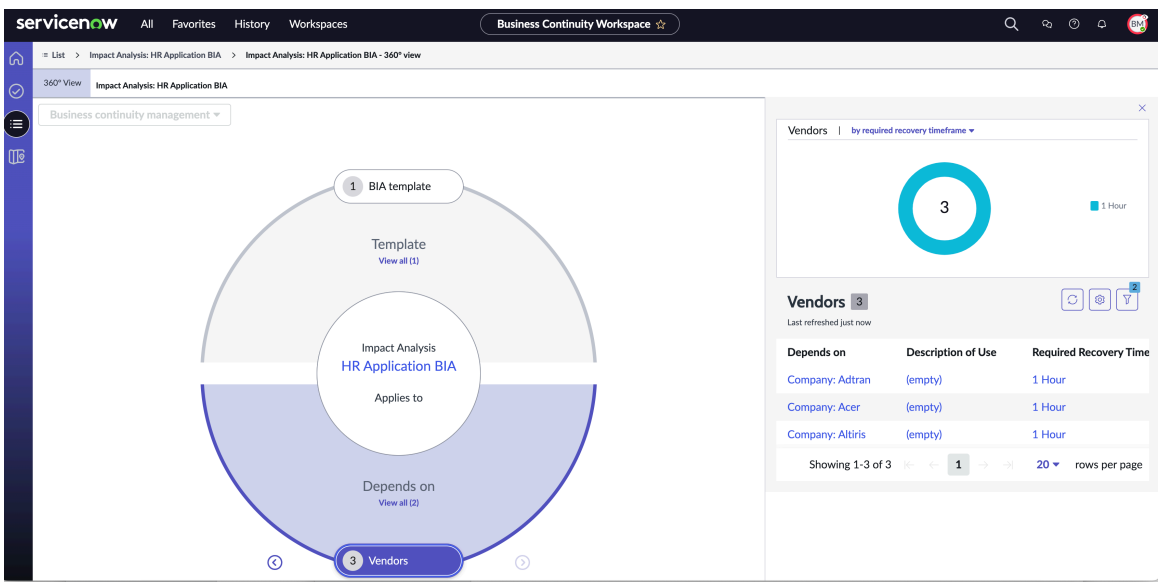
5. Selecione **Depende de** na exibição.

   Os detalhes das dependências são exibidos no painel direito da exibição, conforme mostrado no exemplo a seguir.



6. Selecione **Fornecedores** na exibição.

   Os detalhes dos fornecedores são exibidos no painel direito da exibição, conforme mostrado no exemplo a seguir.



7. Para navegar até a AIN novamente, selecione a AIN ou a exibição de lista na navegação por trilhas na página.

Gerar o PDF de uma análise de impacto nos negócios

Gere um PDF de uma análise de impacto nos negócios em Espaço UIB do GCN e salve-o para referência futura.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para formatar o PDF de acordo com as necessidades do seu negócio, consulte Formatar os modelos em PDF para AINs, PCNs e eventos.

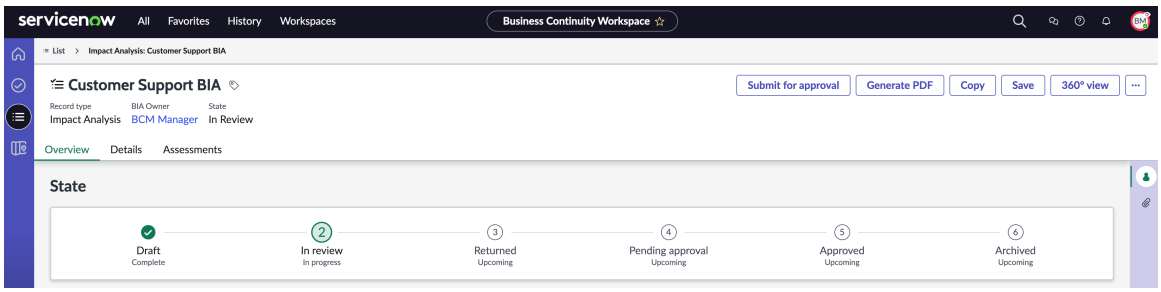
A partir da versão Xanadu, o conteúdo em PDFs de Análises de impacto nos negócios, Planos e Eventos foi aprimorado com a implementação de um novo layout:

- Organize as várias tarefas de evento em um formato de tabela.
- Inclua detalhes do proprietário do ativo e a descrição da Análise de impacto nos negócios.
- Exibe uma tabela que descreve as dependências dos ativos do plano.
- Marque a data de criação do PDF na primeira página.

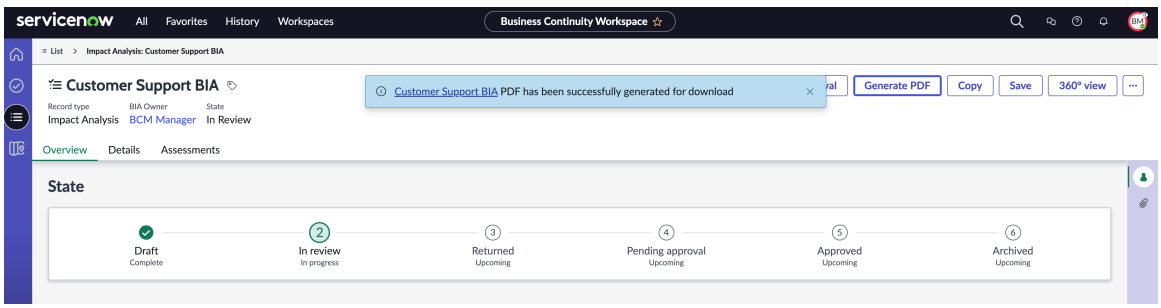
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Análise de impacto nos negócios** e selecione qualquer registro de análise de impacto nos negócios que esteja no estado **Revisão** ou próximo.
3. Selecione **Gerar PDF** no formulário.

   O exemplo a seguir mostra a opção **Gerar PDF** no formulário de análise de impacto nos negócios.



   O exemplo a seguir mostra a mensagem exibida na tela:<Name of the BIA> O PDF foi gerado com sucesso para download.

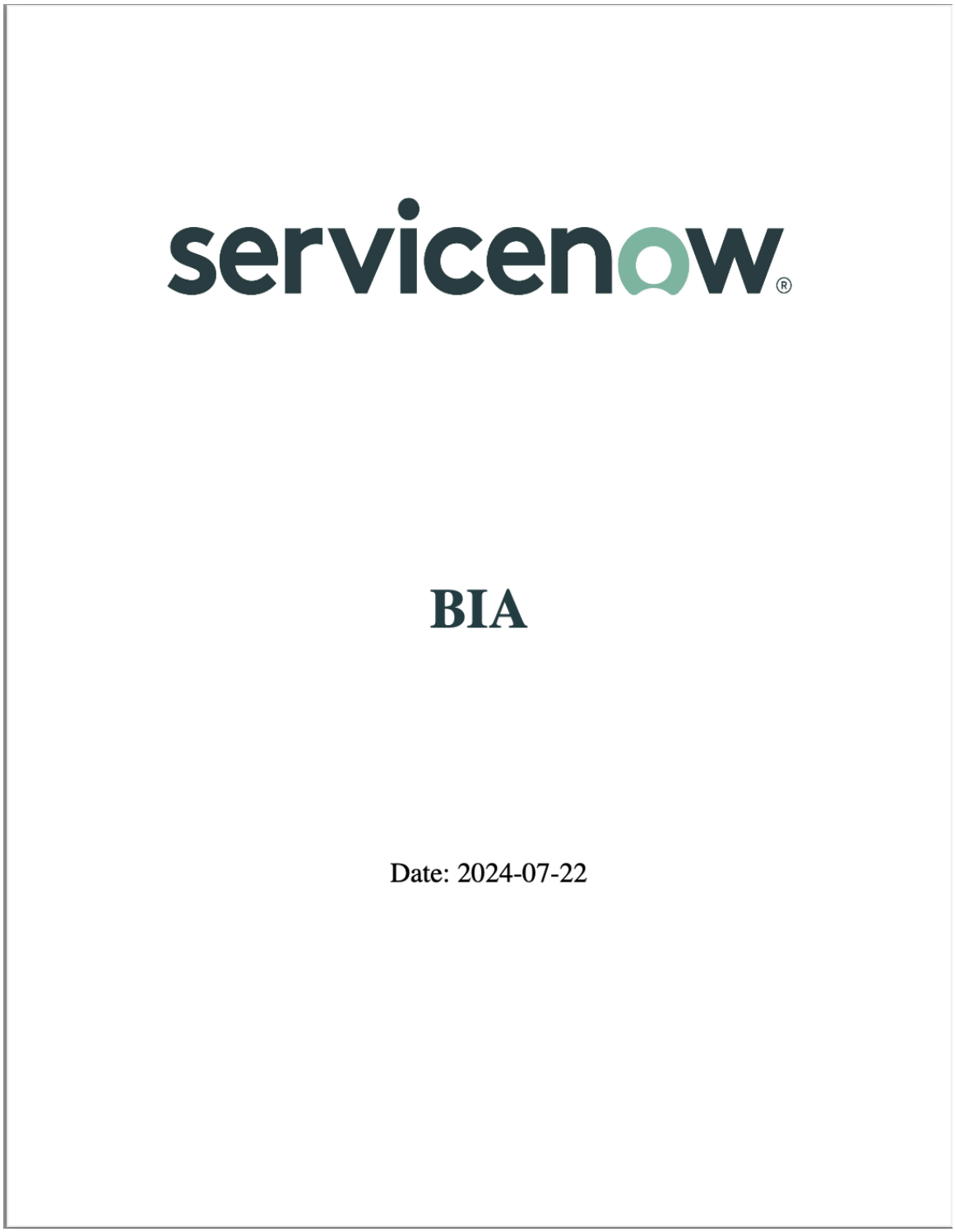


4. Para baixar o PDF, selecione o link na mensagem.

   O exemplo a seguir mostra o PDF da análise de impacto nos negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

5. Salve o PDF em seu sistema.

Fluxos de trabalho estruturados para Business Continuity Planning no Espaço configurável do GCN

Execute os fluxos de trabalho estruturados descritos nesta seção para criar um plano de continuidade de negócios em Espaço de continuidade de negócios (também conhecido como Espaço configurável do GCN).

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Normalmente, o proprietário do plano de continuidade de negócio executa as seguintes tarefas:

- Crie um plano de continuidade de negócios de acordo com o modelo de plano. Para obter mais informações, consulte Criar um plano de continuidade de negócio.
- Adicione um ativo e um escopo ao plano. Para obter mais informações, consulte Adicionar um ativo e um escopo ao plano de continuidade de negócio.
- Crie uma seção de documentação. Para obter mais informações, consulte Criar uma seção de documentação.
- Adicione o plano relacionado e a equipe de recuperação. Para obter mais informações, consulte Adicionar o plano relacionado e a equipe de recuperação.
- Adicione um cenário de perda, estratégia de recuperação e tarefa de recuperação. Para obter mais informações, consulte Adicionar um cenário de perda, Adicionar uma estratégia de recuperação para as dependências de ativos relacionados e Adicionar uma tarefa de recuperação ao plano.
- Gere e salve o PDF da análise para referência. Para obter mais informações, consulte Gerar o PDF de um plano de continuidade de negócios.

Atualizações de PCN na versão Xanadu

A partir da versão Xanadu, o processamento de planos relacionados aninhados foi aprimorado. Essa melhoria ajuda a gerenciar possíveis dependências cíclicas, detectando e destacando quaisquer problemas que possam causar dependências cíclicas durante a execução de tarefas.

Além disso, as linhas do tempo de recuperação refinadas permitem que você monitore os intervalos de tempo planejados e reais. Uma tarefa pode ser aplicada a todos os ativos em um plano ou a nenhum, facilitando uma agregação precisa de intervalos de tempo de recuperação em vários níveis, incluindo ativos, tarefas e planos.

Informações adicionais sobre o Planejamento de continuidade de negócio

- Para obter informações sobre a guia **Planejamento** na página inicial, consulte Exibição da página inicial.
- Para obter informações sobre o planejamento de continuidade de negócios, consulte Planejamento de continuidade de negócios.
- Para obter informações sobre as tarefas administrativas no planejamento de continuidade de negócio, consulte Configuração de um plano de continuidade de negócio.

Estados e ações de IU para um plano de continuidade de negócio

Quando você cria um plano de continuidade de negócios, determinadas ações de IU são associadas a cada estado.

Estados e ações de IU associados a um plano de continuidade de negócio

Os estados e ações de IU associados a um plano de continuidade de negócio são descritos na tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações de IU e Estados associados a um plano de continuidade de negócio

Estado atualizado do PCN	Ação de IU	Descrição
Rascunho	Na exibição Listas do registro do plano de continuidade de negócios, selecione **Novo**. **Nota:** Você também pode navegar até a seção **Planejamento** da página inicial e selecionar **Criar AIN**.	Quando você seleciona **Novo** no formulário Criar novo plano ou **Criar AIN** na página inicial, um registro é criado no estado **Rascunho** por padrão. Na guia **Detalhes**, adicione detalhes do plano de continuidade de negócio. Adicione detalhes nas seguintes guias: • Escopo • Documentação • Planos relacionados • Equipes de recuperação • Cenários de perda • Tarefas de recuperação
Em revisão	Selecione **Enviar para revisão**.	Quando você seleciona **Enviar para revisão** no formulário Criar novo plano, o estado do plano de continuidade de negócios é atualizado para **Em revisão**.
Aprovação pendente	Selecione **Enviar para aprovação**.	Quando você seleciona **Enviar para aprovação** no formulário Criar novo plano, o estado do plano de continuidade de negócio é atualizado para **Aprovação pendente**.
Aprovada	Selecione **Aprovar**.	Quando você seleciona **Aprovar** no formulário Criar novo plano, o estado do plano de continuidade de negócios é atualizado para **Aprovado**. A guia **Visão geral** exibe a progressão dos estados do plano de continuidade de negócio. Quando o plano de continuidade de negócios

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações de IU e Estados associados a um plano de continuidade de negócio

Estado atualizado do PCN	Ação de IU	Descrição
		está no estado **Aprovado**, você não pode editá-lo mais.
Arquivado	No formulário Criar novo plano, selecione **Arquivar**.	Quando você seleciona **Arquivar** no formulário **Criar novo plano**, o estado do plano de continuidade de negócios é atualizado para **Arquivado**. Quando o plano de continuidade de negócios está no estado **Arquivado**, ele está disponível no formato somente leitura. Você não pode mais editar as informações nessas guias. Você pode executar as seguintes ações de IU adicionais no formulário Criar novo plano: **Gerar PDF** Baixe o PDF do plano de continuidade de negócios para referência. O anexo em PDF está disponível no painel **Atividade** da guia **Detalhes**. Para obter informações sobre como gerar o PDF de uma análise de impacto nos negócios, consulte Gerar o PDF de um plano de continuidade de negócios. **Copiar** Salve uma cópia do PDF da análise de impacto nos negócios para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações de IU e Estados associados a um plano de continuidade de negócio

Estado atualizado do PCN	Ação de IU	Descrição
		referência futura como um modelo. **Exibição de 360º** Visualize a representação em 360º do plano de continuidade de negócios, como nome, escopo, planos relacionados e tarefas relacionadas. Para obter informações sobre como exibir relacionamentos 360º de um plano de continuidade de negócios, consulte Visualize os relacionamentos de 360 ° para um plano de continuidade de negócios. **Excluir** Exclua o plano de continuidade. **Editar** Edite o plano de continuidade de negócio. **Salvar** Salve o plano de continuidade de negócios.
Retornado	Selecione **Rejeitar**.	Quando o PCN é rejeitado, ele é definido como **Retornado**. Você pode editar o plano de continuidade de negócios no estado **Retornado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um plano de continuidade de negócio

Crie um plano de continuidade de negócios em Espaço UIB do GCN.

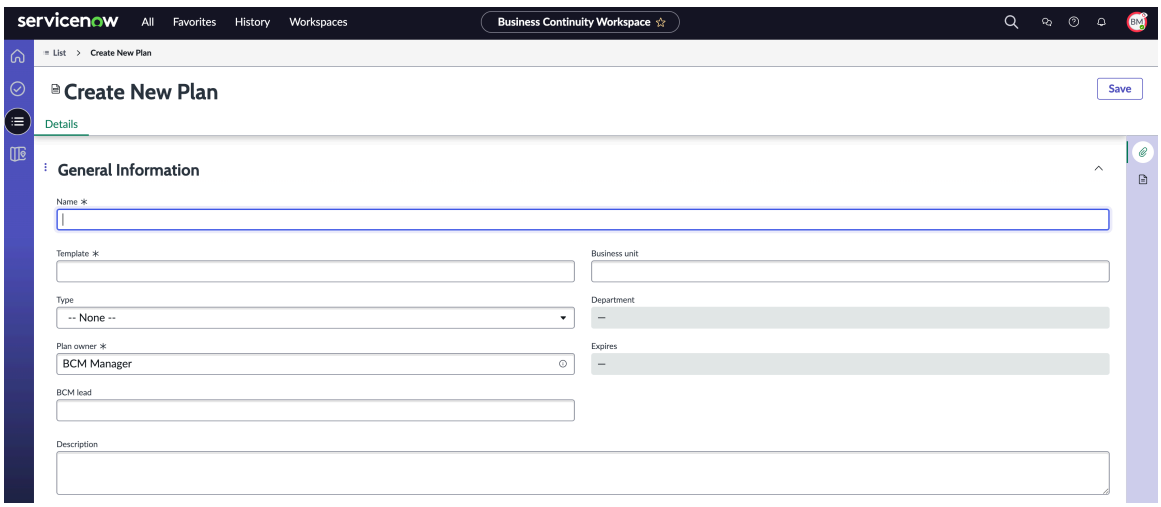
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Planejamento** e selecione **Novo**.

   O formulário **Criar novo plano** é exibido conforme mostrado no exemplo a seguir.



3. Na guia **Detalhes** do formulário **Criar novo plano**, preencha os campos obrigatórios.
   Para obter mais informações sobre os campos, consulte Formulário Criar novo plano.

   O plano de continuidade de negócio (PCN) é criado no estado **Rascunho** e é exibido na exibição de lista. O estado e os detalhes do plano de continuidade de negócio são exibidos nas seguintes guias.

   - **Visão geral**: você pode exibir o estado atual e a progressão do estado geral do PCN.
   - **Detalhes**: você pode adicionar os detalhes do plano, como nome, modelo, tipo, proprietário do plano e assim por diante.
   - **Escopo**:

     Você pode adicionar um ativo ao escopo do plano e exibir os elementos primários definidos no modelo do plano. A partir da versão Xanadu, a guia **Dependências de ativo** agora exibe informações detalhadas sobre os ativos, substituindo as alternâncias Escopo primário e Ativo relacionado encontradas anteriormente na guia **Escopo** do registro do plano.

     Além disso, a coluna Tipo na guia **Escopo** dos registros do plano foi renomeada para a coluna Tipos, permitindo que um ativo seja categorizado como um escopo primário e um ativo relacionado. O escopo primário e os ativos relacionados agora são exibidos na mesma lista. A coluna Origem que indicava a origem do ativo foi movida para a guia **Dependências** de ativo.

     A coluna AIN na guia **Escopo** foi atualizada de um tipo de ID de documento para um tipo de referência, permitindo que os administradores selecionem e acessem o registro de AIN, atualizem suas informações e façam referência com pontos até o registro do

Tradução automática

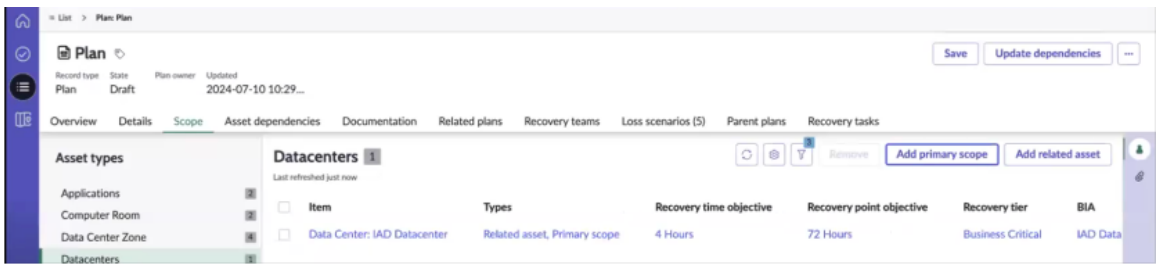
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

plano. Isso simplifica o processo e economiza tempo e esforço. Quando duas análises de impacto nos negócios têm dependências de ativo idênticas, a AIN mais recente é reconhecida como a origem desses relacionamentos.

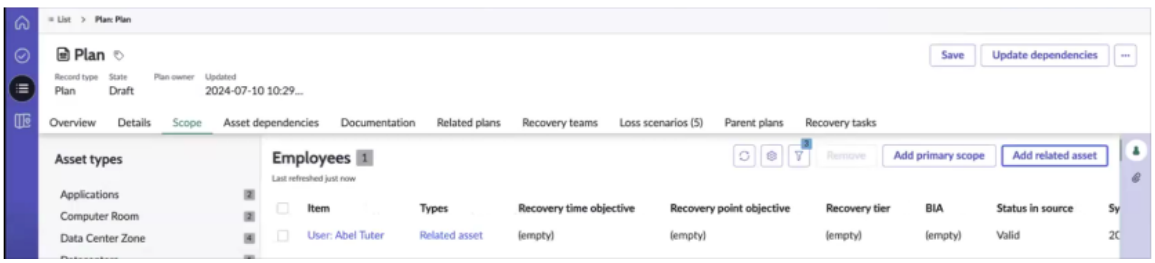
Ao criar um plano de continuidade de negócios, você pode inserir detalhes como o objetivo de tempo de recuperação (RTO), o objetivo de ponto de recuperação (RPO), o nível de recuperação e o link de AIN com base no ativo primário no registro do plano. A atualização das dependências atualiza os detalhes do ativo nessas colunas com informações do registro de AIN desarquivado mais recente. Se o ativo for originado de uma AIN descendente, as colunas para Intervalo de tempo de recuperação e Backup de dados necessários serão revisadas para exibir os dados mais recentes desse ativo.

Adicionar escopo primário e Ações de IU **Adicionar ativo relacionado** : Você pode marcar um ativo como um escopo primário, atribuí-lo como um ativo relacionado ou vinculá-lo como um ativo relacionado a um escopo primário dentro do plano. Essa abordagem simplifica a classificação de tipos de ativos e permite que você exiba os relacionamentos diretamente na página de registro do plano. Ele mostra quais ativos são afetados quando o escopo primário está operacionalmente inativo, economizando tempo e esforço. Você pode monitorar as lacunas nos itens primários e relacionados.

O exemplo a seguir mostra que o datacenter do IAD é adicionado como um ativo relacionado de um escopo primário e como um escopo primário.

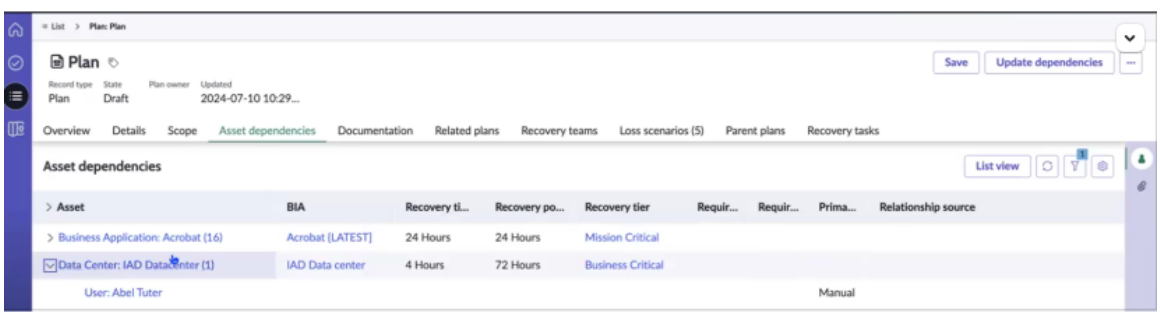


A ação **Adicionar ativo relacionado** permite adicionar um ativo relacionado e, em seguida, relacioná-lo a um ativo primário. Por exemplo, Abel Tuter, funcionário do datacenter do IAD, é adicionado como um ativo relacionado.



- **Dependências de ativo**:

A guia **Dependência de ativo** fornece uma exibição hierárquica que ilustra os relacionamentos entre os ativos primários e seus ativos secundários. Neste exemplo, é mostrado que Abel Tuter é um ativo relacionado ao datacenter do IAD.

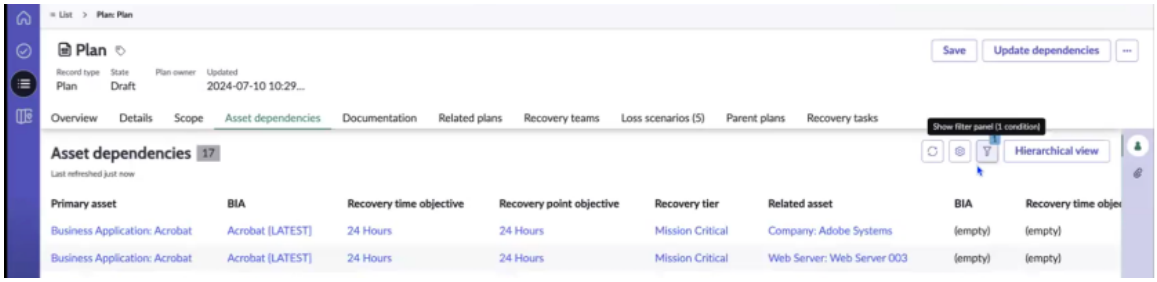


Tradução automática

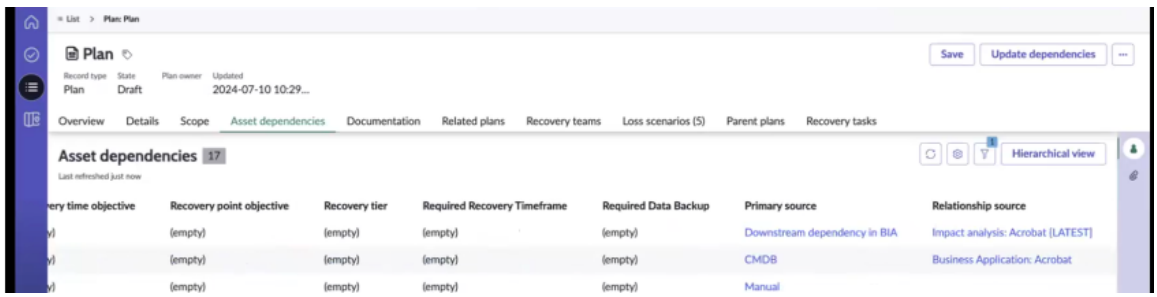
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como o usuário, Abel Tuter, foi adicionado manualmente, a coluna Origem primária o indica como uma origem manual.

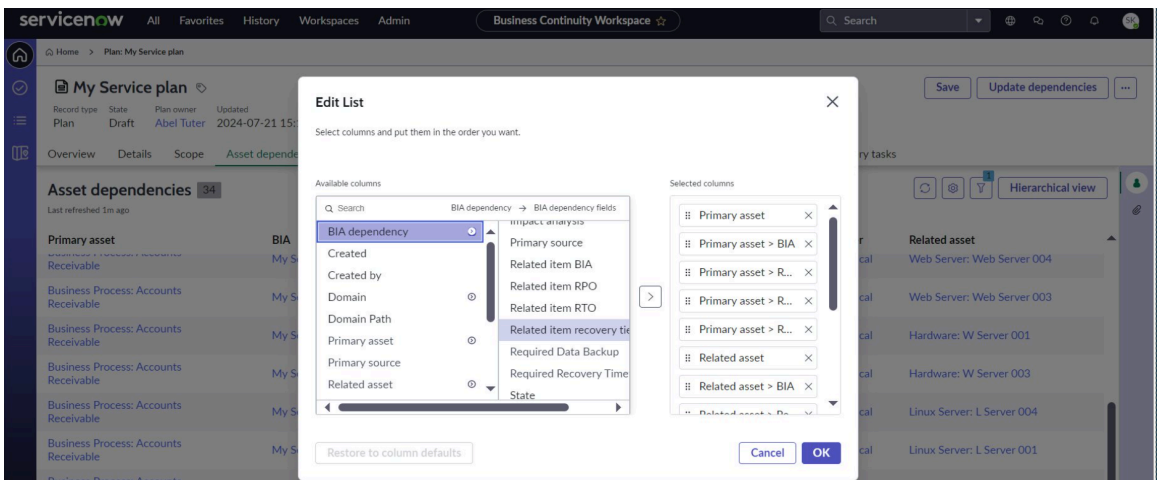
Você pode rastrear dependências na exibição hierárquica e na exibição de lista. Você tem a opção de alternar da exibição Hierárquica para a exibição de Lista, em que todos os ativos são apresentados em um formato de lista. A exibição de lista mostra até 20 ativos secundários. Se um plano incluir mais de 20 ativos, você poderá selecionar um ativo para exibir seus ativos associados.



Por exemplo, a Aplicação de negócios: Acrobat é considerada um ativo primário, enquanto a Empresa: sistemas Adobe é identificada como seu ativo relacionado. A origem do ativo é exibida na coluna Origem primária.



Você pode adicionar detalhes dos itens dependentes no plano, conforme mostrado no exemplo.



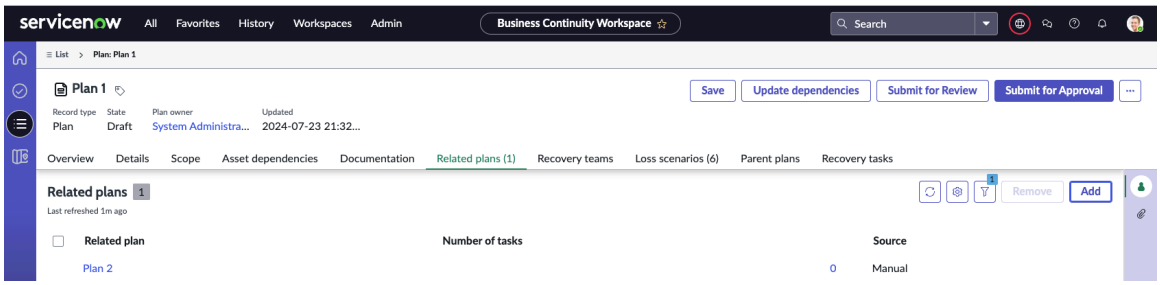
- **Documentação**: você pode registrar as capacidades de recuperação do plano nas seções de documentação.
- **Planos relacionados**:

  Você pode adicionar um plano relacionado ao registro do plano, que pode ser invocado durante uma tarefa de recuperação. Quando o plano primário atual é adicionado a um evento, você pode invocar seu plano relacionado a partir dessa tarefa específica. O

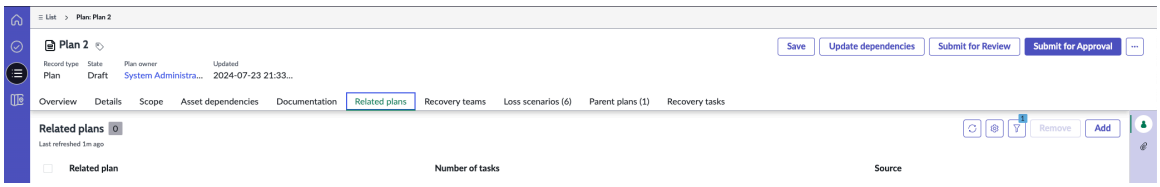
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

exemplo a seguir mostra que o Plano 2 está vinculado como um plano relacionado ao Plano 1.

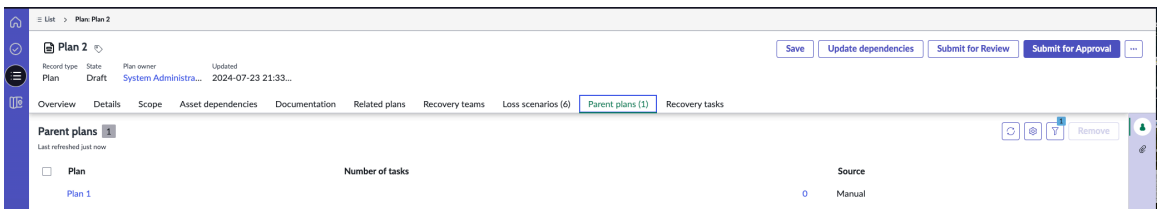


Anteriormente, adicionar um plano como um plano relacionado o vinculava automaticamente ao plano original. Por exemplo, se o Plano 1 e o Plano 2 existissem e o Plano 2 estivesse vinculado como um plano relacionado ao Plano 1, o Plano 1 seria automaticamente vinculado ao Plano 2. No entanto, com a introdução da versão Xanadu, este processo foi modificado para um relacionamento unidirecional. O registro do plano relacionado não cria um link para o registro do plano original. Por exemplo, o Plano 2 não cria um link para o registro do plano original, Plano 1.



Para inserir o link manualmente, navegue até a guia **Planos relacionados** e adicione o link lá. Esta atualização permite que você especifique o relacionamento do plano como um relacionamento primário-secundário ou irmão.

- **Equipes de recuperação**: você pode criar as equipes de recuperação para o plano de continuidade de negócios.
- **Cenários de perda**: você pode adicionar os cenários de perda aplicáveis ao plano de continuidade de negócio.
- **Planos**primários: você pode revisar o plano primário de onde o plano atual está sendo invocado. Por exemplo, o Plano 2 pode ser invocado em qualquer uma das tarefas que estão presentes no Plano 1.



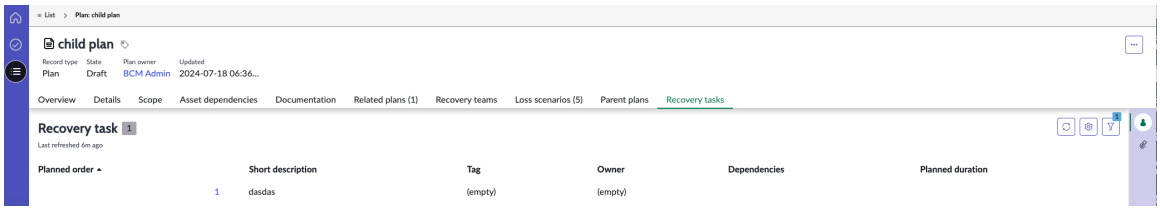
No registro Plano, não é possível adicionar um plano primário, mas você pode exibir o plano primário vinculado a um plano relacionado. A guia **Planos** primários é usada somente para fins de exibição.

- **Tarefas de recuperação**:

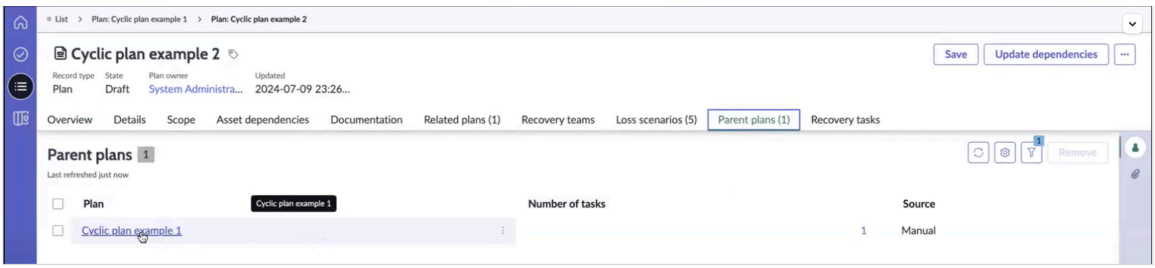
  Você pode criar uma tarefa de recuperação no plano de continuidade de negócios.

Tradução automática

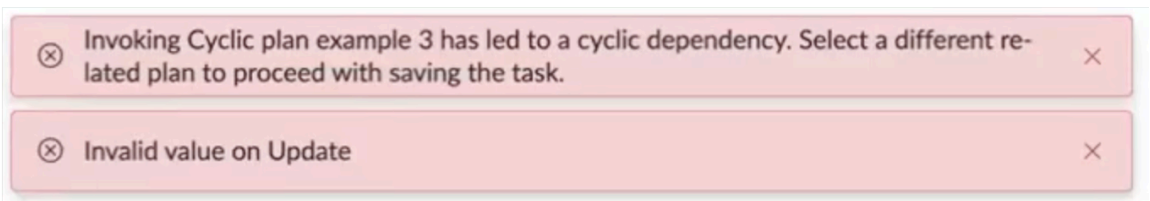
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



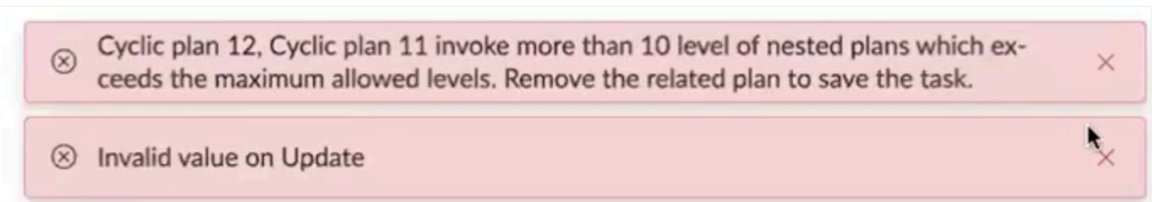
Uma dependência cíclica ocorre quando duas ou mais tarefas de recuperação dependem uma da outra, direta ou indiretamente. A partir da versão Xanadu, é possível evitar dependências cíclicas em tarefas de recuperação, garantindo que o mesmo plano não seja acionado várias vezes.



Por exemplo, se a tarefa de recuperação no Plano 1 aciona o Plano 2, o Plano 2 aciona o Plano 3 e o Plano 3 posteriormente aciona o Plano 1, essa sequência cria uma dependência cíclica. Uma mensagem de erro, semelhante ao exemplo fornecido, é exibida para informar aos usuários que o acionamento do plano resultou em uma dependência cíclica e sugere a seleção de um plano relacionado alternativo. Escolher um plano relacionado diferente nesses casos ajuda a evitar esses problemas durante um evento.



Se os planos forem ativados além de 10 níveis ou forem estabelecidos links hierárquicos que envolvem mais de 10 níveis de planos, uma mensagem de erro será exibida, aconselhando a remoção do plano antes que o registro possa ser salvo.

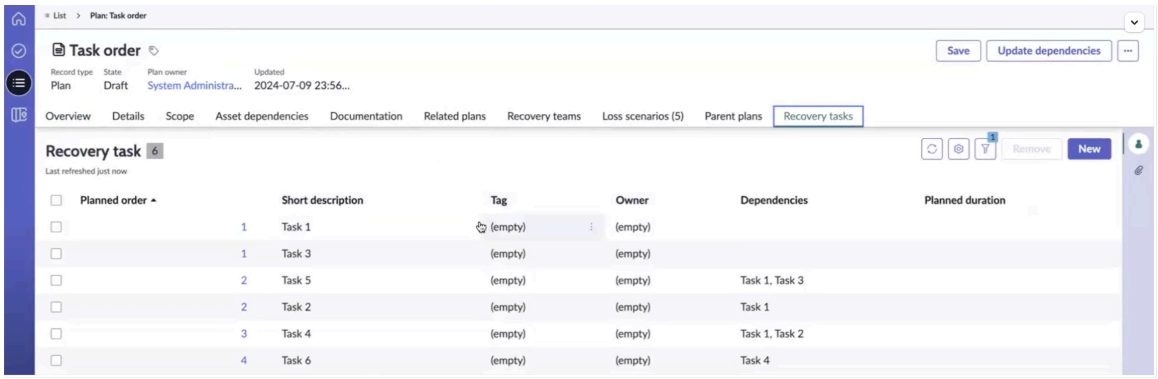


A partir da versão Xanadu, as tarefas de recuperação são organizadas com base em suas dependências. Você tem a flexibilidade de atribuir dependências às tarefas e a aplicação determina uma sequência para essas tarefas com base nas dependências atribuídas. Se houver tarefas sem dependências vinculadas, elas poderão ser tratadas simultaneamente.

Nota:
Você pode editar a propriedade `sn_bcp.sync_order_calculation_task_limit` para alterar a contagem da ordem da tarefa de recuperação para que ela seja calculada de forma síncrona.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A sequência de tarefas descrita na ilustração é esclarecida com o exemplo a seguir:

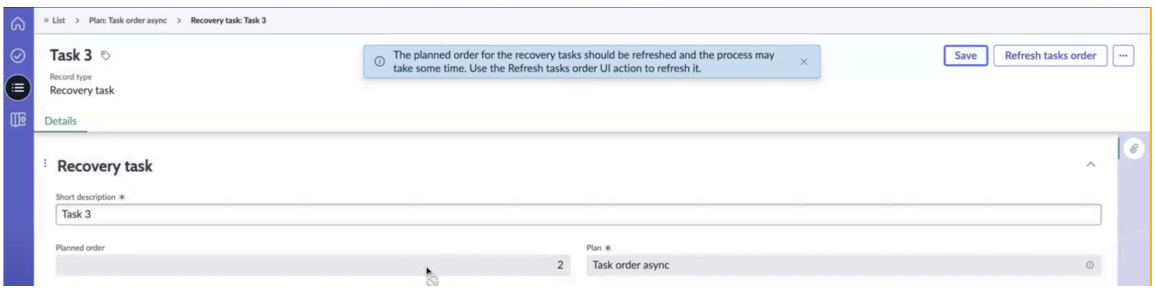
a. A Tarefa 1 e a Tarefa 3 são independentes uma da outra, permitindo que sejam executadas ao mesmo tempo, e ambas são atribuídas a uma ordem planejada de 1.

b. A Tarefa 5 depende da Tarefa 1 e da Tarefa 3 e, portanto, é atribuída a ela uma ordem planejada de 2.

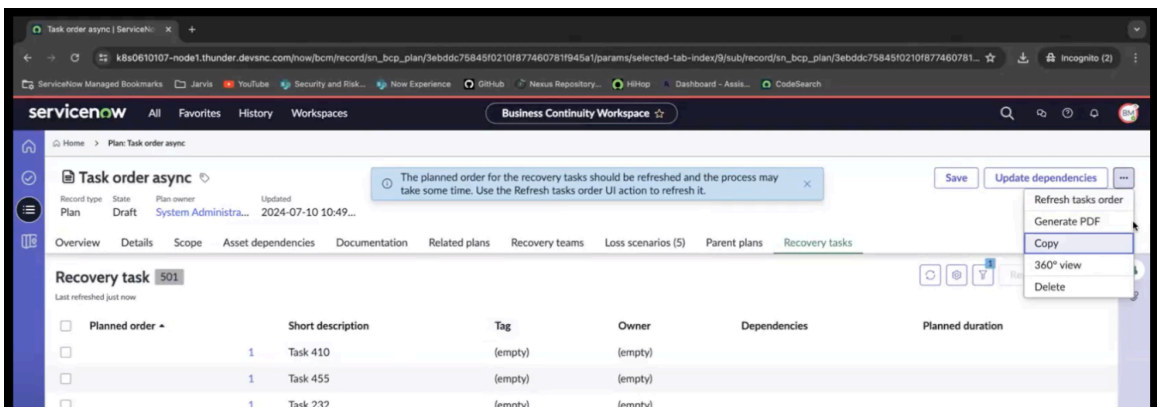
c. A Tarefa 6 depende da Tarefa 4, que tem uma ordem planejada de 3. A ordem planejada da Tarefa 6 é definida como 4.

As tarefas podem ser executadas simultaneamente, permitindo que vários usuários colaborem no mesmo plano ao mesmo tempo. Quando uma dependência é atualizada para uma tarefa e a tarefa é salva, a ordem planejada das tarefas é recalculada com base na dependência removida.

Se você tiver mais de 500 tarefas de recuperação e as dependências forem atualizadas, a ordem planejada dessas tarefas de recuperação não será atualizada instantaneamente. Em vez disso, uma mensagem informativa é exibida, sugerindo que a ordem planejada das tarefas de recuperação seja atualizada usando a ação de IU **Atualizar pedido de tarefas**.



A opção para atualizar a ordem da tarefa também pode ser acessada no menu do registro do plano, conforme ilustrado no exemplo.



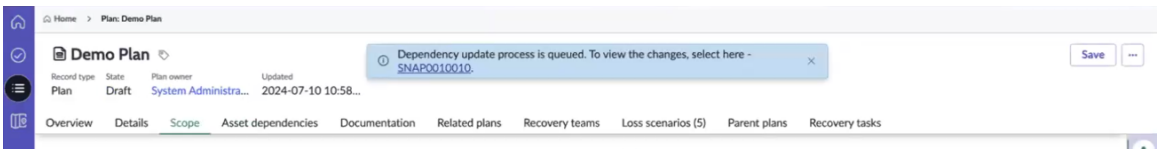
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando você precisa reordenar tarefas de recuperação em um plano, os usuários são informados por meio de uma mensagem de que o processo de reordenação pode levar algum tempo. Eles podem usar a ação de IU **Atualizar pedido de tarefas** para atualizar o pedido.

4. Na guia **Escopo**, adicione um escopo primário e seus ativos relacionados.

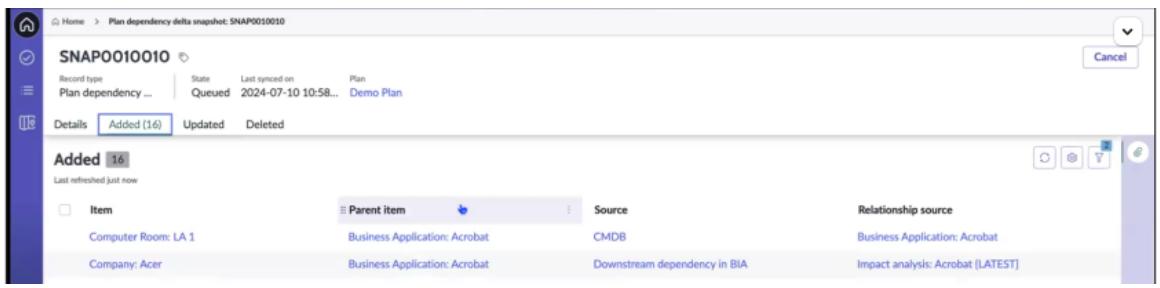
   Você pode atualizar as dependências selecionando o botão **Atualizar dependências**, que agora extrai os ativos relacionados e seus relacionamentos. É exibida uma mensagem informando que as dependências estão sendo atualizadas e você deve atualizar a página para exibir as dependências atualizadas.



   Você pode exibir atualizações de dependência no registro de snapshot.



   A coluna Item primário na guia **Adicionado** mostra o item primário do novo ativo. Todos os itens dependentes do item primário são mostrados na coluna Item, conforme mostrado no exemplo. A coluna Origem mostra se a origem é de CMDB, Manual ou Dependência descendente na AIN. É usado para AIN downstream. Selecionar o link do registro AIN mostra que as dependências são derivadas deste registro AIN.



5. Para adicionar um colaborador da lista ao registro do plano de continuidade de negócios, inicie o painel **Colaboradores** selecionando o ícone **Colaboradores** na barra lateral.

   Os colaboradores do PCN com a função sn_bcp.plan_contributor têm acesso de leitura, gravação e exclusão ao plano de continuidade de negócios. Se você tiver a função de gerente de PCN, líder de GCN ou colaborador do plano, poderá adicionar ou remover os colaboradores.

   Os colaboradores do PCN podem editar a lista dos colaboradores e editar o PCN.

6. Selecione **Salvar**.
   O plano é salvo no estado **Rascunho** e é exibido na exibição de lista dos registros de planejamento.

7. Selecione o botão de **exibição de 360°** para atualizar a ordem planejada da tarefa de recuperação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Selecione o botão **Gerar PDF** para gerar a AIN em um formato PDF.
9. Para criar uma cópia da AIN, selecione o botão **Copiar**.
10. Selecione o botão de **exibição de 360º** para gerar os relacionamentos de 360º para o plano.
11. Selecione **Excluir** para excluir o plano.

Formulário Criar novo plano

Use o formulário Criar novo plano em Espaço UIB do GCN para adicionar os detalhes sobre o plano de continuidade de negócio (PCN).

Formulário Criar novo plano

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário Criar novo plano

Campo	Descrição
Guia Visão Geral	
Estado	Componente de passador que exibe os estados do plano de continuidade de negócio.
Guia de detalhes	
Nome	Nome do plano de continuidade de negócio. Você pode descrever o PCN em até 255 caracteres.
Modelo	Modelo que você pode usar como modelo para criar o PCN. O modelo de AIN tem os elementos primários (aplicações, processos de negócios e locais), categorias de impacto e os ativos dependentes identificados para o tipo de avaliação.
Tipo	Tipo de plano de continuidade de negócios. Opções disponíveis incluem: • Plano de continuidade • Plano de recuperação • Plano de resposta a crises
Unidade de negócios	Unidade de negócios para a qual o plano de continuidade de negócio foi criado. Opções disponíveis incluem: • Finanças • RH • TI • Jurídico • Marketing • Vendas
Departamento	Departamento relacionado à unidade de negócios. Você pode selecionar o departamento com base na unidade de negócios selecionada.
Proprietário do plano	Proprietário do plano de continuidade de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo plano

Campo	Descrição
Expira	Campo somente leitura. Data de vencimento do plano.
Líder de GCN	Líder de GCN para o plano de continuidade de negócios.
Descrição	Descrição do plano de continuidade de negócio.
Ícones exibidos na barra lateral do registro	
Colaboradores	Ícone para preencher o painel lateral no registro. Você pode adicionar colaboradores ao plano de continuidade de negócios no painel.
Anexo	Painel onde o PDF do plano de continuidade de negócio está anexado.
Modelo	Painel para preencher o modelo do plano de continuidade de negócios. Você pode exibir todos os modelos ou modelos personalizados neste painel.

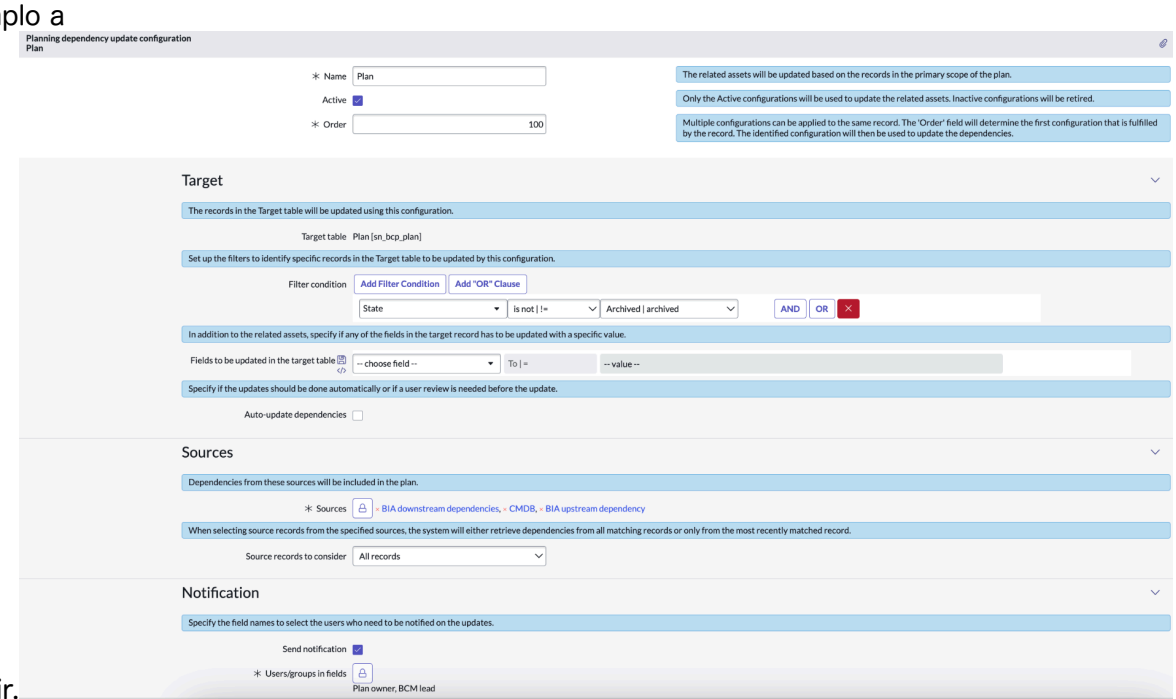
Programar uma atualização automática dos ativos relacionados nos planos

Você pode programar uma atualização automática dos ativos relacionados nos planos com base nos dados de origem e nos relacionamentos no CMDB. Você pode receber uma notificação por e-mail com detalhes das atualizações de dependência do plano da aplicação GCN. As dependências são obtidas de diferentes origens, como dependência ascendente de AIN, dependências descendentes de AIN e CMDB.

Como programar uma atualização automática dos ativos relacionados

Os administradores GCN podem programar uma atualização automática dos ativos relacionados nos planos no módulo Configuração de atualização de dependência de planejamento, com base nos dados de origem e nos relacionamentos no CMDB.

O módulo de configuração de atualização de dependência de planejamento é mostrado no exemplo a seguir.



Quando os administradores GCN selecionam a opção **Atualizar dependências automaticamente**, a aplicação GCN programa uma atualização automática dos ativos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

relacionados nos planos. Da mesma forma, quando a opção **Enviar notificação** é selecionada, a aplicação GCN envia e-mails automatizados para os proprietários do plano sobre as atualizações de dependência.

As dependências de planejamento são obtidas de diferentes origens, como dependência ascendente de AIN, dependências descendentes de AIN e CMDB.

Nota:
Nos planos, as dependências são obtidas para todos os ativos do escopo primário.

A configuração do módulo de configuração de atualização de dependência de planejamento é uma atividade única. Depois que as origens são configuradas no módulo de configuração de atualização de dependência de planejamento, as atualizações são sincronizadas no plano.

Para obter mais informações sobre como definir o módulo de configuração de atualização de dependência de planejamento, consulte Como configurar atualizações de dependência de planejamento.

Usando as dependências atualizadas com a versão Xanadu

A partir da versão Xanadu, você pode usar as dependências atualizadas do registro de AIN mais recente para conduzir uma avaliação de dependência em um ativo. As informações das colunas rotuladas como AIN de item relacionado, Objetivo de tempo de recuperação (RTO) de item relacionado, Objetivo de ponto de recuperação (RPO) e Nível de recuperação de item relacionado são usadas para determinar o intervalo de tempo de recuperação necessário e as necessidades de backup de dados, que são exibidas em as colunas Intervalo de tempo de recuperação necessário e Backup de dados necessário do registro de AIN.

Para obter mais informações sobre a opção de registros de AIN de origem nos módulos de configuração de dependência, consulte Configurar o registro de configuração de atualização de dependência de planejamento.

Nota:
A condição de filtro na definição de elemento é usada para adicionar itens de configuração (ICs) específicos por meio do pop-up. A ação de IU **Atualizar dependências** também considera o filtro da definição do elemento e recupera os ICs relacionados do item de configuração listado no campo **Aplica-se a** da AIN. Esses relacionamentos são recuperados da tabela Relacionamentos de IC.

Funções associadas à atualização automática dos ativos relacionados nos planos

Usuários com as funções a seguir normalmente atualizam os ativos relacionados nos planos:

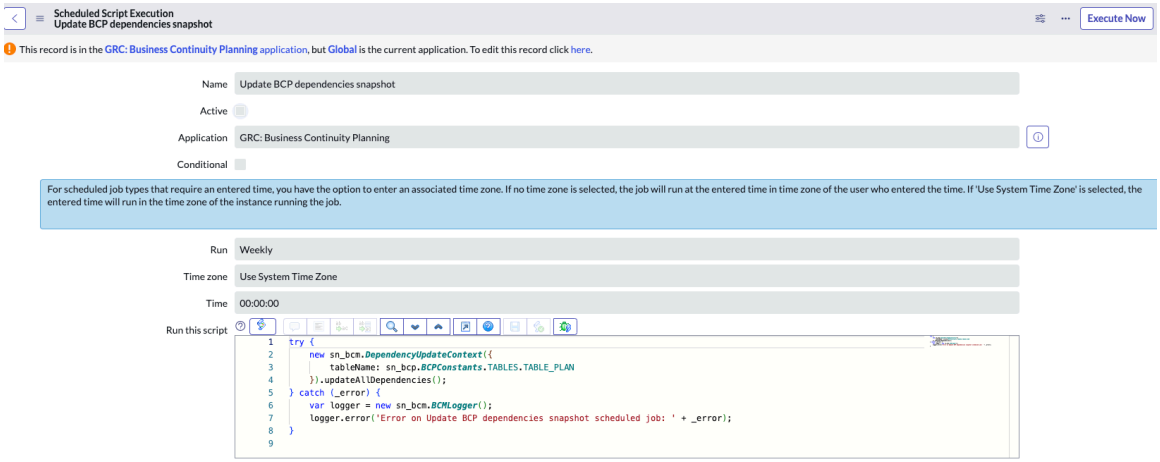
- Os GCN gerentes de programa, GCN planejadores e GCN gerentes podem atualizar os ativos relacionados nos planos.
- GCN Os administradores podem configurar o módulo de configuração de atualização de dependência de planejamento.

Usando o trabalho agendado para atualizar automaticamente as dependências

O *Update BCP dependencies snapshot* trabalho agendado é enviado como parte do sistema de base. Ele é executado em intervalos regulares e busca os ativos relacionados atualizados nos planos. O trabalho agendado é mostrado no exemplo a seguir.

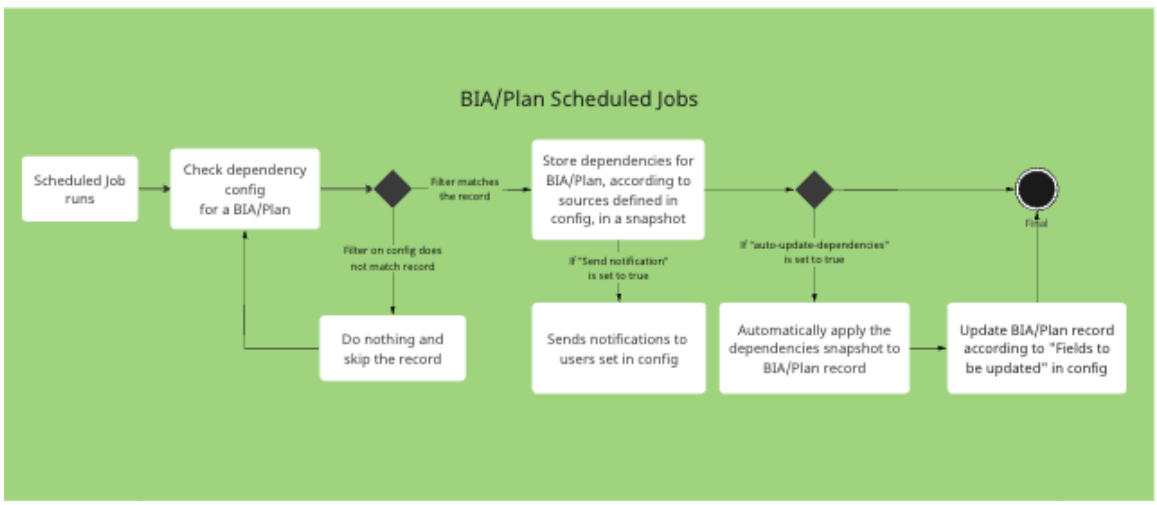
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O trabalho agendado não é marcado como Ativo por padrão. Para executar o trabalho agendado em intervalos regulares, os administradores do sistema podem selecionar a opção **Ativo** e **Executar agora** para configurar uma programação. O trabalho agendado é executado em intervalos regulares, verifica os registros do plano em busca de mudanças e busca os ativos relacionados atualizados para os registros de planejamento. Ele cria um registro de snapshot para cada atualização de registro de planejamento.

O trabalho agendado processa um fluxo de trabalho para verificar as mudanças nos relacionamentos e salvar as atualizações de dependência automaticamente, conforme mostrado no exemplo a seguir.



1. O trabalho agendado é executado semanalmente, verifica a configuração de ativos relacionados para cada registro de planejamento e busca os ativos relacionados das origens definidas na guia **Origens** do módulo de configuração de atualização de dependência de planejamento.
2. O trabalho agendado se refere à condição de filtro definida na configuração (módulo de configuração de atualização de dependência de planejamento). Se a condição corresponder ao registro de planejamento, o trabalho agendado buscará e armazenará os ativos relacionados ao plano no registro de snapshot, de acordo com as origens definidas na configuração. Se a condição do filtro não corresponder ao registro de planejamento, a aplicação ignorará o registro.
3. Quando a opção **Enviar notificação** está definida como **Verdadeira** no módulo de configuração de atualização de dependência de planejamento, os usuários do conjunto de registros de planejamento na configuração são notificados sobre os ativos relacionados atualizados por meio do trabalho agendado.

Tradução automática

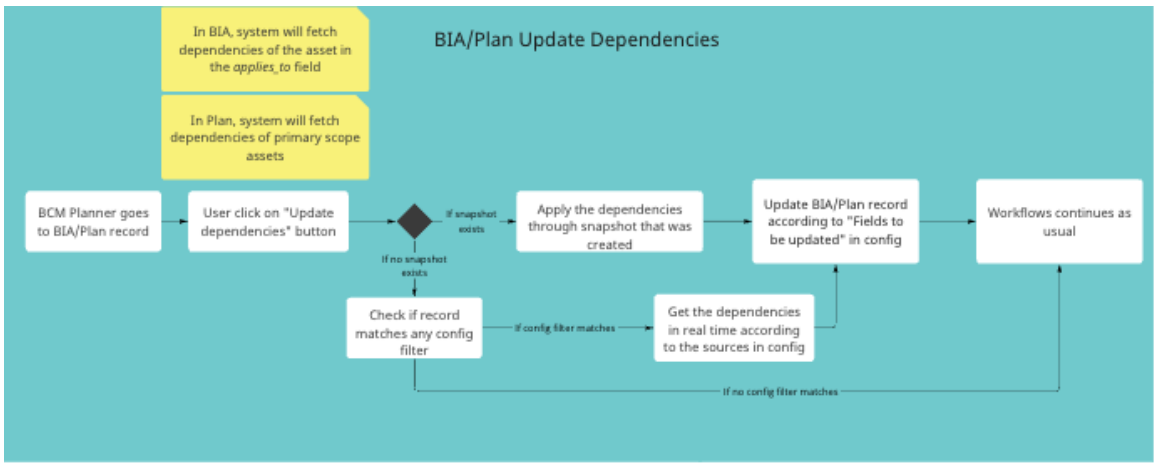
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Quando a opção **Atualizar dependências automaticamente** está definida como **Verdadeira** no módulo de configuração de atualização de dependência de planejamento, o trabalho agendado aplica automaticamente o snapshot de dependência do plano ao registro de planejamento.
5. Como etapa final, o trabalho agendado atualiza o registro de planejamento de acordo com os campos a serem atualizados na configuração.

Atualizando as dependências manualmente

Como o usuário da aplicação GCN, você pode atualizar as dependências do plano instantaneamente usando a ação de IU **Atualizar dependências**. Dessa forma, você pode atualizar as dependências manualmente antes que o trabalho agendado seja executado de acordo com a programação semanal. As dependências são atualizadas nas origens e um registro de snapshot da atualização do registro de planejamento é criado.

Consulte o fluxo de trabalho a seguir para usar a ação de IU **Atualizar dependências** e atualizar as dependências de planejamento manualmente:



1. O planejador GCN navega até o registro de planejamento. A aplicação busca as dependências dos ativos do escopo primário definidos no plano.
2. O planejador GCN seleciona a ação de IU **Atualizar dependências**.
3. Se o registro de snapshot existir para a atualização, o planejador GCN aplicará as dependências de planejamento por meio do snapshot e atualizará o plano de acordo com os **Campos a serem atualizados** na configuração. O fluxo de trabalho do plano continua para as próximas etapas, como solicitar revisão e aprovação.

   Se o registro de snapshot não existir para a atualização, o planejador GCN verificará se o registro de planejamento corresponde a algum filtro de configuração:

   - Se o registro de planejamento corresponder a qualquer filtro de configuração, a aplicação obterá as dependências em tempo real de acordo com as origens na configuração. Em seguida, o planejador GCN atualiza o registro de planejamento de acordo com os **Campos a serem atualizados** na configuração. O fluxo de trabalho do plano continua para as próximas etapas.
   - Se o registro de planejamento não corresponder ao filtro de configuração, o fluxo de trabalho do plano continuará para as próximas etapas.

Para obter mais informações sobre como atualizar as dependências de planejamento manualmente, consulte Atualizar as dependências de planejamento manualmente.

Tradução automática

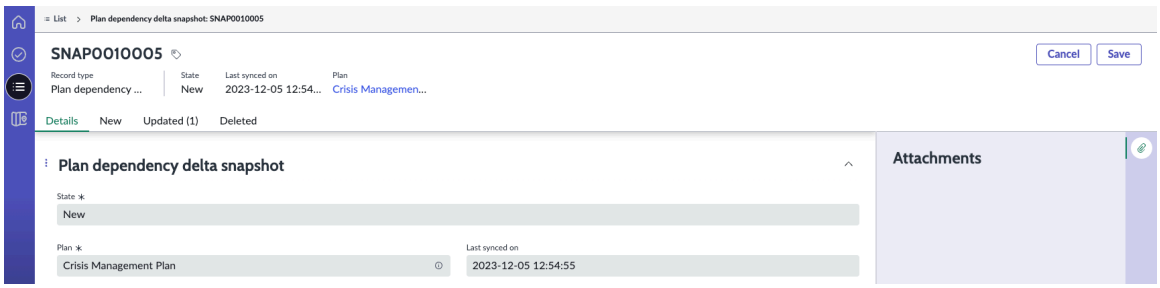
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

Nota:
O módulo de configuração de atualização de dependência de planejamento é usado para usar o trabalho agendado e para atualizar as dependências de planejamento manualmente (usando a ação de IU **Atualizar dependências**).

Registro de snapshot do plano

Quando o trabalho agendado é executado em intervalos definidos, ele cria um registro de snapshot de cada atualização de plano na aplicação. O registro de snapshot contém o delta das mudanças na configuração, como ativos novos, atualizados e excluídos do plano. Os registros de snapshot são listados no módulo Atualizações pendentes na exibição de lista Planejamento no Espaço de continuidade de negócios. Um registro de snapshot é mostrado no exemplo a seguir.



Quando um registro de snapshot é criado, a aplicação exibe uma mensagem de IU para informar os usuários sobre as atualizações de dependência de planejamento. A aplicação GCN armazena um snapshot ativo para um plano de cada vez. Os snapshots que estão no estado **Concluído** e que não foram atualizados em seis meses são removidos da aplicação automaticamente.

Se o registro de planejamento não tiver mudanças nas dependências, um registro de snapshot não será criado para esse registro de planejamento.

Estrutura de relação de dados

Ao criar um plano de continuidade de negócios, você deve atualizar os ativos relacionados nos planos. A partir da versão Xanadu, a aplicação Estrutura de relação de dados (com.sn_app_grc_relationship_config) é compatível com a aplicação GCN com a estrutura subjacente para buscar os ativos relacionados nos planos. A aplicação Estrutura de relação de dados é instalada com a aplicação GCN por padrão.

Para obter mais informações sobre o Estrutura de relação de dados, consulte Estrutura de relação de dados.

Atualizar as dependências de planejamento manualmente

Atualize as dependências do plano manualmente a partir do snapshot se o trabalho agendado não estiver ativado no módulo de configuração de atualização de dependência de planejamento. Você pode atualizar as dependências em um plano ativo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner, sn_bcm.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

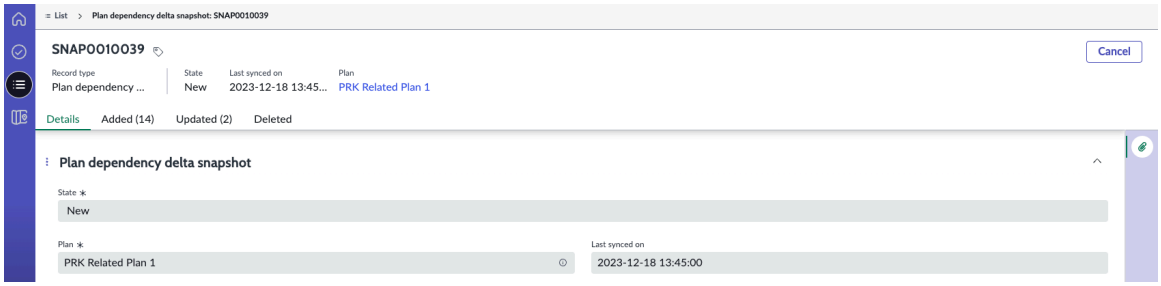
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Abra um PCN no estado **Rascunho** e navegue até a guia **Escopo**.

   Se as dependências tiverem sido atualizadas nas origens, o trabalho agendado buscará as dependências. Você pode selecionar o registro de snapshot para exibir as atualizações.

3. Para exibir o registro de snapshot, selecione o módulo **Atualizações pendentes** na exibição de lista **Planejamento** e selecione um registro de snapshot.

   O snapshot delta de dependência do plano é exibido.



   A aplicação GCN armazena um snapshot ativo para o PCN de cada vez. Os snapshots que estão no estado **Concluído** e que não foram atualizados nos últimos seis meses são removidos da aplicação automaticamente.

4. Para atualizar as dependências manualmente, navegue até o plano e selecione **Atualizar dependências**.
   Uma mensagem de IU é exibida na tela: As dependências estão sendo atualizadas.
5. Para salvar as mudanças no plano, selecione **Salvar**.
   Os proprietários do plano e o líder do GCN podem atualizar as dependências de planejamento salvando as mudanças no plano.

Adicionar um ativo e um escopo ao plano de continuidade de negócio

Adicione um ativo e o escopo ao plano de continuidade de negócio. Você pode exibir os elementos primários em Espaço UIB do GCN.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode selecionar um ativo primário e rastrear seus ativos relacionados no plano. Você também pode designar o mesmo ativo como um ativo primário ou relacionado no plano, conforme indicado na coluna Tipos do registro do plano. Para adicionar os ativos relacionados na guia **Dependências de ativo**, selecione o botão **Atualizar dependências** no plano. A origem do relacionamento é exibida na coluna Origem primária, que inclui origens como Configuration Management Database (CMDB), Manual, AIN ascendente ou AIN descendente.

Você pode verificar a coluna Tipos na guia **Escopo** para ver a classificação de um ativo. Um ativo pode ser classificado como um tipo de escopo primário, um tipo de ativo relacionado ou ambos. Para entender a origem do relacionamento de ativos relacionados, como uma AIN ascendente ou um ativo do CMDB do qual a dependência se origina, consulte a coluna Origem do relacionamento nos registros Ativo do plano e Snapshot. A coluna Origem do relacionamento na guia **Dependências de ativo** mostra o registro real responsável por extrair esse relacionamento. Se duas análises de impacto nos negócios (AINs) tiverem as

Tradução automática

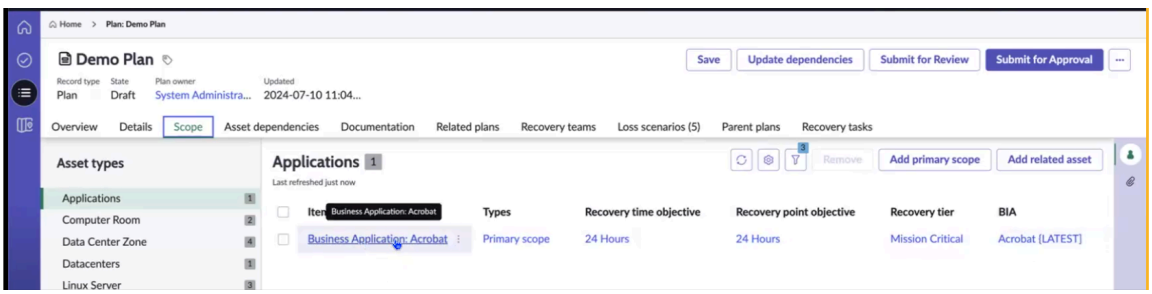
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

mesmas dependências de ativo, a AIN mais recente será reconhecida como a origem do relacionamento e será mostrada na coluna Tipos no plano.

Você pode usar a exibição Hierárquica no formulário do plano para exibir o relacionamento primário-secundário dos ativos. Você pode alternar a exibição para mostrar a exibição de lista ou a exibição hierárquica. Quando as dependências são atualizadas, os valores nas seguintes colunas das guias **Escopo** e **Dependências de ativo** são atualizados e codificados por cores para referência, conforme mostrado nos exemplos:

- AIN
- Objetivo de tempo de recuperação (RTO)
- Objetivo de ponto de recuperação (RPO)
- Nível de recuperação (RT)

Você pode usar as dependências atualizadas do registro de AIN mais recente para conduzir uma avaliação de dependência em um ativo. O emprego dessas dependências atualizadas permite que você execute com precisão a análise de impacto nos negócios. Além disso, ele ajuda a determinar o intervalo de tempo de recuperação essencial e as necessidades de backup de dados para os ativos, que são mostrados nas colunas Intervalo de tempo de recuperação necessário e Backup de dados necessário do registro de AIN.



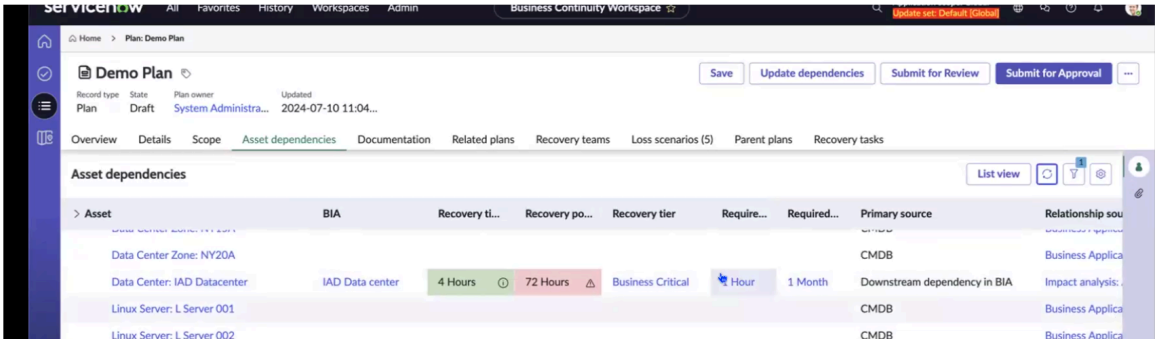
A exibição hierárquica é usada para avaliar os valores de AIN, objetivo de tempo de recuperação (RTO), objetivo de ponto de recuperação (RPO) e valores de nível de recuperação (RT) entre os ativos primários e relacionados em um plano. A codificação de cores ajuda os planejadores da Gestão de continuidade de negócio (BCM) a comparar estas métricas:

- Linhas em que o valor de RTO ou RPO do ativo primário é inferior ao do ativo relacionado são marcadas em vermelho.
- As linhas em que o valor de RTO ou RPO do ativo primário excede o do ativo relacionado são marcadas em verde.
- As linhas em que os valores de RTO ou RPO dos ativos primários e relacionados são idênticos são marcadas em amarelo.
- As linhas em que os valores de RTO ou RPO dos ativos primários estão ausentes permanecem incolores.

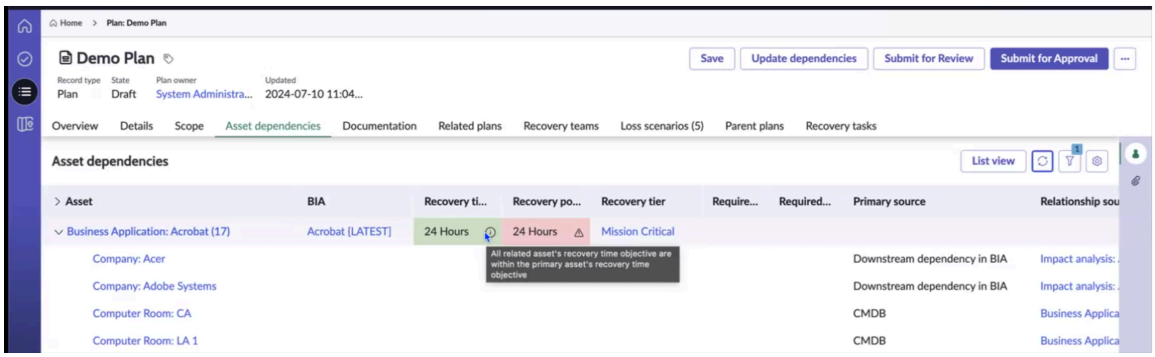
Por exemplo, se o valor de RTO do ativo primário exceder o do ativo relacionado, ele será marcado em verde. Se o valor de RTO do ativo primário for menor que o do ativo relacionado, ele será marcado em vermelho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



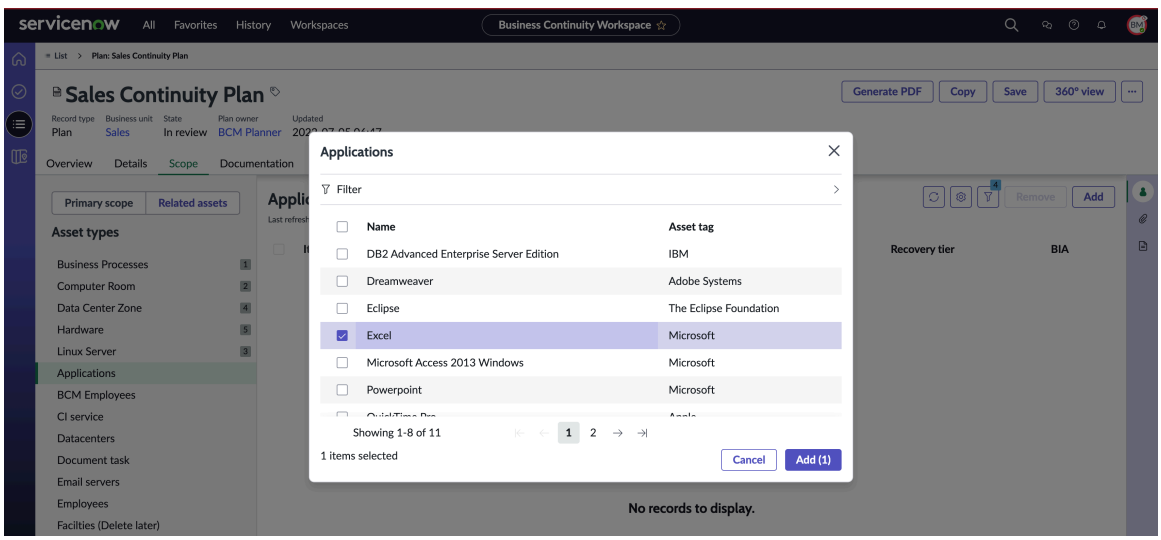
Quando você passa o mouse sobre o ícone de informações na coluna, ele mostra os dados de comparação do ativo primário e relacionado, conforme mostrado no exemplo.



Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Planejamento** e selecione o link para o registro do plano na coluna **Nome**.
3. Selecione a guia **Escopo** e adicione o escopo primário ao plano de continuidade de negócio.
   Se o plano for criado a partir de um modelo de plano, você poderá exibir os elementos primários definidos no modelo de plano.
4. Selecione a guia **Dependências de ativo**.

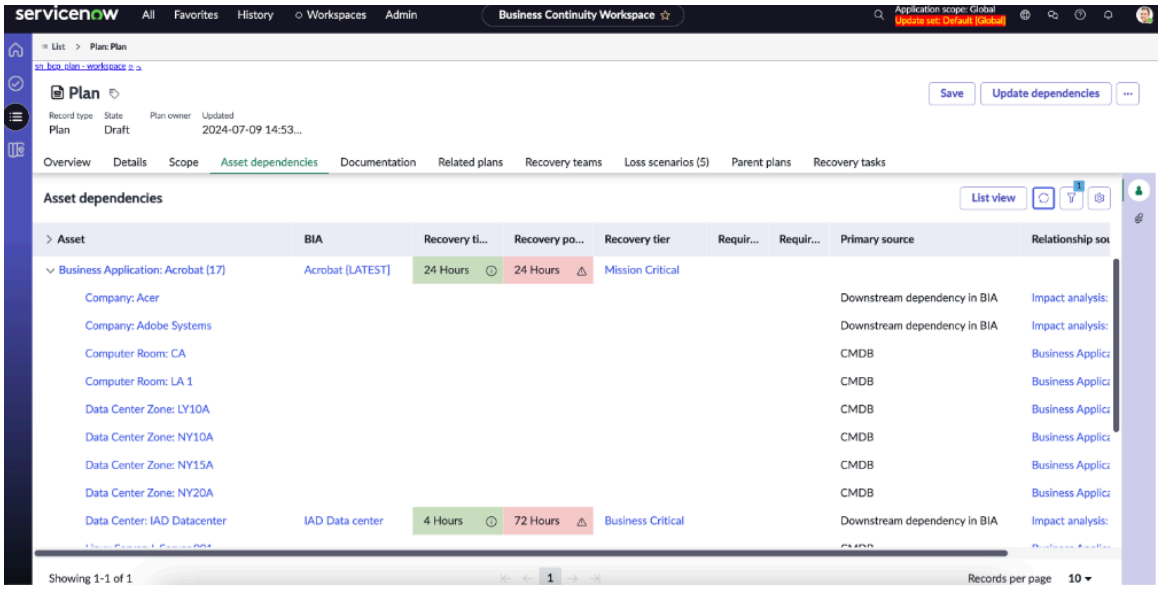
   As dependências de ativo mostram os relacionamentos dos ativos e permitem que os usuários avaliem o risco ou as lacunas quando os ativos estão operacionalmente inativos. O exemplo a seguir mostra como adicionar um tipo de ativo ao plano de continuidade de negócio.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um plano de amostra com vários tipos de ativos é mostrado no exemplo a seguir.



5. Selecione **Salvar**.

Criar uma seção de documentação

Crie uma seção de documentação no plano de continuidade de negócio. Você pode documentar as capacidades de recuperação do seu plano de continuidade de negócios em Espaço UIB do GCN.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As seguintes ações de IU estão disponíveis para as seções de documentação:

- **Atualizar**: atualize uma seção de documentação existente.
- **Excluir**: exclua uma seção de documentação existente.
- **Redefinir para modelo**: redefina uma seção de documentação existente para o modelo de Seções de documentação. Você pode exibir os modelos disponíveis navegando até **Documentação Seções** de **Continuidade de negócio** no navegador de aplicações. Para uma seção de documentação existente, as ações **Atualizar**, **Excluir**e **Redefinir para modelo** estão disponíveis. Para uma nova seção de documentação, a ação **Redefinir para modelo** não está disponível.

Nota:
Quando você cria uma seção de documentação na guia **Documentação** sem usar o modelo do plano, a ação de IU **Redefinir para o modelo** não está disponível para essa seção de documentação.

Procedimento

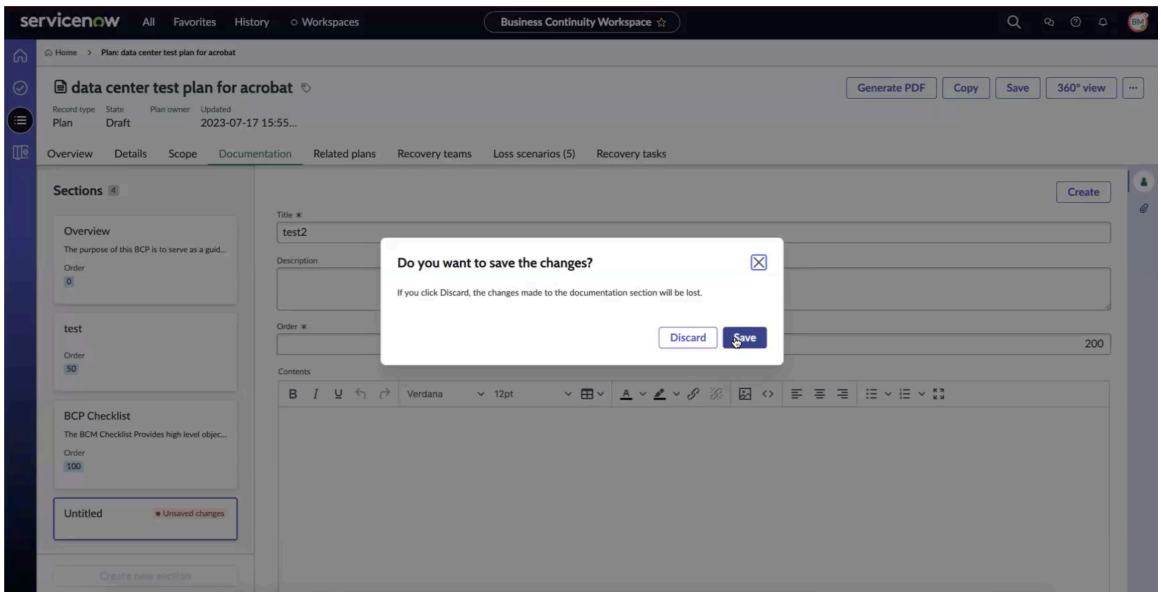
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Planejamento** e selecione o link para o registro do plano na coluna **Nome**.
3. Selecione a guia **Documentação** do plano.
4. Selecione **Criar nova seção**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode adicionar uma seção de documentação no plano de continuidade de negócio.

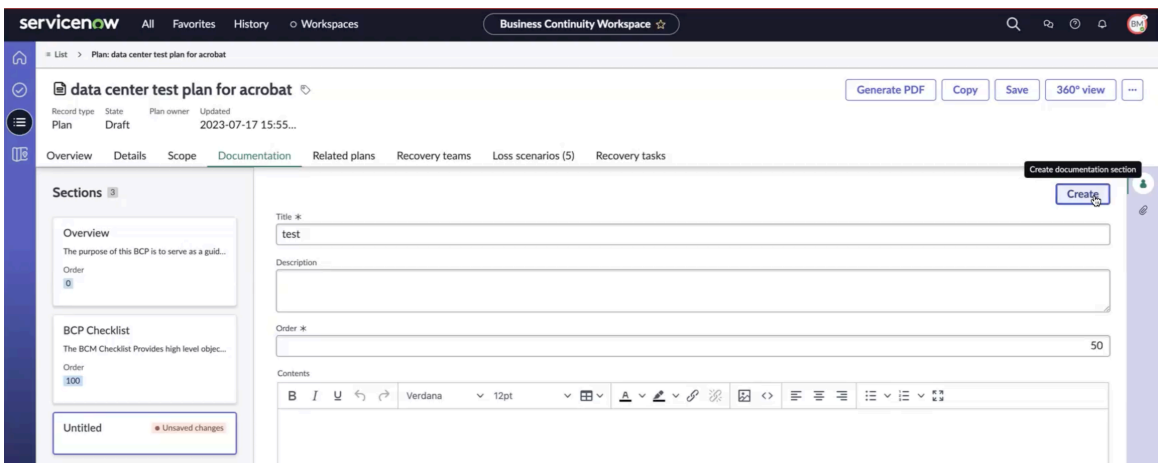
Se você criar uma seção de documentação e sair sem salvar as mudanças, a seção de documentação será marcada como **Sem título** com o **marcador Mudanças não salvas,** conforme mostrado no exemplo a seguir. A seguinte mensagem é exibida na tela: Deseja salvar as mudanças?



Se você selecionar **Salvar**, a seção de documentação será salva no plano. Se você selecionar **Descartar**, as mudanças na seção de documentação não serão salvas.

5. Para criar uma seção de documentação, selecione **Criar**.

O exemplo a seguir mostra as seções de documentação Visão geral e Check-list PCN em um plano de continuidade de negócios. A seção de documentação Visão geral tem um valor de ordem de 0. A seção de documentação da check-list de PCN tem um valor de ordem de 100.

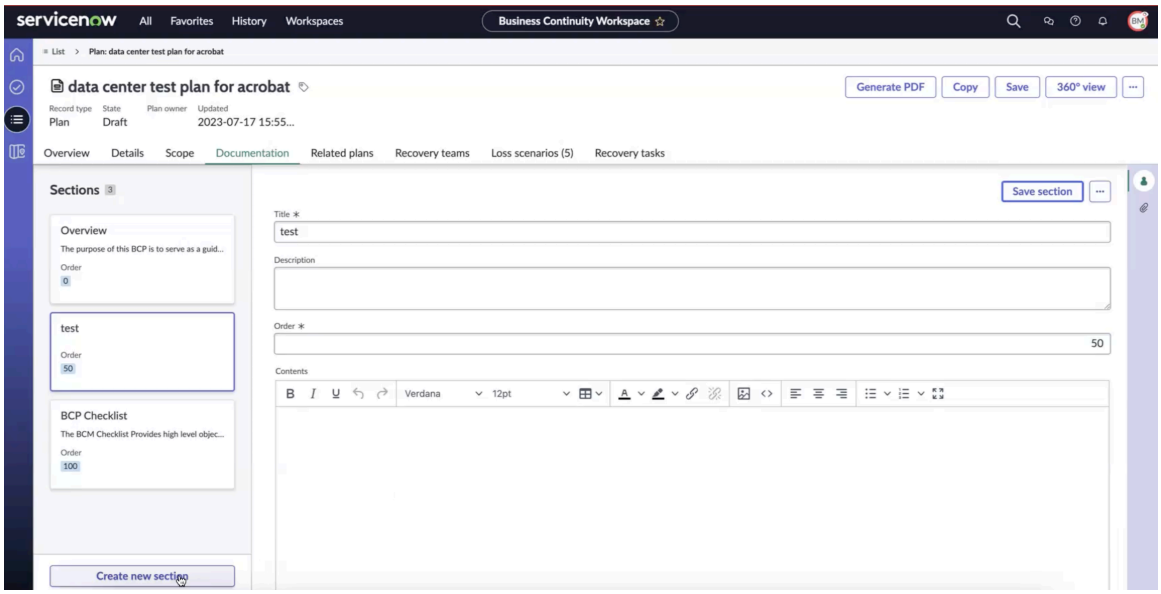


Para criar uma seção de documentação que é exibida como a segunda seção no painel Seções, atribua a ela um valor de ordem maior que 0 e menor que 100, por exemplo, 50.

A seção de documentação com um valor de ordem de 50 é exibida como a segunda seção de documentação no painel Seções na guia **Documentação**.

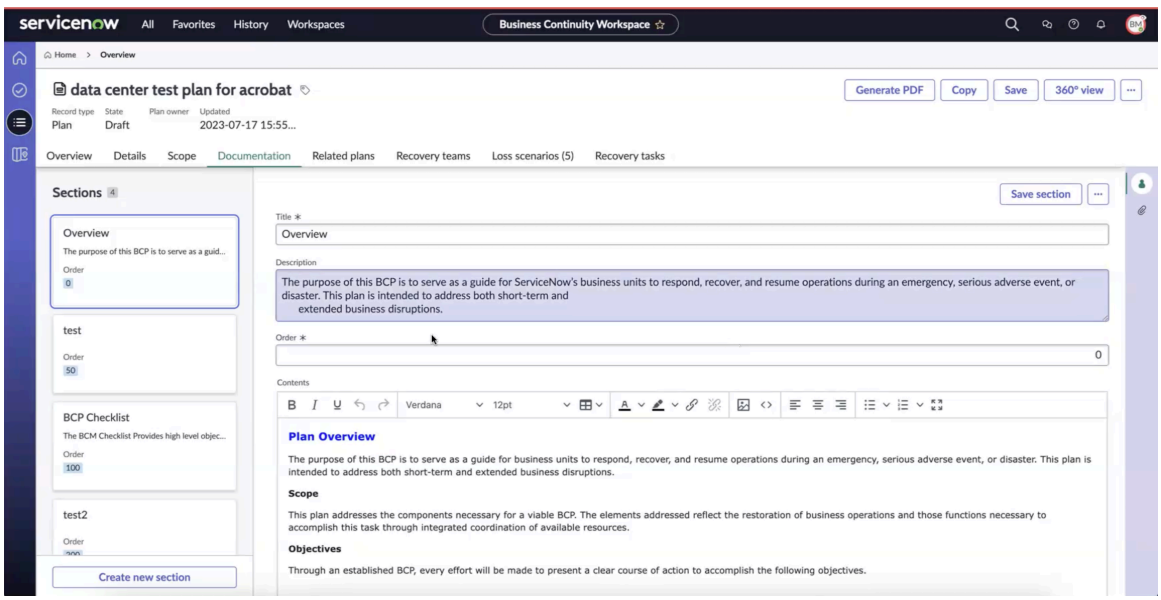
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Para salvar a seção de documentação no plano, selecione **Salvar seção**.

   A seção de documentação é salva no plano de continuidade de negócio.



7. Para excluir uma seção de documentação do plano, selecione **Excluir**.
8. Para redefinir uma seção de documentação para seu modelo, selecione o ícone Mais ações (**...**) e escolha **Redefinir para o modelo**.

Adicionar o plano relacionado e a equipe de recuperação

Adicione seus planos relacionados à continuidade de negócios e equipes de recuperação ao seu plano de continuidade de negócios. Você pode exibir os detalhes em Espaço UIB do GCN.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

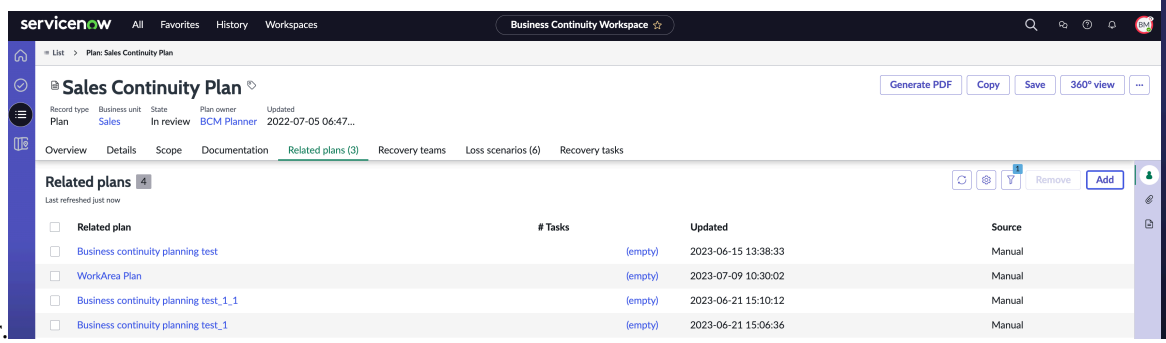
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar os planos relacionados que estão listados na exibição Espaço. Quando um plano relacionado é adicionado a um exercício ou evento, ele é acionado a partir de uma tarefa se a tarefa estiver marcada como uma dependência.

Anteriormente, a adição de um plano relacionado incluiria automaticamente um link para o registro do plano em sua lista de registros. No entanto, com a introdução da versão Xanadu, esse processo mudou para um relacionamento unidirecional e o registro do plano relacionado não exibe mais o link para o registro do plano original. Para inserir manualmente o link, você pode acessar a guia Planos relacionados e adicionar o link. Esta atualização fornece a flexibilidade para designar o relacionamento do plano como um relacionamento primário-secundário ou irmão.

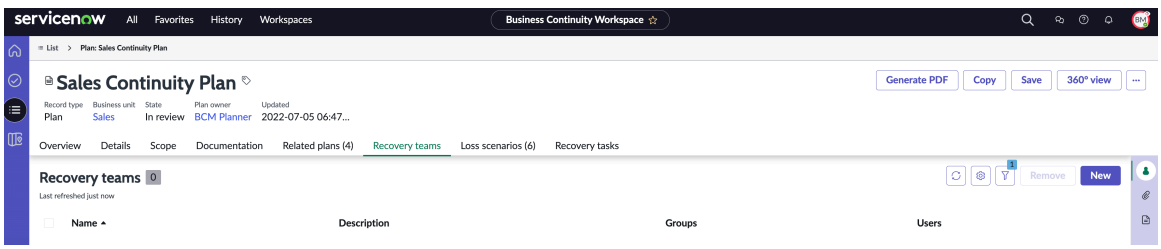
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Planejamento** e selecione o link para o registro do plano na coluna **Nome**.
3. Selecione a guia **Planos relacionados** e escolha **Novo**.
   Você pode adicionar um plano relacionado à continuidade de negócios, conforme mostrado nos exemplos a seguir.



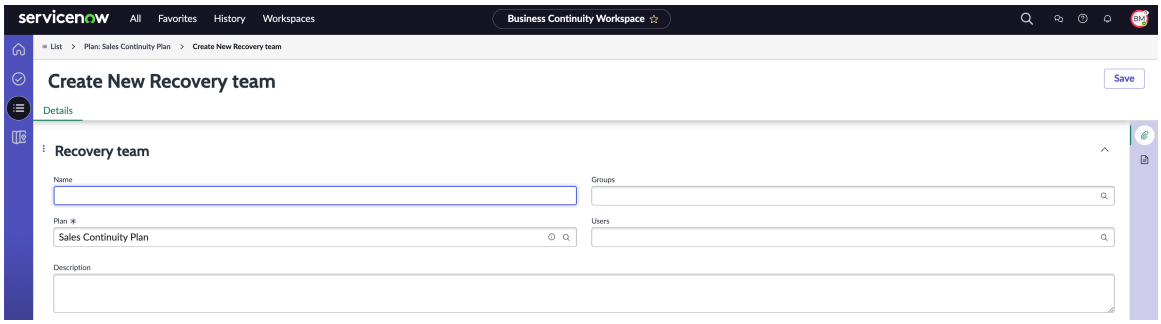
4. Selecione a guia **Equipes de recuperação** e escolha **Novo**.

   Você pode adicionar uma equipe de recuperação ao plano, conforme mostrado nos exemplos a seguir.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



.

5. Selecione **Salvar**.
   O plano relacionado e a equipe de recuperação são adicionados ao plano de continuidade de negócio.

Adicionar um cenário de perda

Adicione um cenário de perda e defina as dependências de ativos relacionados em seu plano de continuidade de negócios. Você pode exibir os detalhes dos ativos em Espaço UIB do GCN e planejar uma estratégia de recuperação para um cenário de perda identificado.

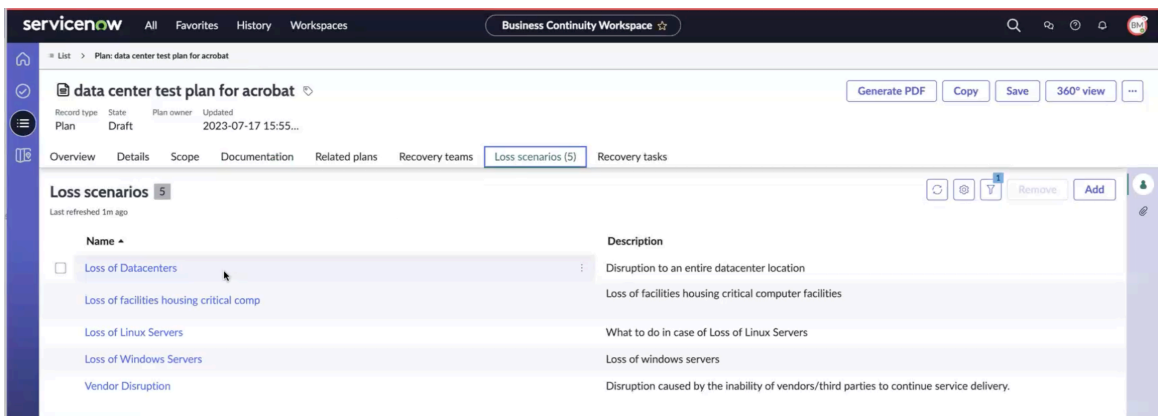
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Planejamento** e selecione o link para o registro do plano na coluna **Nome**.
3. Selecione a guia **Cenários de perda** e **Adicionar**.

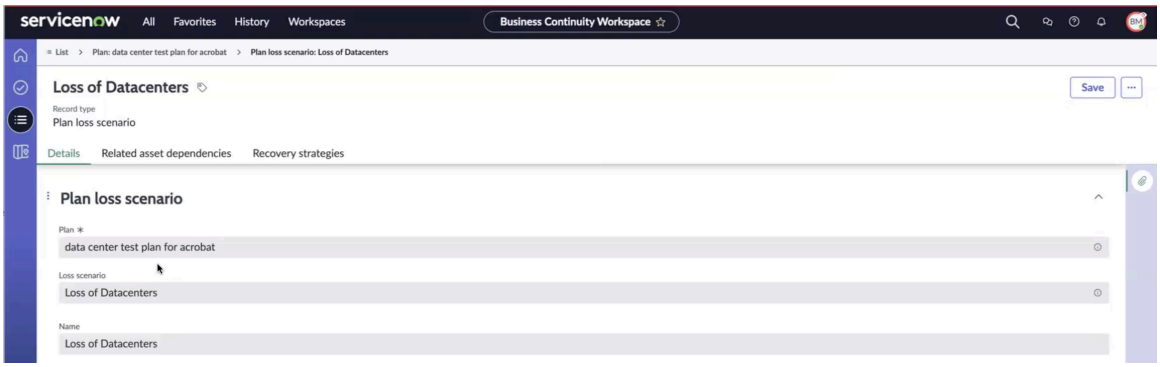
   Você pode adicionar um cenário de perda ao plano de continuidade de negócios. No exemplo a seguir, você pode selecionar o cenário de perda de perda de datacenters e adicioná-lo ao plano de continuidade de negócios.



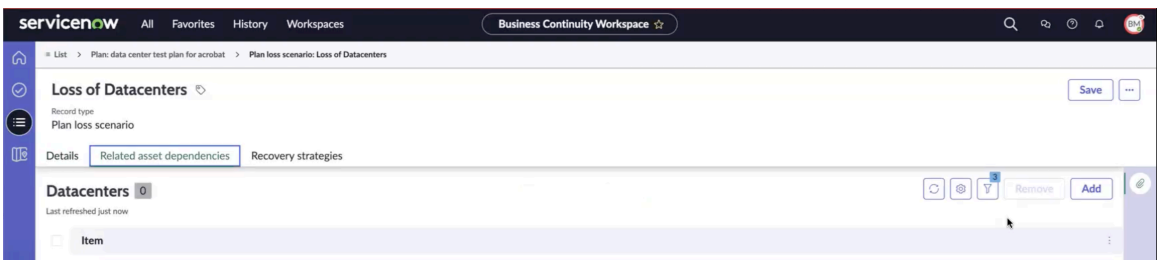
A perda de registro de cenário é exibida conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

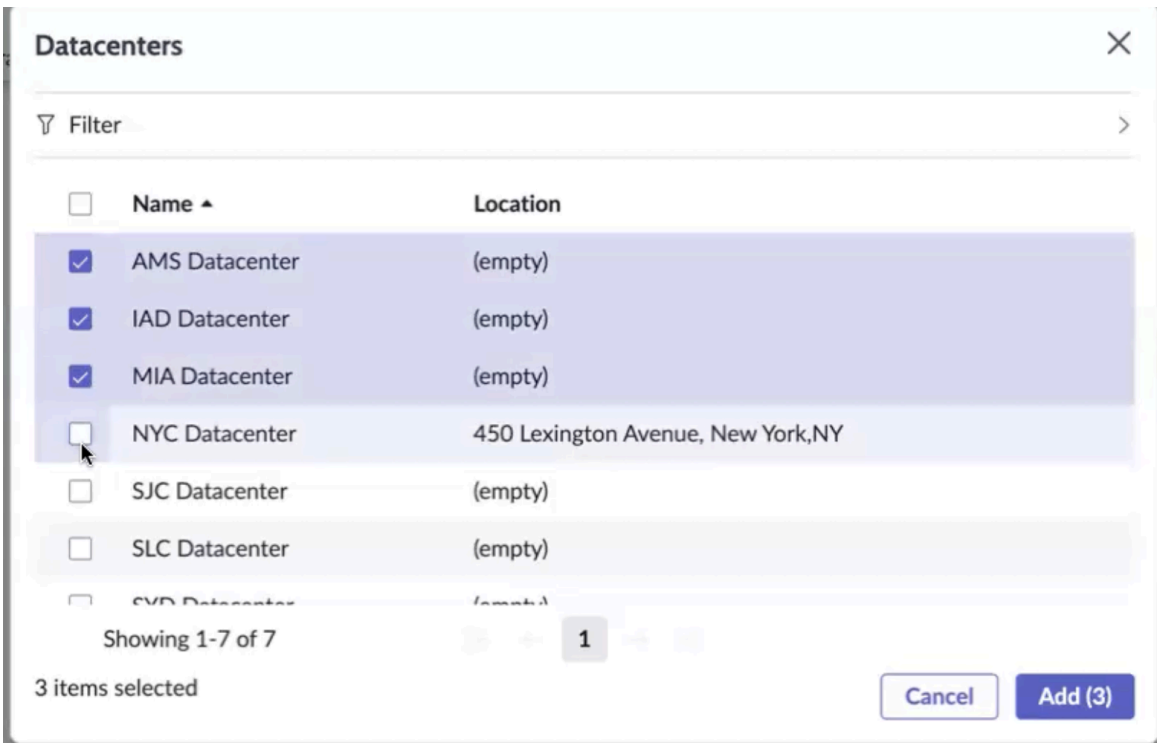


4. Navegue até a guia **Dependências de ativos relacionados** e selecione **Adicionar**.
   Você pode adicionar as dependências de ativo relacionadas ao cenário de perda, conforme mostrado no exemplo a seguir.



5. Selecione as dependências na lista e clique em **Adicionar**.

   Você pode adicionar as dependências ao cenário de perda de, conforme mostrado no exemplo a seguir.



6. Selecione **Salvar**.
   As dependências de ativos relacionados são listadas na guia **Dependências de ativos relacionados**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar uma estratégia de recuperação para as dependências de ativos relacionados

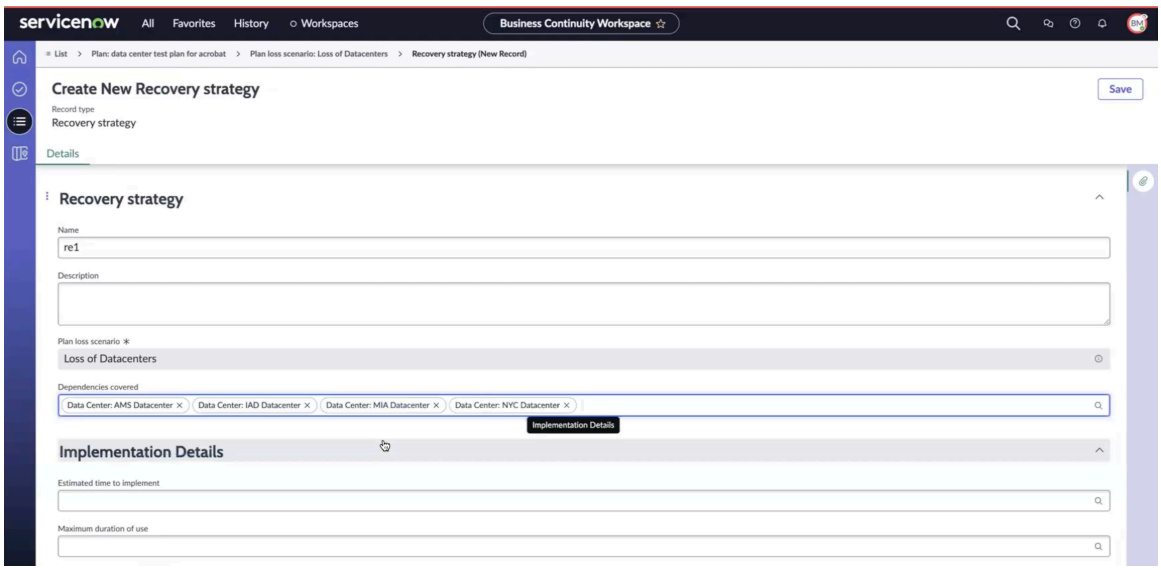
Adicione uma estratégia de recuperação para as dependências de ativos relacionados e estime o tempo para implementar a estratégia. Você pode colocar os ativos em funcionamento rapidamente em um cenário de perda identificado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Procedimento

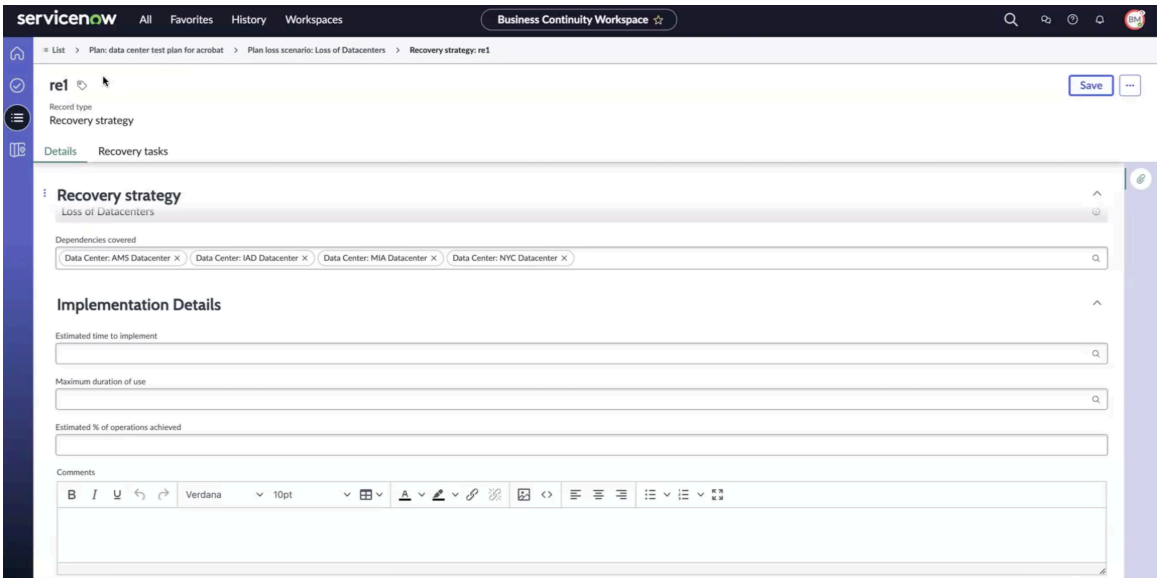
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até o cenário de perda no registro do plano.
3. Navegue até a guia **Estratégias de recuperação** e selecione **Novo**.
   O formulário Criar nova estratégia de recuperação é exibido conforme mostrado no exemplo a seguir.



4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos do formulário, consulte Formulário Criar nova estratégia de recuperação.
5. Selecione **Salvar**.
   Você pode salvar a estratégia de recuperação conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A guia **Tarefas de recuperação** é exibida no formulário Estratégia de recuperação.

O que Fazer Depois

Você pode adicionar uma ou mais tarefas de recuperação como parte da estratégia de recuperação como a próxima etapa.

Formulário Criar nova estratégia de recuperação

Use o formulário Criar nova estratégia de recuperação em Espaço UIB do GCN para adicionar detalhes sobre a estratégia de recuperação para o cenário de perda identificado.

Formulário Criar nova estratégia de recuperação

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário Criar nova estratégia de recuperação

Campo	Descrição
Guia de detalhes	
Nome	Nome da estratégia de recuperação para o cenário de perda identificado no plano de continuidade de negócios.
Descrição	Descrição da estratégia de recuperação.
Planejar cenário de perda	Cenário de perda para o qual a estratégia de recuperação foi planejada.
Dependências	Dependências associadas aos ativos relacionados.
Detalhes de implementação	
Tempo estimado para implementação	Tempo estimado para implementar a estratégia de recuperação.
Duração máxima de uso	Duração máxima de uso da estratégia de recuperação.
% estimada de operações alcançadas	Percentual estimado de operações realizadas para a estratégia de recuperação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova estratégia de recuperação

Campo	Descrição
Comentários	Comentários relacionados à estratégia de recuperação. O administrador ou planejador GCN pode atualizar os comentários no plano.

Adicionar uma tarefa de recuperação ao plano

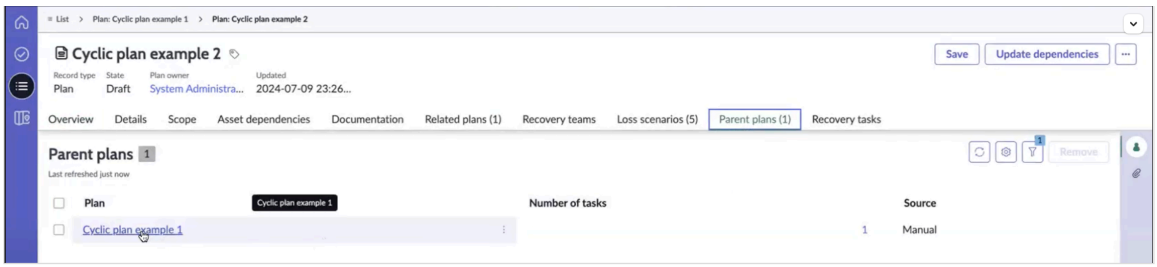
Adicione uma tarefa de recuperação como parte da estratégia de recuperação planejada. Você pode adicionar uma ou mais tarefas de recuperação para um cenário de perda e essas tarefas de recuperação são exibidas no próprio cenário de perda. Automatize as tarefas de recuperação em um plano para uma recuperação de desastre (DR) mais rápida.

Antes de Iniciar

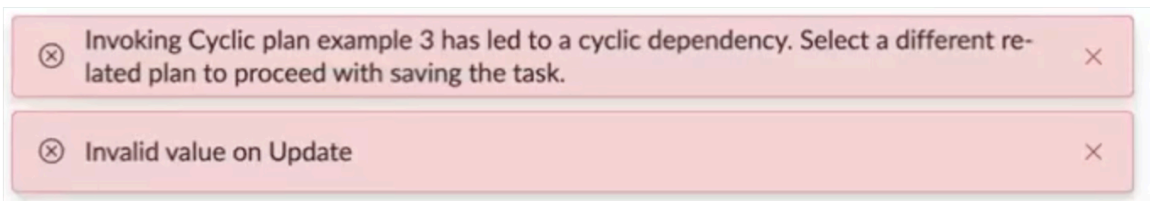
Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

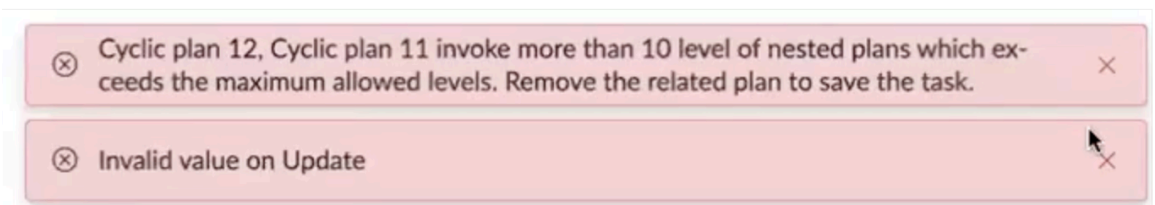
A partir da versão Xanadu, as dependências cíclicas nas tarefas de recuperação podem ser evitadas para impedir a invocação repetida do mesmo plano de outros planos.



Por exemplo, na tarefa de recuperação do plano cíclico, o exemplo 1 invoca o plano cíclico, exemplo 2, o plano cíclico, exemplo 2, invoca o plano cíclico, exemplo 3 e, novamente, o plano cíclico, exemplo 3, invoca o plano cíclico, exemplo 1. Se você tentar adicionar um link, aposte no plano cíclico exemplo 2 e exemplo de plano cíclico 3, isso não é permitido. Uma mensagem de erro, semelhante à mostrada no exemplo, solicita que o usuário escolha um plano relacionado diferente para evitar que esses problemas ocorram em um evento.



Da mesma forma, se os planos forem ativados além de 10 níveis ou forem criados links hierárquicos que envolvem mais de 10 níveis de planos, a mensagem de erro a seguir será exibida, sugerindo a remoção do plano antes de salvar o registro.



A partir da versão 6.1.x da aplicação Gestão de continuidade de negócio, a integração da automação de tarefas de recuperação ao processo de planejamento de continuidade de negócio foi introduzida. Essa automação tem como objetivo aumentar a eficiência, economizar tempo e minimizar o risco de erros humanos. Os usuários que têm o acesso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

necessário à tarefa de recuperação podem classificá-la como manual ou automatizada. Essas tarefas são normalmente organizadas de maneira sequencial com dependências.

Para automatizar uma tarefa de recuperação, os administradores ou desenvolvedores de aplicações criam um fluxo de automação e o associam à tarefa. Quando a tarefa passa para o estado **Aberto** (quando o plano é ativado como parte de um exercício ou de um evento real), o fluxo automatizado é acionado. No entanto, pode haver instâncias em que o fluxo automatizado falha devido a erros do sistema. Nesses casos, o usuário com acesso à tarefa de recuperação pode ativar a tarefa manual como um backup e atribuí-la a um designado de backup designado. O designado de backup recebe um e-mail gerado pelo sistema para concluir o fluxo de tarefas. Os usuários do plano têm a oportunidade de praticar exercícios do plano de continuidade de negócio e fazer melhorias com base nos resultados obtidos.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até o cenário de perda no registro do plano.
3. Navegue até a guia **Tarefas de recuperação** e selecione **Novo**.

   As tarefas de recuperação adicionadas no nível do plano de continuidade de negócio são exibidas na guia **Tarefas de recuperação**. Você pode adicionar uma tarefa de recuperação ao plano de continuidade de negócios, conforme mostrado no exemplo a seguir.

   Você pode usar a ordem das tarefas calculadas pelo sistema com base em suas dependências. Uma tarefa que não tem uma dependência pode ser iniciada primeiro e tem a ordem superior atribuída. Sempre que você atualiza ou salva a ordem das tarefas, o sistema recalcula e exibe a ordem de todas as tarefas.

   Se um plano tiver mais de 500 tarefas, o sistema não atualizará a ordem das tarefas automaticamente. Uma intervenção manual é necessária para definir a ordem das tarefas. Uma mensagem informativa é exibida informando os usuários para selecionar a ação de IU **Atualizar dependências**, que está disponível no plano e nos registros da tarefa de recuperação.

   Nota:

   Em um plano, embora seja possível marcar vários ativos, você pode se concentrar em ativos específicos para determinados cenários. A partir da versão Xanadu, você pode marcar ativos específicos para uma tarefa de recuperação e calcular o tempo necessário para recuperar cada ativo com precisão durante um evento ou exercício. A duração real e o esforço total dos ativos nos eventos são determinados com base na marcação dos ativos. Você tem as seguintes opções no campo **Marcar ativos** para atribuir ativos a uma tarefa de recuperação:

   - **Nenhum(a)**
   - **Específico**
   - **Todos**

   Por exemplo, quando você seleciona **Ativos específicos** no campo **Ativos** do marcador, o campo **Escopo** do ativo se torna visível, permitindo que você especifique quais ativos podem ser marcados com a tarefa de recuperação selecionada.

   Os ativos marcados na tarefa de recuperação são incluídos nos ativos afetados pela tarefa de evento. Marcar corretamente os ativos com tarefas de recuperação garante cálculos precisos dos tempos de recuperação de cada ativo. Observe que somente os ativos associados a tarefas de evento recém-criadas são copiados.

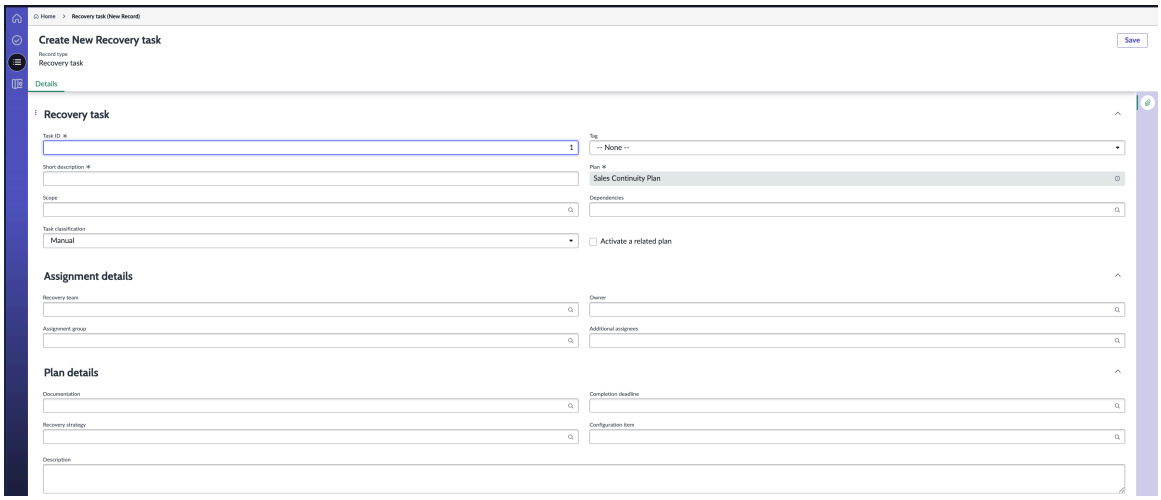
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A partir da versão Xanadu, um novo campo chamado **Duração planejada** foi adicionado ao formulário da tarefa de recuperação. O campo **Duração planejada** substitui o campo **Prazo de conclusão**, que era um campo de referência usado para apontar para intervalos de tempo. O campo **Prazo de conclusão** é removido dos registros de tarefa do plano.

O campo **Duração planejada** permite que você insira o tempo previsto necessário para concluir a tarefa. Depois que o evento e o exercício forem realizados, você poderá revisitar e modificar os dados neste campo. Ele oferece uma exibição detalhada do andamento da tarefa e do tempo necessário para sua conclusão.

O formulário Criar nova tarefa de recuperação é exibido.



4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos do formulário, consulte Criar novo formulário de tarefa de recuperação.
5. Selecione **Salvar**.
   As tarefas de recuperação são atualizadas na IU.

Criar novo formulário de tarefa de recuperação

Use o formulário Criar nova tarefa de recuperação em Espaço UIB do GCN para inserir os detalhes necessários sobre a tarefa de recuperação.

Criar novo formulário de tarefa de recuperação

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Criar novo formulário de tarefa de recuperação

Campo	Descrição
Tarefa de recuperação	
Descrição resumida	Descrição resumida da tarefa de recuperação.
Pedido planejado	Ordem planejada da tarefa de recuperação. A sequência da tarefa de recuperação é determinada automaticamente e preenchida no campo Pedido planejado. Esta sequência é derivada dos valores no campo Dependências, que descreve as dependências da tarefa. Por exemplo, se a tarefa 2 depender da tarefa 1, a tarefa 1 será atribuída à ordem 1 e a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar novo formulário de tarefa de recuperação

Campo	Descrição
	tarefa 2 será atribuída à ordem 2. Em cenários em que uma tarefa depende de duas outras tarefas, a tarefa com a ordem planejada mais alta entre as dependências é usada . É possível que duas tarefas tenham uma ordem planejada de 2 se cada uma depender da tarefa 1. **Nota:** Para atualizar a ordem planejada de uma tarefa de recuperação, utilize a ação de IU **Atualizar pedido de tarefa**.
ID da tarefa	Número exclusivo atribuído a cada tarefa. Ele permite que você exiba as tarefas em uma sequência específica, especialmente em um PDF impresso.
Marcar ativos	Opção para associar todos os ativos, nenhum ativo ou ativos específicos a uma tarefa de recuperação. A duração real e o esforço registrados nos eventos são determinados pela forma como os ativos são marcados, conforme mostrado com as seguintes opções: • **Todos**: associe todos os ativos do plano à tarefa de recuperação. • **Nenhum**: não associe nenhum ativo do plano à tarefa de recuperação. • **Ativos específicos**: selecione esta opção para exibir o campo **Escopo** do ativo. Ele permite que você defina o escopo dos ativos marcados no plano. Depois que essa configuração é estabelecida e o plano é ativado durante um evento, os ativos são marcados. O tempo e o esforço registrados nos eventos são determinados pela forma como os ativos são marcados.
Escopo de ativo	Campo visível somente quando a opção **Ativos específicos** está selecionada no campo **Ativos** de marcador. Você pode selecionar ativos específicos para associar à tarefa de recuperação. Quando uma tarefa de evento é gerada a partir desta tarefa de recuperação, esses ativos escolhidos são mostrados como os ativos associados na tarefa de evento. Os ativos vinculados à tarefa de recuperação do plano são replicados como os ativos das tarefas de evento.
Marcador	Marcador marcado para a tarefa de recuperação.
Plano	Plano associado à tarefa de recuperação.
Ativar um plano relacionado	Opção para ativar um plano relacionado à tarefa de recuperação. O software de aplicação aprimorado verifica se há dependências cíclicas entre as tarefas de recuperação, pois elas podem levar a erros durante a execução. Se uma dependência cíclica for detectada em uma tarefa, uma mensagem de erro será exibida, impedindo outras ações nessa tarefa. Se o nível de dependência das tarefas for maior que 10, você não poderá salvar o registro da tarefa de recuperação. Você também pode registrar a duração estimada de uma tarefa de recuperação e exibir a sequência das tarefas de recuperação no plano, que são organizadas com base em suas dependências.
Classificação de tarefa	Classificação da tarefa de recuperação. Opções disponíveis incluem:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar novo formulário de tarefa de recuperação

Campo	Descrição
	• Manual: classifique a tarefa de recuperação como uma tarefa manual. • Automatizado: classifique a tarefa de recuperação como uma tarefa automatizada. Quando você classifica a tarefa de recuperação como uma tarefa automatizada, o campo **Fluxo automatizado** é exibido no formulário. Para uma recuperação de desastre mais rápida, as tarefas de recuperação podem ser automatizadas.
Dependências	Dependências relacionadas à tarefa de recuperação.
Duração planejada	Duração planejada da tarefa de recuperação mostrada em Dias, Horas, Minutos e Segundos. Este campo é crucial para determinar vários aspectos: • Estabelecer os horários de início e término planejados durante a execução. • Calcular quaisquer atrasos que ocorram durante a execução. A configuração padrão para este campo é 00:00:00:00. O campo **Prazo de conclusão**, que era um campo de referência usado anteriormente para apontar para intervalos de tempo, agora foi removido dos registros de tarefa do plano.
Variáveis de fluxo (fluxo automatizado)	Fluxos automatizados que estão disponíveis na categoria Automação de tarefas. O fluxo automatizado é acionado quando a tarefa passa para o estado **Aberto** (quando o plano é ativado como parte de um exercício ou de um evento real). Você pode adicionar as variáveis de fluxo necessárias e preencher o fluxo automatizado.
Variáveis	Variáveis adicionadas ao fluxo. Este campo é exibido somente depois que você salva o fluxo automatizado.
Detalhes de atribuição	
Equipe de recuperação	Equipe de recuperação à qual a tarefa de recuperação está atribuída.
Grupo de atribuição	Grupo ao qual a tarefa está atribuída.
Responsável	Proprietário atribuído para a tarefa de recuperação.
Atribuídos adicionais	Atribuídos adicionais listados para a tarefa de recuperação.
Fazer backup do grupo designado	Grupo ao qual o designado de backup pertence.
Atribuído de backup	Designados que são usados como backup se a tarefa automatizada falhar durante a execução.
Detalhes do plano	
Documentação	Seção de documentação definida no plano de continuidade de negócio.
Estratégia de recuperação	Estratégia de recuperação definida na guia **Estratégia de recuperação**.
Item de configuração	Item de configuração associado à tarefa de recuperação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar novo formulário de tarefa de recuperação

Campo	Descrição
Descrição	Descrição do plano de recuperação.

Automatizar a tarefa de recuperação no plano

Automatize a tarefa de recuperação manual no plano de continuidade de negócios. Você pode classificar a tarefa de recuperação manual como uma tarefa automatizada primeiro e, em seguida, anexar um fluxo automatizado a ela.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador para Workflow Studio, sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Administradores ou desenvolvedores low-code são responsáveis por criar o fluxo de automação. Usuários com a função GCN de planejador ou superior anexam o fluxo de automação à tarefa de recuperação. O Workflow Studio é usado para essa finalidade, exigindo uma persona de desenvolvedor local devido a restrições de permissão. A função Workflow Studio não requer nenhum licenciamento extra. No entanto, isso requer algumas funções especiais. Para obter mais informações sobre as Workflow Studio funções e permissões, consulte User access to Workflow Studio flows .

A configuração do fluxo envolve as seguintes etapas:

1. O usuário define as permissões para garantir o acesso e o controle apropriados e cria um subfluxo para lidar com o processo de automação.
2. O usuário define as entradas para fornecer as informações necessárias para o fluxo de automação.
3. O processo de automação inclui ações para automatizar a tarefa manual e atualizar seu status de conclusão.

As tarefas automatizadas são executadas sequencialmente até que uma tarefa manual seja encontrada. Se uma tarefa automatizada falhar, será necessária uma intervenção manual para acioná-la novamente. Em caso de falha no processo de automação, ele pode ser acionado novamente para garantir a conclusão. Se uma tarefa falhar, o designado de backup será notificado por e-mail e deverá executar as ações manuais necessárias para resolver a falha. Isso garante que o processo de recuperação continue sem problemas, mesmo em caso de problemas de automação.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio** e selecione um registro de plano.
2. Na guia **Tarefas de recuperação**, selecione uma tarefa de recuperação manual que você deseja automatizar.

   Você pode automatizar uma tarefa de recuperação manual no plano de continuidade de negócios.
3. Abra Workflow Studio e selecione **Criar novo subfluxo**.
4. No formulário, preencha os campos.

   Para obter mais informações sobre como criar um subfluxo personalizado para automatizar as tarefas na aplicação GCN, consulte Criar um formulário de subfluxo.

Tradução automática

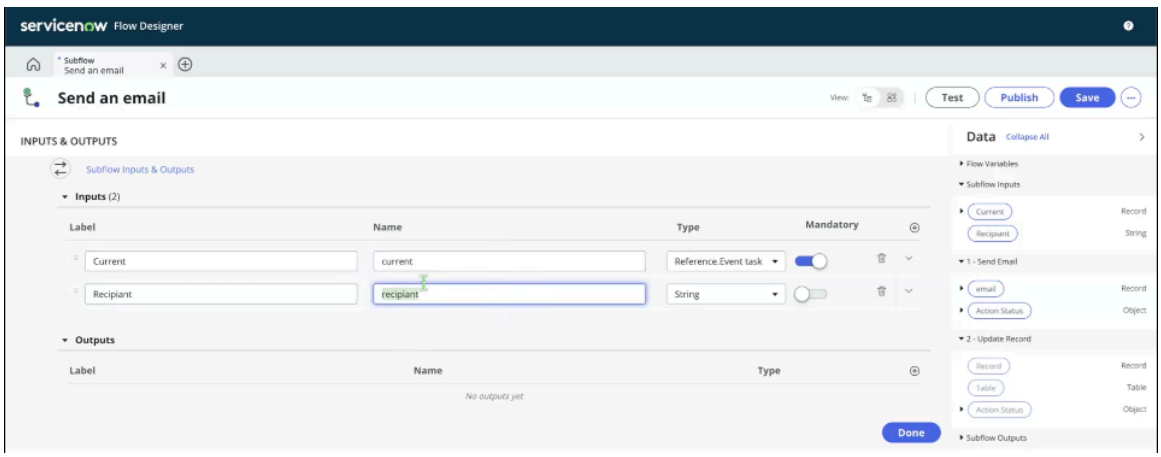
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como criar um subfluxo, consulte Create a subflow in Workflow Studio.

As propriedades do subfluxo estão preenchidas.

5. Selecione **Enviar**.
   O subfluxo foi projetado para automatizar a tarefa. Na seção Ações do subfluxo, as guias **Ação**, **Lógica de fluxo** e **Subfluxo** são exibidas.
6. Crie as entradas de subfluxo para especificar os dados disponíveis para o subfluxo quando ele começar a ser executado.

   Para estabelecer uma referência ao registro vinculado à tarefa, você pode especificar o nome e o tipo da entrada na seção Entradas e saídas do subfluxo. Ao definir as entradas, você pode criar uma referência à tarefa responsável pela execução da automação.



   a. Selecione o rótulo para a entrada no campo **Rótulo**.
      No subfluxo, há uma variável especial conhecida como variável Atual. Quando a variável Atual é escolhida na seção Entradas, ela é substituída automaticamente pela tarefa que acionou a automação. Isso permite a referência dinâmica e o processamento da tarefa específica no subfluxo.

   b. Selecione o nome da entrada no campo **Nome**.
      O campo Nome é onde você deve definir o nome da variável como **atual** (todo em minúsculas). O tipo deve ser sempre **ID do documento.Tarefa de evento**.

   c. Selecione o tipo para a entrada no campo **Tipo**.
      Por exemplo, você pode selecionar **a tarefa ID do documento.Evento** como o tipo da entrada.

   d. Para marcar a entrada como obrigatória, selecione a opção **Obrigatória**.
      Para obter informações sobre como criar entradas e saídas de subfluxo, consulte Create a subflow in Workflow Studio.

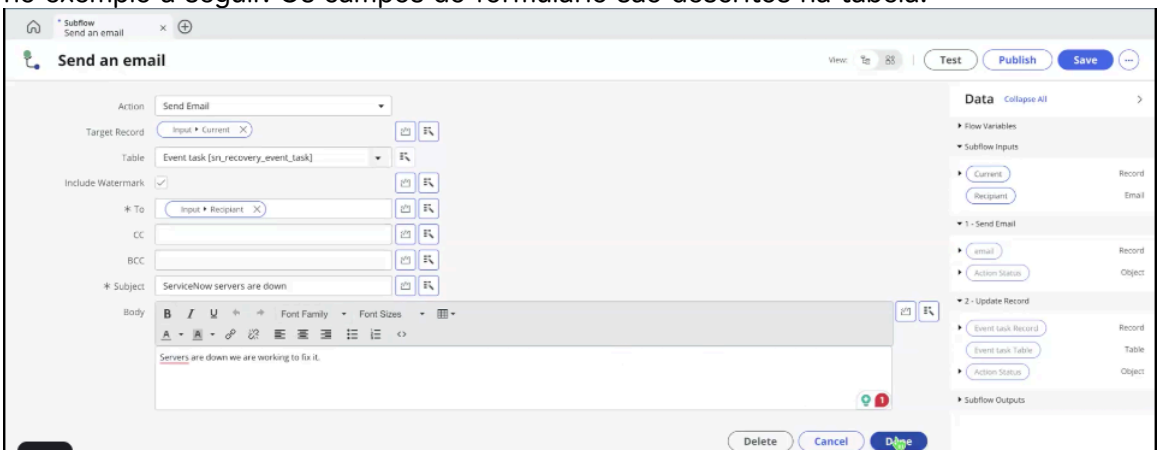
   e. Selecione **+** para adicionar uma nova entrada.

   Depois de criar as variáveis de fluxo, você pode acessá-las em Workflow Studio. Para obter informações sobre como criar entradas e saídas de subfluxo, consulte Create a subflow in Workflow Studio.

7. Na seção Ações, selecione **Enviar e-mail**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Expandir a seção Enviar e-mail exibe os campos conforme mostrado no exemplo a seguir. Os campos do formulário são descritos na tabela.



Campos de envio de e-mail

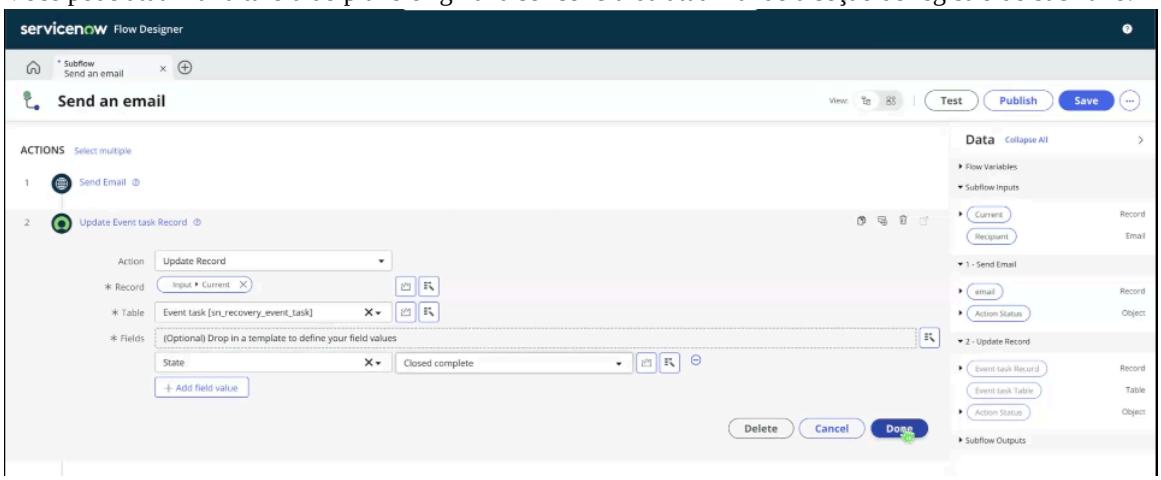
Ação	Nome da ação para o subfluxo. Padrão: **enviar e-mail**
Registro de Destino	Registro de tarefa associada que é usado para o subfluxo.
Tabela	Nome da tabela em que a tarefa reside. Por exemplo, tarefa de evento [sn_recovery_event_task].
Incluir Marca D'água	Opção para adicionar uma marca d'água no arquivo associado à tarefa.
Para	Endereços de e-mail dos destinatários que devem ser endereçados diretamente.
Cc	Endereços de e-mail dos destinatários copiados. Eles podem exibir a lista dos destinatários que são endereçados diretamente no e-mail.
Cco	Endereços de e-mail dos destinatários copiados cujos nomes não são exibidos no e-mail.
Assunto	Assunto do e-mail que descreve o problema e o motivo do envio do e-mail.
Corpo	Descrição e etapas de ação sobre o problema.

8. Selecione **Concluído**.
   Depois que a automação é acionada, a tarefa é considerada concluída. Neste cenário específico, o e-mail é enviado automaticamente para o usuário selecionado.
9. Selecione **Atualizar registro** na seção Ações do subfluxo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode atualizar a tarefa do plano original a ser concluída atualizando a seção de registro do subfluxo.



a. No campo **Ação**, selecione **Atualizar registro**.

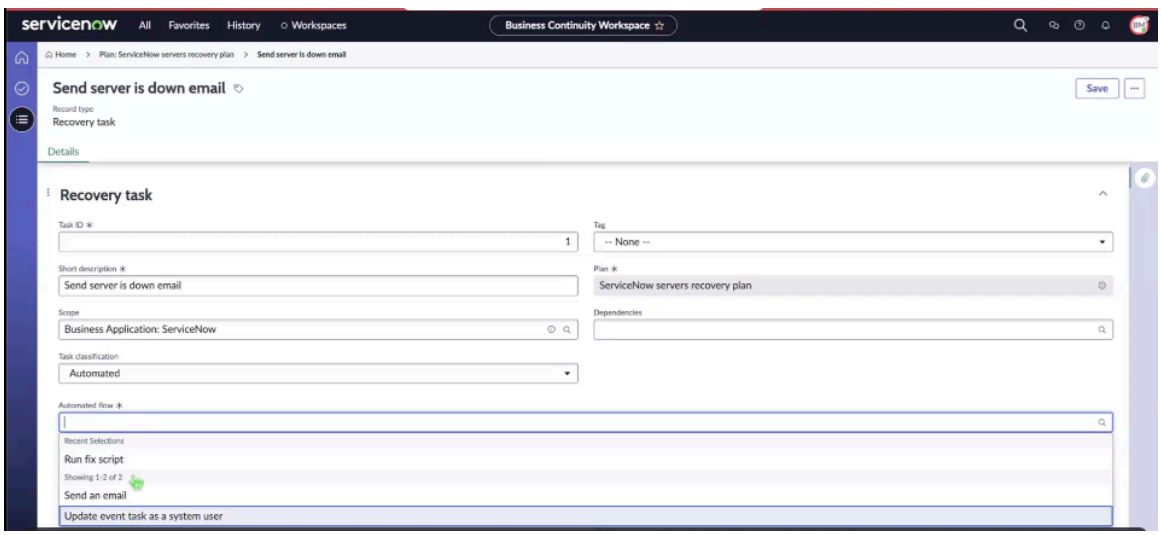
b. No campo **Registro**, selecione **Atual**.

c. No campo **Estado**, selecione **Encerrado concluído**.

d. Selecione **Concluído**.
O estado do registro é movido para **Concluído**.

10. Para publicar o fluxo de trabalho, selecione **Publicar**.
As mudanças são aplicadas a todas as instâncias em que o subfluxo é usado. Da mesma forma, você pode definir novos fluxos no subfluxo que pode ser executado como uma automação.

11. Navegue até a guia **Tarefas de recuperação** no plano com a função sn_bcm.program_manager e abra a tarefa de recuperação manual que estava sendo editada.
O formulário da tarefa de recuperação é exibido.

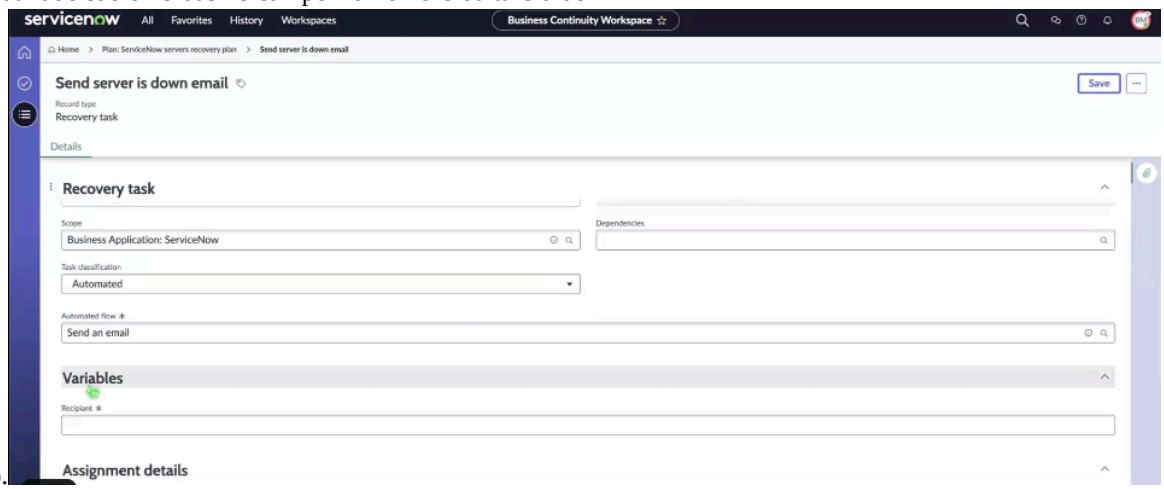


12. No campo **Classificação de tarefa**, selecione **Automatizado** para mudar a tarefa manual para uma tarefa automatizada e selecione **Salvar**.
Depois de salvar o formulário, as variáveis de fluxo são exibidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando você seleciona e salva a tarefa, as variáveis associadas ao fluxo automatizado são exibidas no campo **Variáveis** da tarefa de recuperação.



13. Em Detalhes da atribuição, confirme se o campo **Atribuído de backup** está preenchido.

    Ao converter uma tarefa manual em uma tarefa automatizada, o campo **Designado de backup** é exibido no formulário. Em caso de erro causando falha no fluxo de automação, uma notificação por e-mail será enviada ao designado de backup. Este e-mail informa sobre a falha do fluxo automatizado e a necessidade de intervenção manual para resolver a tarefa. O designado de backup pode executar a ação necessária para concluir a tarefa e garantir sua resolução bem-sucedida.

14. Selecione **Salvar**.
    O formulário Tarefa de recuperação agora inclui uma coluna de classificação de tarefa em que as tarefas automatizadas são exibidas. Essas tarefas automatizadas são executadas automaticamente pelo sistema como parte do plano.

Criar um formulário de subfluxo

Use o formulário Criar um subfluxo para automatizar uma tarefa de recuperação manual no plano de continuidade de negócio.

Criar um formulário de subfluxo

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Criar um formulário de subfluxo

Campo	Descrição
Nome do subfluxo	Nome do subfluxo. Por exemplo, se você quiser automatizar uma tarefa manual para enviar um e-mail, poderá nomear o subfluxo como Enviar um e-mail.
Descrição	Descrição do subfluxo.
Aplicação	Escopo da aplicação para criar o subfluxo em. Para as tarefas GCN, você pode selecionar Gestão de continuidade de negócios para GRC.
Acessível de	Todos os escopos da aplicação a partir dos quais o subfluxo pode ser acessado.
Categoria	Categoria ou grupo lógico para o subfluxo. Para as tarefas de automação GCN, você pode selecionar a categoria **GCN: automação de tarefas**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um formulário de subfluxo

Campo	Descrição
Proteção	Opção para marcar o subfluxo como somente leitura. Ao criar o subfluxo em um escopo da aplicação que você possui, você pode selecionar um valor para este campo. Editar permissões e proteção para o subfluxo. Selecione uma das seguintes opções. • **Nenhum**: valor padrão. Selecione esta opção para editar o subfluxo. • **Somente leitura**: marca o subfluxo como somente leitura. Somente o criador do subfluxo pode editá-lo.
Anotação de subfluxo	Anotação para o subfluxo. O texto de ajuda sob o título do subfluxo em Workflow Studio ajuda os designers de fluxo a entender a função que o subfluxo faz quando é usado em um fluxo.
Executar como	Opção para definir o usuário que executa o subfluxo. Selecione uma das seguintes opções. • **Usuário que inicia a sessão**: selecione a opção do usuário que inicia a sessão quando as atualizações devem vir do usuário que acionou o fluxo. Por exemplo, use esta opção quando quiser receber o e-mail de aprovação do aprovador. • **Usuário do sistema**: selecione o usuário do sistema para executar o subfluxo.
Executar com as funções	Funções com as quais o subfluxo é executado. Esta opção só está disponível quando **Executar como** está definido como **Usuário que inicia a sessão**. Por exemplo, um usuário do plano deve ter a função email_api_send para enviar o e-mail e a função sn_bcm.program_manager para ler as tarefas GCN.

Para obter mais informações sobre como criar um subfluxo, consulte Create a subflow in Workflow Studio .

Enviar o plano de continuidade de negócio para aprovação

Envie o plano de continuidade de negócios para aprovação. Você pode exibir os detalhes em Espaço UIB do GCN.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

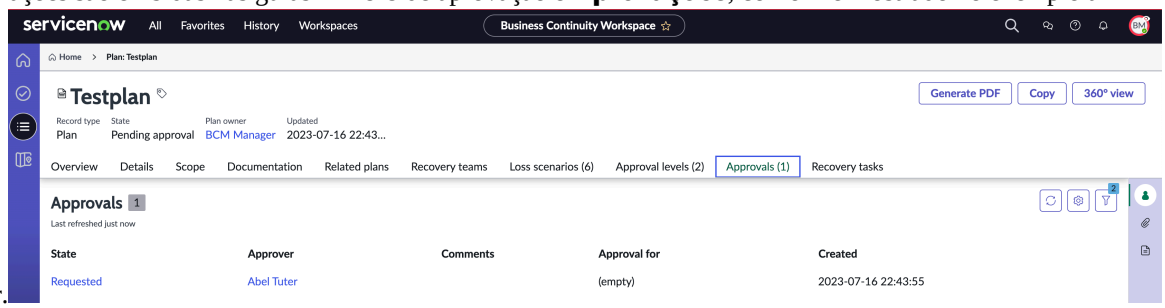
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Planejamento** e selecione o link para o registro do plano na coluna **Nome**.
3. Selecione **Enviar para revisão**.
   O plano de continuidade de negócios está no estado **Revisão**.
4. Selecione **Enviar para aprovação**.
   O plano de continuidade de negócios é atualizado para o estado de **aprovação Pendente**. O plano de continuidade de negócios é enviado para revisão ao proprietário do plano de continuidade de negócios.
5. Selecione **Aprovar**.

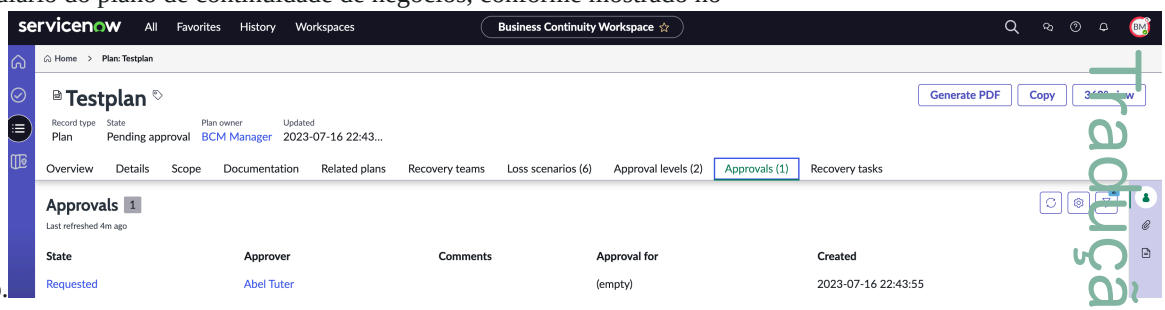
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você tiver a função GCN de líder ou GCN de gerente de programa, poderá aprovar o plano. As informações são exibidas nas guias **Níveis** de aprovação e **Aprovações**, conforme mostrado no exemplo a seguir.



Nota:
Quando você cria um plano e se as informações de níveis de aprovação e aprovações solicitadas estiverem listadas nas guias **Níveis** de aprovação e **Aprovações**, os botões de ação **Aprovar** e **Rejeitar** não serão exibidos no formulário do plano de continuidade de negócios, conforme mostrado no exemplo.



Quando você aprova o plano de continuidade de negócios, seu estado é atualizado para **Aprovado**.

Visualize os relacionamentos de 360 ° para um plano de continuidade de negócios

Visualize os relacionamentos de 360 ° para um plano de continuidade de negócios e suas entidades associadas em Espaço UIB do GCN. Você pode acessar a exibição de 360 ° a qualquer momento enquanto trabalha no plano de continuidade de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bia.bia_admin, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As configurações da exibição de 360 ° são armazenadas em **Configurações de exibição em 360 °** > **Configurar exibições em 360°**. Se você tiver a função de administrador GCN, poderá configurar os relacionamentos dos registros em **Configurações de exibição em 360 °** > **Registros de relacionamentos**.

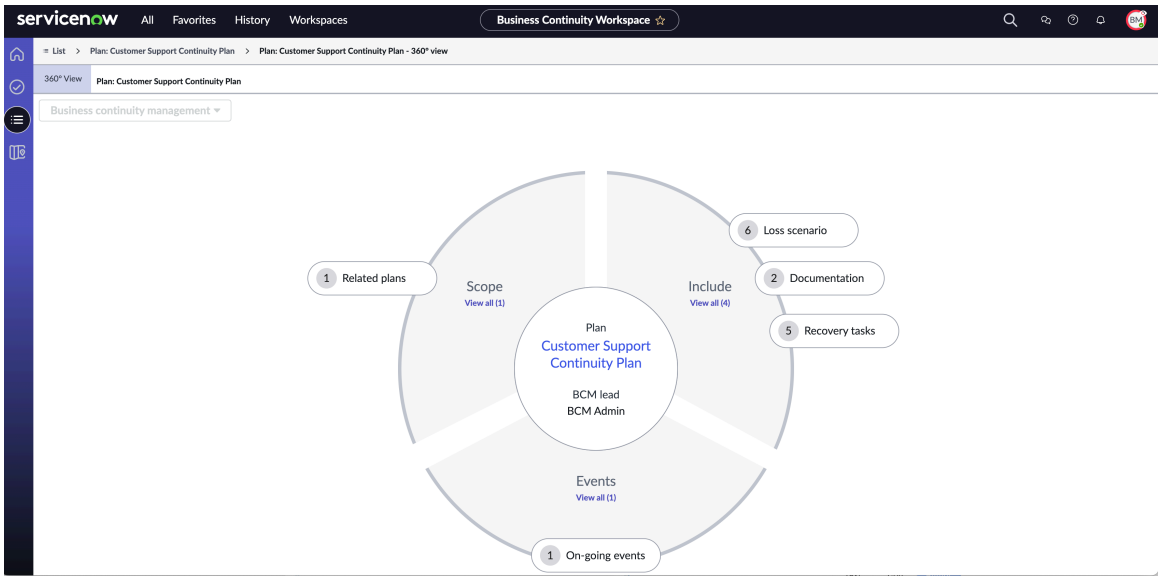
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Planejamento** e selecione um registro na lista.
   O registro do plano de continuidade de negócios é exibido.
3. Selecione **a exibição de 360 °**.

   O exemplo a seguir mostra a exibição de 360 ° de um plano de continuidade de negócios e seus detalhes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

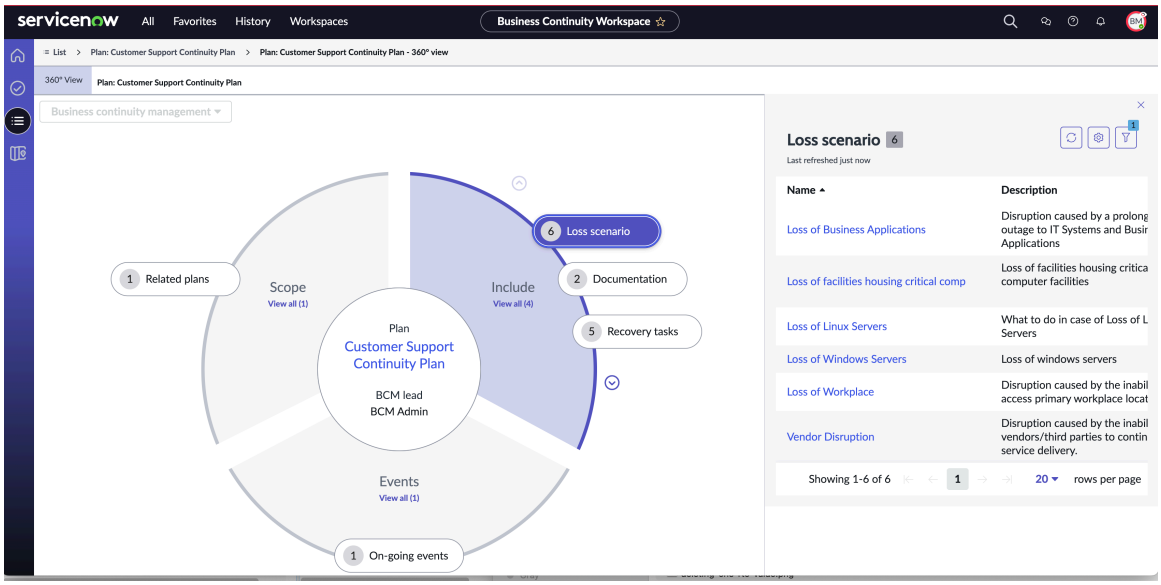


- **Nome**: nome do plano de continuidade de negócios, como Plano de continuidade de suporte ao cliente. Você pode selecionar o plano de continuidade de negócios para exibir seus detalhes.
- Líder de**GCN: líder**atribuído GCN para o plano de continuidade de negócios.
- **Escopo**: escopo do plano de continuidade de negócio, como **Planos relacionados**.
- **Eventos**: eventos associados ao plano de continuidade de negócios, como **eventos contínuos**.
- **Incluir**: entidades associadas ao plano de continuidade de negócios, como **Cenário de perda**, **Documentação**e **Tarefas de recuperação,** conforme mostrado no exemplo a seguir.

O exemplo a seguir mostra a exibição de relacionamento em 360 ° do plano de continuidade de suporte ao cliente e suas entidades relacionadas. Quando você seleciona a cápsula **Cenário de perda** na exibição de 360 °, os detalhes dos cenários de perda associados ao Plano de continuidade do Suporte ao cliente são exibidos no painel Cenário de perda à direita.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Para navegar até o plano novamente, selecione o plano ou a exibição de lista na navegação por trilhas.

Gerar o PDF de um plano de continuidade de negócios

Gere um PDF de um plano de continuidade de negócios em Espaço UIB do GCN e salve-o para referência futura.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para formatar o PDF de acordo com as necessidades do seu negócio, consulte Formatar os modelos em PDF para AINs, PCNs e eventos.

A partir da versão Xanadu, o conteúdo em PDFs de Análises de impacto nos negócios, Planos e Eventos foi aprimorado com a implementação de um novo layout:

- Organize as várias tarefas de evento em um formato de tabela.
- Inclua detalhes do proprietário do ativo e a descrição da Análise de impacto nos negócios.
- Exibe uma tabela que descreve as dependências dos ativos do plano.
- Marque a data de criação do PDF na primeira página.

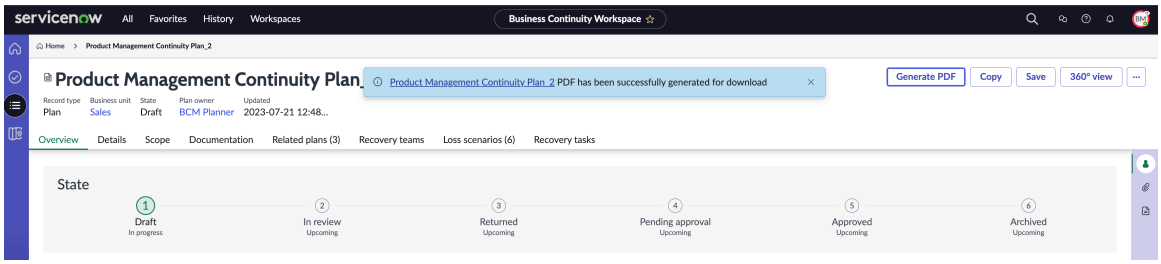
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Planejamento** e selecione qualquer registro de plano de continuidade de negócios que esteja no estado **Revisão** ou próximo.
3. Selecione **Gerar PDF** no formulário.

   O exemplo a seguir mostra a mensagem exibida na tela:<Name of the BCP> O PDF foi gerado com sucesso para download.

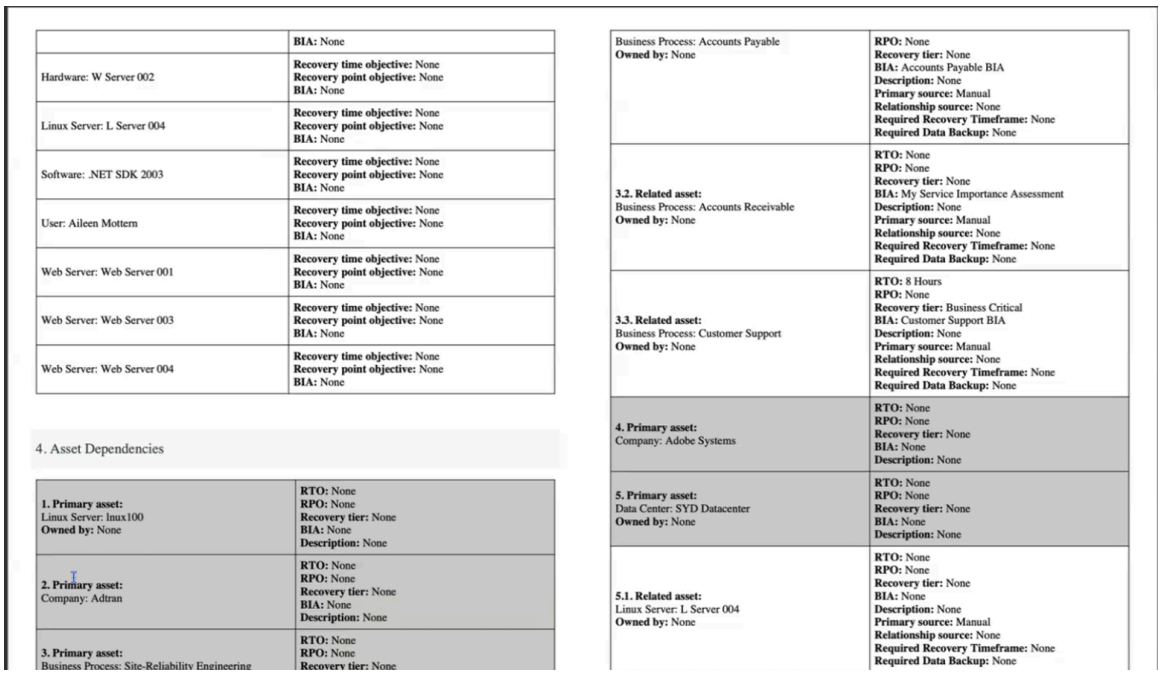
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Para baixar o PDF, selecione o link na mensagem e abra o PDF.

   O exemplo a seguir mostra o PDF de um plano de continuidade de negócios.



	BIA: None
Hardware: W Server 002	**Recovery time objective:** None **Recovery point objective:** None **BIA:** None
Linux Server: L Server 004	**Recovery time objective:** None **Recovery point objective:** None **BIA:** None
Software: .NET SDK 2003	**Recovery time objective:** None **Recovery point objective:** None **BIA:** None
User: Aileen Mottern	**Recovery time objective:** None **Recovery point objective:** None **BIA:** None
Web Server: Web Server 001	**Recovery time objective:** None **Recovery point objective:** None **BIA:** None
Web Server: Web Server 003	**Recovery time objective:** None **Recovery point objective:** None **BIA:** None
Web Server: Web Server 004	**Recovery time objective:** None **Recovery point objective:** None **BIA:** None

4. Asset Dependencies

1. Primary asset: Linux Server: linux100 **Owned by:** None	**RTO:** None **RPO:** None **Recovery tier:** None **BIA:** None **Description:** None
2. Primary asset: Company: Adtran	**RTO:** None **RPO:** None **Recovery tier:** None **BIA:** None **Description:** None
3. Primary asset: Business Process: Site-Reliability Engineering	**RTO:** None **RPO:** None **Recovery tier:** None
Business Process: Accounts Payable **Owned by:** None	**RPO:** None **Recovery tier:** None **BIA:** Accounts Payable BIA **Description:** None **Primary source:** Manual **Relationship source:** None **Required Recovery Timeframe:** None **Required Data Backup:** None
3.2. Related asset: Business Process: Accounts Receivable **Owned by:** None	**RTO:** None **RPO:** None **Recovery tier:** None **BIA:** My Service Importance Assessment **Description:** None **Primary source:** Manual **Relationship source:** None **Required Recovery Timeframe:** None **Required Data Backup:** None
3.3. Related asset: Business Process: Customer Support **Owned by:** None	**RTO:** 8 Hours **RPO:** None **Recovery tier:** Business Critical **BIA:** Customer Support BIA **Description:** None **Primary source:** Manual **Relationship source:** None **Required Recovery Timeframe:** None **Required Data Backup:** None
4. Primary asset: Company: Adobe Systems	**RTO:** None **RPO:** None **Recovery tier:** None **BIA:** None **Description:** None
5. Primary asset: Data Center: SYD Datacenter **Owned by:** None	**RTO:** None **RPO:** None **Recovery tier:** None **BIA:** None **Description:** None
5.1. Related asset: Linux Server: L Server 004 **Owned by:** None	**RTO:** None **RPO:** None **Recovery tier:** None **BIA:** None **Description:** None **Primary source:** Manual **Relationship source:** None **Required Recovery Timeframe:** None **Required Data Backup:** None

5. Salve o PDF em seu sistema.
   Você pode salvar o PDF para referência futura.

Fluxos de trabalho estruturados para Gestão de exercícios no Espaço configurável do GCN

Execute os fluxos de trabalho estruturados descritos nesta seção para gerenciar um exercício de continuidade de negócio Espaço (também conhecido como Espaço configurável do GCN).

Normalmente, o GCN gerente de programa executa as seguintes tarefas para treinar um evento:

- Crie um exercício. Para obter mais informações, consulte Criar um exercício.
- Adicione um ativo e um plano ao exercício. Para obter mais informações, consulte Acompanhar os ativos afetados e adicionar um plano relacionado ao exercício.
- Adicione uma tarefa de evento ao exercício. Para obter mais informações, consulte Adicionar uma tarefa ao exercício.
- Envie a tarefa de evento para o evento de exercício. Para obter mais informações, consulte Aprovar o exercício.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações adicionais sobre exercícios

- Para obter informações sobre a guia **Exercícios** na Página inicial, consulte Exibição da página inicial.
- Para obter informações sobre os exercícios, consulte Exercícios.

Edição em massa de tarefas

A partir da versão 6.1.x da aplicação Gestão de continuidade de negócios, os usuários que têm acesso de edição ao registro de eventos agora podem executar edições em massa em tarefas diretamente da lista relacionada Tarefas de evento. Este recurso é útil para usuários que gerenciam várias tarefas de evento simultaneamente.

Para obter mais informações sobre edição em massa de tarefas, consulte Fluxos de trabalho estruturados para Gestão de crises no Espaço configurável do GCN.

Estados para um exercício e evento de crise

Esta seção descreve os estados de progressão para um evento de exercícios e crise.

Estados para um exercício e evento de crise

Estados para um exercício e evento de crise

Estado	Descrição
Pendente	Primeiro estado do evento.
Aprovação Pendente	Estado do evento quando uma aprovação é solicitada. Quando você seleciona **Enviar para aprovação**, o evento é definido para o estado **Aprovação pendente**. Nesse estado, você só pode atualizar o campo **Anotações de trabalho** no formulário de evento. Se houver regras de aprovação configuradas para o evento, as aprovações serão geradas e enviadas para os aprovadores. Se nenhum registro de aprovação estiver associado ao evento no estado solicitado, você poderá selecionar **Rejeitar** ou **Aprovar**. Você pode exibir os detalhes de aprovação de um evento na guia**Aprovações** com o nome do aprovador, o nível de aprovação e o estado da aprovação. Você pode exibir o histórico de aprovação do evento na guia **Histórico de aprovação**, como o estado de aprovação, o nome do aprovador, o número do evento e assim por diante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados para um exercício e evento de crise

Estado	Descrição
	Nota: Se você for um gerente de programa GCN, poderá ver os botões **Aprovar** e **Rejeitar**.
Retornado	Estado do evento quando um evento é rejeitado. O estado é definido como **Retornado**. Ele pode ser movido para os estados **Enviar para aprovação**, **Encerrado concluído**ou **Encerrado incompleto**. Como esta ação está relacionada somente a um evento, você pode atualizar a descrição, os resultados e as anotações de trabalho no formulário. Quando um evento está no estado **Retornado**, você pode editar o estado do ativo do evento. Do estado **Retornado** em diante, você só pode adicionar seus comentários e anexos à tarefa de evento.
Encerrado incompleto	Estado do evento quando um evento está incompleto.
Encerrado totalmente	Quando todas as tarefas são concluídas, o evento passa do estado **Trabalho em andamento** para o estado **Encerrado concluído**.
Aprovada	Estado final do evento. Quando um evento é aprovado, o estado é definido como **Aprovado**. Você pode executar as seguintes ações de IU adicionais: **Gerar PDF** Baixe o PDF de um exercício ou evento de crise para referência. Quando você seleciona Gerar PDF, o anexo em PDF fica disponível no painel **Atividade** da guia **Detalhes**. Para obter informações sobre como gerar o PDF de um exercício ou evento de crise, consulte Gerar o PDF de um exercício ou evento de crise. **Copiar**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados para um exercício e evento de crise

Estado	Descrição
	Salve uma cópia de um exercício ou evento de crise para referência futura como modelo. **Exibição de 360º** Visualize a representação em 360º de um exercício ou evento de crise. Para obter informações sobre como exibir relacionamentos de 360º de um exercício ou evento de crise, consulte Visualize os relacionamentos de 360 ° para um exercício e evento de crise. **Excluir** Exclua um exercício ou evento de crise. **Editar** Edite um exercício ou evento de crise. **Salvar** Salve um exercício ou evento de crise.

Consulte as seguintes transições de estado de uma tarefa de evento.

Transições de estado de uma tarefa de evento

Estado	Descrição
Abrir	Estado aberto da tarefa de evento. Quando um evento é iniciado, suas tarefas de evento que não têm uma tarefa de recuperação dependente são movidas para o estado **Aberto**.
Pendente	Estado pendente da tarefa de evento. As tarefas de evento que dependem de outras tarefas de recuperação estão no estado **Pendente** quando o evento é iniciado. Depois que as tarefas dependentes são fechadas, a tarefa de evento primária passa para o estado **Aberto**.
Ignorar Tarefa	Ação Ignorar tarefa para a tarefa de evento. Esta ação estará disponível somente se você tiver feito login como o gerente do programa GCN. A ação **Ignorar**é exibida

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Transições de estado de uma tarefa de evento

Estado	Descrição
	quando a tarefa está no estado **Pendente** ou **Aberto** e o evento deve estar no estado **Trabalho em andamento**. Selecionar **Ignorar tarefa** move a tarefa para o estado **Encerrado ignorado**. A hora de início real e a hora de término real neste estado estão vazias.
Gatilho	Ação de gatilho para a tarefa de evento. Esta ação estará disponível somente se você tiver feito login como o gerente do programa GCN. A tarefa está no estado **Pendente**. Selecionar o **gatilho** move a tarefa para o estado **Aberto**, independentemente de suas dependências.
Trabalho em andamento	Estado de trabalho em andamento da tarefa de evento. A tarefa está no estado **Aberto**. Selecionar **Trabalho em andamento** move a tarefa para o estado **Trabalho em andamento**. Você pode atualizar a hora de início real da tarefa no campo **Início real** neste estado. Se você não atualizar a hora de início real, a data e a hora atuais serão registradas como a hora de início real. As próximas opções disponíveis são o estado **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto**.
Encerrado incompleto	Estado incompleto fechado da tarefa de evento. A hora de término real da tarefa é registrada no campo **Término real**. Se você não atualizar a hora de término real, a data e a hora atuais serão registradas como a hora de término real. Atualize as informações necessárias no campo **Anotações de trabalho** e salve a tarefa.
Encerrado concluído	Estado encerrado concluído da tarefa de evento. A tarefa é fechada e concluída neste estado. A hora de término real da tarefa é registrada no campo **Término real**. Se você não atualizar a hora de término real, a data e a hora atuais serão registradas como a hora de término real.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um exercício

Crie um exercício em Espaço UIB do GCN. Você pode testar seus planos de continuidade de negócio e recuperação em uma data planejada e monitorar a conclusão das tarefas de evento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A partir da versão Xanadu, você pode usar os campos de tempo de um plano ativado e o ativo de evento, calculado a partir das tarefas de evento dependente. Quando os planos vinculados a um exercício são ativados, eles são exibidos em um estado **Aberto** em vez de um estado de **Trabalho em andamento**. Mesmo que um plano tenha tarefas de recuperação sem ativos marcados, você ainda poderá iniciar uma tarefa de evento. Quando pelo menos uma das tarefas vinculadas a um plano ativado é atualizada para o estado **Trabalho em andamento**, o status do plano ativado é alterado para **Trabalho em andamento**.

O tempo necessário para concluir as tarefas é agregado nos seguintes níveis:

- Planos
- Ativos

Os seguintes campos e colunas são instrumentais no cálculo do tempo dos planos:

- Quando um plano faz a transição para o estado **Trabalho em andamento**, a data de início é registrada. A data e a hora de conclusão da tarefa final são capturadas como a data de término.
- A coluna Esforço total é calculada somando as durações de todas as tarefas do plano.
- As colunas Esforço total e Tempo total gasto serão deixadas em branco se alguma tarefa permanecer no estado **Aberto** (as tarefas não estão no estado **Fechado**).
- Se novas tarefas ad-hoc forem iniciadas, as colunas Esforço total, Tempo total gasto e Status serão redefinidas.
- Depois que todas as tarefas em um plano são concluídas, as colunas Esforço total, Tempo total gastoe Status são atualizadas para refletir que o plano está Encerrado concluído.
- Se nenhuma tarefa estiver listada no plano, a data e hora de início real e a data e hora de término reais deverão ser ajustadas manualmente.
- Confirme para marcar as caixas dos campos obrigatórios **Data/Hora de Início e Data/Hora** de **Término** na exibição de lista quando as tarefas estiverem marcadas como Encerradas.

Os seguintes campos e colunas são usados para calcular o tempo dos ativos:

- Para um ativo, a data de início e a hora de término são preenchidas com base em suas tarefas. Por exemplo, se um ativo fizer parte de duas tarefas, a data de início da primeira tarefa será registrada no campo **Data** de início e a data de término da tarefa final será anotada no campo Hora de **término**.
- A coluna Esforço total é calculada somando a duração de todas as tarefas em que o ativo está marcado.
- Se alguma tarefa no plano não estiver no estado **Encerrado**, as colunas Esforço total e Tempo total gasto permanecerão em branco.
- Se novas tarefas ad-hoc forem iniciadas, as colunas Esforço total, Tempo total gasto e Status serão redefinidas.

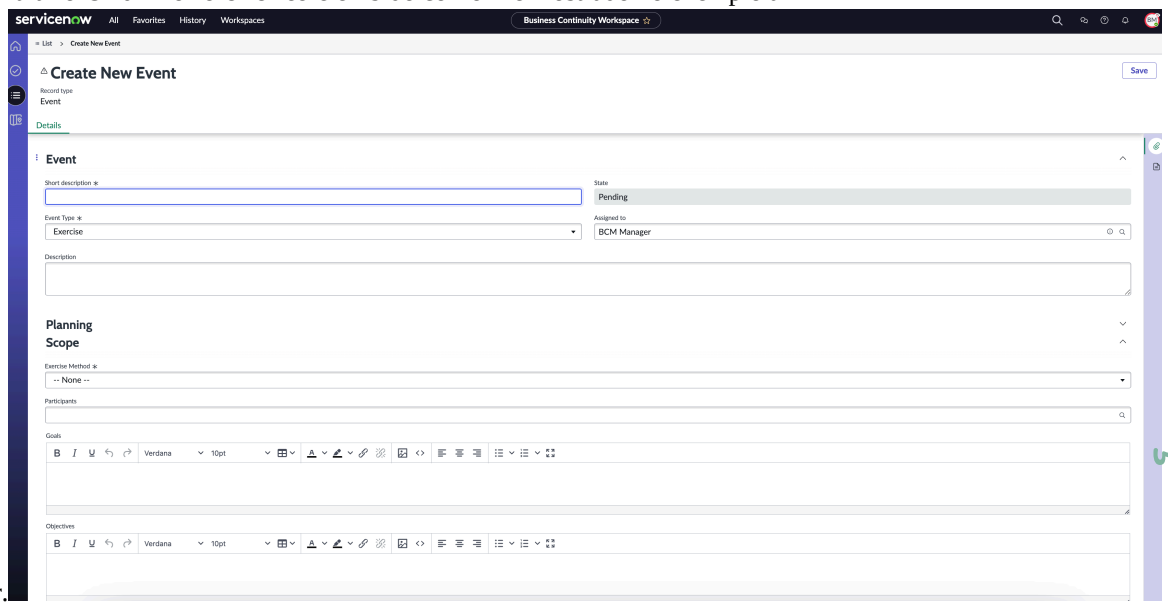
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se o status de qualquer tarefa em que o ativo estiver marcado estiver marcado como Encerrado com falha, o status do ativo não será atualizado como Recuperado. Quando todas as tarefas de um ativo são encerradas, o status do ativo é atualizado como Recuperado.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Exercícios** > **Pendente** e selecione **Novo**.
   O formulário **Criar novo evento** é exibido conforme mostrado no exemplo a seguir.

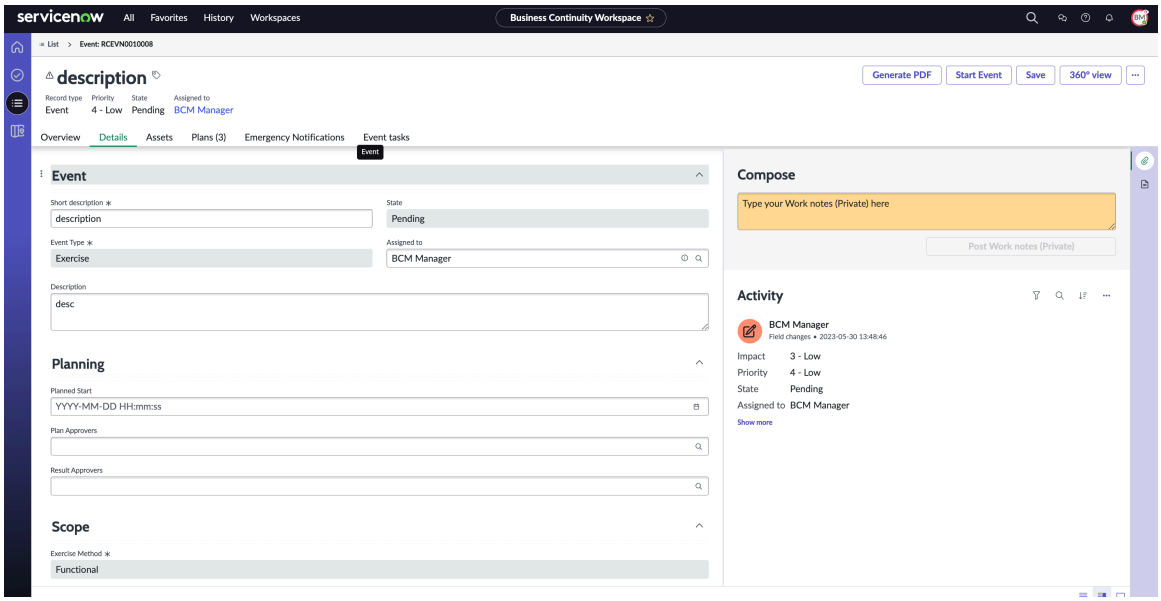


3. Na guia **Detalhes** do formulário **Criar novo evento**, preencha os campos obrigatórios.
   Para obter mais informações sobre os campos, consulte Formulário Criar evento de exercício.
   O evento de exercício é criado no estado **Pendente** e é exibido na exibição de Lista. O estado e os detalhes do evento de exercício são exibidos nas seguintes guias:
   - **Visão geral**: você pode exibir o estado atual e a progressão do estado geral do evento de exercício.
   - **Detalhes**: você pode atualizar os campos no formulário, como **Descrição resumida**, **Atribuído a**, **Método de exercício**.
   - **Ativos**: você pode selecionar o tipo de item afetado ou os elementos primários que deseja recuperar para um tipo de ativo.
   - **Planos**: você pode adicionar um plano ad-hoc para o ativo selecionado ao evento.
   - **Notificações de emergência**: você pode criar uma notificação de emergência para o evento de exercício.
   - **Tarefas de evento**: você pode adicionar uma tarefa ad-hoc ao evento.

   O formulário de Evento é mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Selecione **Salvar**.
   O evento é salvo no estado **Pendente**.

Formulário Criar evento de exercício

Use o formulário Criar evento de exercício em Espaço UIB do GCN para adicionar detalhes sobre um evento de exercício.

Formulário Criar evento de exercício

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário Criar evento de exercício

Campo	Descrição
Guia de detalhes	
Descrição resumida	Breve descrição sobre o evento.
Tipo de evento	Tipo do evento. Para eventos de exercício, o tipo de evento é **Exercício**.
Estado	O padrão é o estado **Pendente**.
Atribuído a	Usuário ou usuários do grupo de atribuição. Se o campo **Grupo de atribuição** estiver vazio, selecione qualquer usuário.
Descrição	Descrição do evento de exercício.
Planejamento	
Início planejado	Data de início planejada para o evento de exercício no formato *YYYY-MM-DD HH:mm:ss*.
Aprovadores de plano	Aprovadores de plano para o evento de exercício.
Aprovadores de resultado	Aprovadores de resultado para o evento de exercício.
Escopo	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar evento de exercício

Campo	Descrição
Método de exercício	Método para o exercício. Opções disponíveis incluem: • **Simulação** • **Mesa** • **Tutorial** • **Funcional** **Nota:** Para eventos de exercício, o método de exercício é **Funcional** por padrão.
Participantes	Participantes do exercício.
Objetivos	Objetivos do exercício.
Objetivos	Objetivos do exercício.

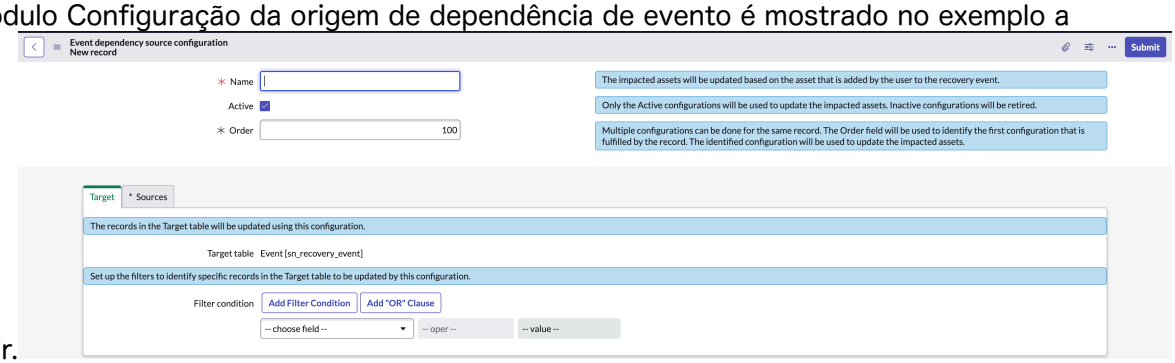
Adicionar as dependências dos ativos afetados manualmente nos eventos

Você pode adicionar as dependências dos ativos afetados nos eventos e exercícios com base nos dados de origem e nos relacionamentos nos CMDB, AINs e planos.

Configurando as origens no módulo de configuração de origem de dependência de evento

Os administradores GCN podem configurar as origens para obter as dependências de evento no módulo Configuração de origem de dependência de evento.

O módulo Configuração da origem de dependência de evento é mostrado no exemplo a seguir.



Quando os administradores GCN puderem atualizar os registros de destino, filtre a condição dos registros e as origens para buscar a dependência do evento.

As dependências são adicionadas aos eventos somente quando o usuário seleciona a ação de IU **Atualizar dependências**. As dependências são obtidas das seguintes origens para os eventos:

- Dependência ascendente de AIN
- Dependências descendentes de AIN
- CMDB
- Ativos primários do plano
- Ativos relacionados ao plano

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Em um evento, as dependências de todos os ativos são adicionadas manualmente quando a origem é Manual.

A configuração do módulo de configuração de origem de dependência de evento é uma atividade única. Depois que as origens são configuradas no módulo de configuração de origem de dependência de evento, as atualizações são sincronizadas nos eventos.

Para obter mais informações sobre como configurar o módulo de configuração de origem de dependência de evento, consulte Configurar o registro de configuração de origem de dependência de evento.

Funções associadas a atualizações de dependência de evento

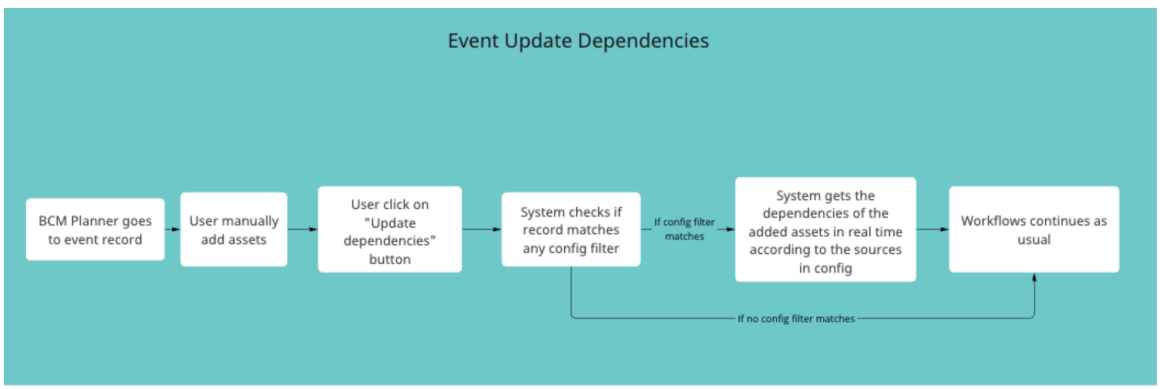
Usuários com as funções a seguir normalmente verificam se há atualizações de dependência em um evento:

- Os GCN gerentes de programa, GCN planejadores e GCN gerentes podem atualizar as dependências mais recentes.
- GCN Os administradores podem configurar o módulo de configuração de origem de dependência de evento.

Fluxo de trabalho para atualizar as dependências manualmente nos eventos e exercícios

Como o usuário da aplicação GCN, quando você seleciona a ação de IU **Atualizar dependências** no registro de Evento, as dependências de todos os ativos são adicionadas manualmente quando a origem é Manual.

A aplicação GCN executa um fluxo de trabalho para atualizar os ativos afetados nos eventos e exercícios, conforme mostrado no exemplo a seguir.



1. O planejador GCN navega até o registro do evento.
2. O planejador GCN seleciona a ação de IU **Atualizar dependências** para adicionar os ativos manualmente.
3. A aplicação verifica se o registro do evento corresponde a algum filtro de configuração.
4. Se o registro de evento corresponder a qualquer filtro de configuração, o sistema obterá as dependências dos ativos adicionados em tempo real de acordo com as origens definidas na configuração (módulo de configuração de origem de dependência de evento).
5. Se o registro de evento não corresponder a nenhum filtro de configuração, o fluxo de trabalho de eventos continuará nas próximas etapas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como atualizar as dependências do evento manualmente, consulte Atualizar as dependências do evento manualmente.

Estrutura de relação de dados

A partir da versão Xanadu, a aplicação Estrutura de relação de dados (com.sn_app_grc_relationship_config) é compatível com a aplicação GCN com a estrutura subjacente para adicionar as dependências dos ativos afetados nos eventos e exercícios. A aplicação Estrutura de relação de dados é instalada com a aplicação GCN por padrão.

Para obter mais informações sobre o Estrutura de relação de dados, consulte Estrutura de relação de dados.

Atualizar as dependências do evento manualmente

Atualize as dependências do evento manualmente selecionando a ação de IU **Atualizar dependências**. Você pode atualizar as dependências em um evento ativo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner, sn_bcm.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Abra um evento no estado **Pendente**.
3. Para atualizar as dependências manualmente, selecione **Atualizar dependências**.
   Uma mensagem de IU é exibida na tela: As dependências estão sendo atualizadas.
4. Para salvar as mudanças no evento, selecione **Salvar**.
   Os proprietários do plano e o líder do GCN podem atualizar as dependências do evento salvando as mudanças no evento.

Acompanhar os ativos afetados e adicionar um plano relacionado ao exercício

Rastreie os ativos afetados e adicione um plano relacionado ao exercício. Você pode monitorar os ativos e planos para o exercício em Espaço UIB do GCN.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Exercícios** > **Pendente** e selecione o evento de exercício na lista.
3. Na guia **Ativos**, selecione **Adicionar**.

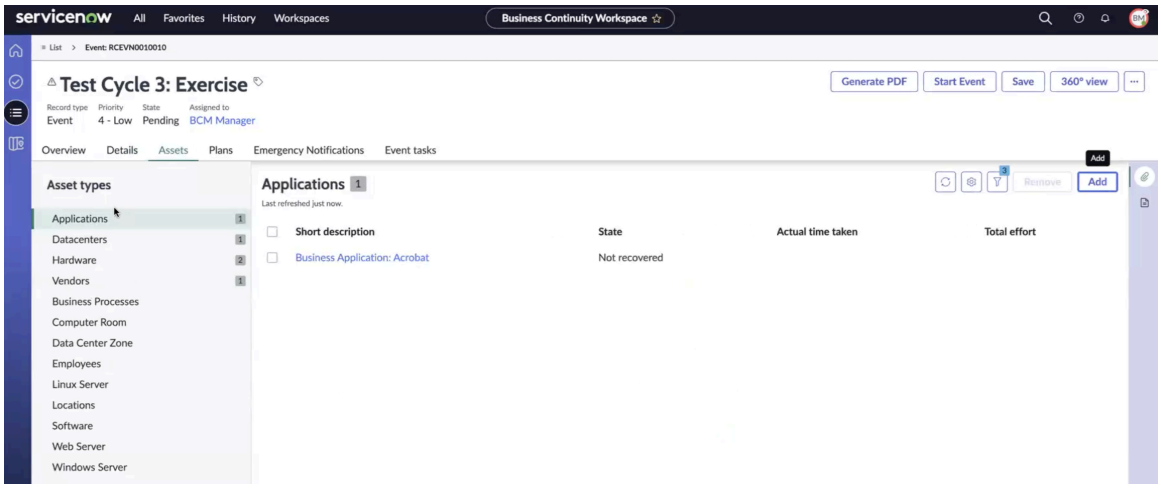
   Você pode adicionar um ativo que deseja recuperar durante o exercício. Os elementos primários do ativo são listados como **Tipos de ativo**. Os elementos primários pertencem ao tipo de definição de elemento identificado no modelo de plano. Quando você adiciona um ativo ao evento, suas dependências associadas são extraídas para o evento. As dependências são exibidas no painel **Tipos de ativo**.

   Nota:
   A partir da versão Xanadu, o gerenciador de crises pode iniciar uma tarefa de evento mesmo se o plano incluir tarefas de recuperação que não tenham ativos marcados. O requisito anterior de que cada plano ativado deve ter pelo menos um ativo marcado foi removido.

Tradução automática

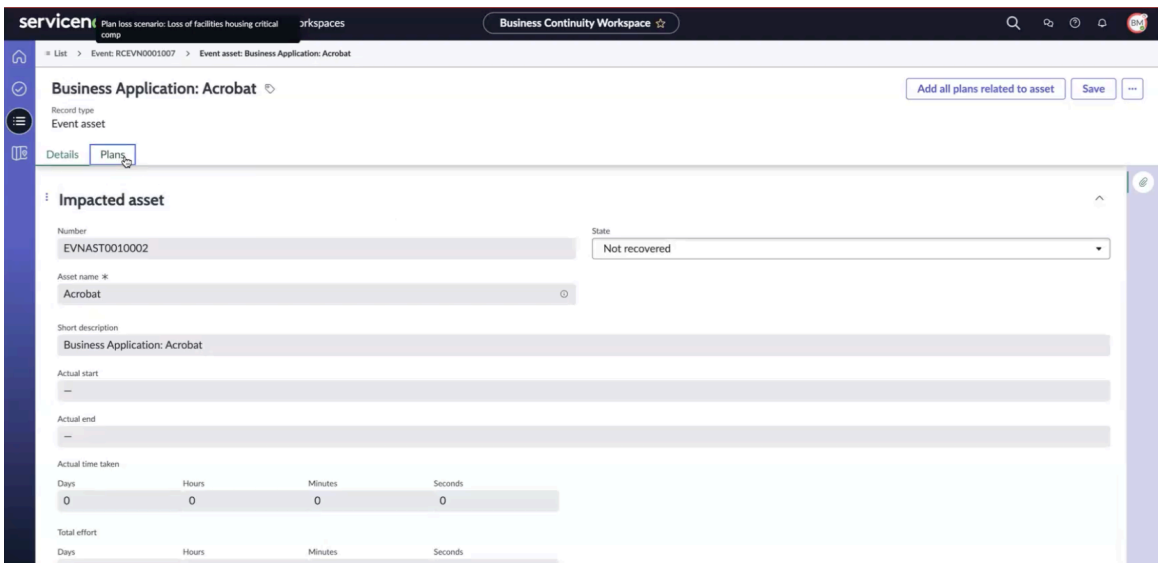
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando você seleciona **Adicionar** para uma aplicação, todas as dependências que você identificou na análise de impacto nos negócios dessa aplicação também são adicionadas ao exercício. O exemplo a seguir mostra as dependências de Aplicação de negócios: Acrobat no painel **Tipos** de ativo do exercício.



4. Na lista Aplicações, selecione a aplicação e navegue até a guia **Planos**.

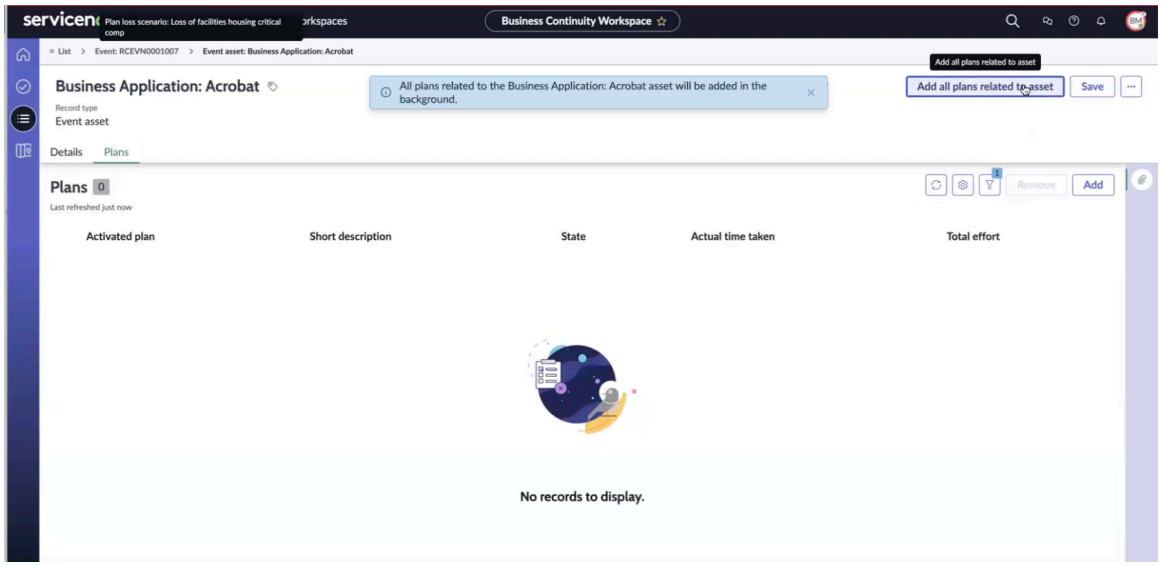
   Você pode navegar até a guia **Planos**, conforme mostrado no exemplo a seguir.



5. Selecione **Adicionar todos os planos relacionados ao ativo**.
   Uma mensagem informativa é exibida informando que todos os planos relacionados à aplicação selecionada são adicionados em segundo plano, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Selecione **Salvar**.

   A hora de término real dos ativos afetados é atualizada na guia **Detalhes** quando todas as tarefas de evento associadas aos ativos são concluídas. Depois que essas tarefas são concluídas, a hora de término real é registrada e o tempo real gasto é calculado. O esforço total é calculado com base no tempo total necessário para todas as tarefas em que este ativo está relacionado. Após a conclusão, o estado do ativo afetado é atualizado para **Recuperado**. Se alguma tarefa estiver no estado **Falha de fechamento**, o estado do ativo afetado não será atualizado e será marcado como **Não recuperado**.

   No campo **Marcar ativos** no formulário da tarefa de recuperação do plano, você pode selecionar os ativos:

   - Se você selecionar todos os ativos, todos os ativos presentes no plano serão adicionados aos ativos afetados da tarefa de evento.
   - Se você selecionar ativos específicos, somente os ativos específicos presentes no plano serão adicionados aos ativos afetados da tarefa de evento.
   - Se você selecionar nenhum ativo, nenhum ativo presente no plano será adicionado aos ativos afetados da tarefa de evento.

   O exercício é salvo no estado **Pendente**.

Adicionar uma tarefa ao exercício

Adicione uma tarefa ao exercício em Espaço UIB do GCN. Você pode monitorar e concluir as tarefas associadas ao exercício.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A partir da versão 6.1.x da aplicação Gestão de continuidade de negócios, os seguintes aprimoramentos são compatíveis com o gerenciamento das tarefas.

- Execute edições em massa e altere o estado das tarefas, tornando o processo mais eficiente.
- Reduza o tempo gasto no gerenciamento das tarefas individualmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Melhore a eficiência dos usuários que executam os exercícios ou eventos off-line em ferramentas como Microsoft Excel. Essa melhoria ajuda a simplificar a transição do gerenciamento de tarefas off-line para on-line.
- Edite o campo **Estado** da tarefa de evento se você tiver a função de gerente [GCN, GCN de planejador ou se for o usuário atribuído ao evento.
- O **Acionamento novamente como ação de IU manual** é usado somente para as tarefas automatizadas.

Quando o plano é ativado como parte de um exercício ou de um evento real, o fluxo automatizado é acionado.

O aprimoramento de edição em massa oferece flexibilidade para gerenciar as tarefas de evento. O GCN gerente, GCN planejador ou usuário atribuído ao evento pode gerenciar as tarefas com eficiência executando as seguintes tarefas:

- Edite vários campos, como o campo **Atribuição**.
- Edite várias tarefas de recuperação nos campos **Status da tarefa**, **Início**real, Término **real**, **Atribuído a**, **Grupo atribuído**e Designado **adicional** na lista de tarefas de recuperação de uma só vez.
- Abra uma tarefa fechada para edição que foi fechada por engano. Para este cenário, o estado de tarefa com **falha Encerrada** é adicionado às tarefas. Mover uma tarefa para o estado **de falha Encerrado** interrompe um exercício inteiro, a menos que o gerenciador de programa (sn_bcm.program_manager) desbloqueie a tarefa e a mova para o estado **Concluído encerrado**.

Para obter mais informações sobre edição em massa de tarefas, consulte Fluxos de trabalho estruturados para Gestão de exercícios no Espaço configurável do GCN e Fluxos de trabalho estruturados para Gestão de crises no Espaço configurável do GCN.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Exercícios** > **Pendente** e selecione o evento de exercício na lista.
3. Selecione a guia **Tarefas de evento**.

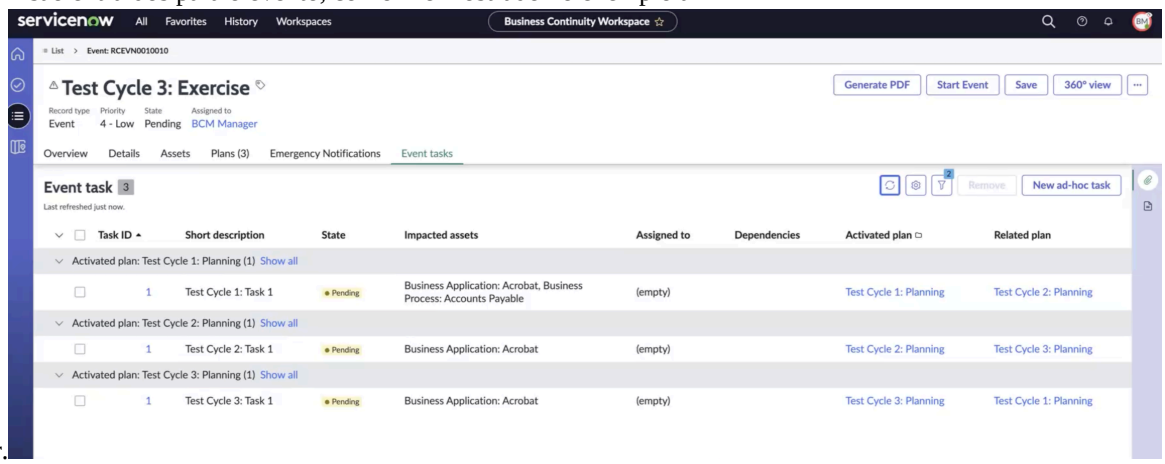
Nota:
A guia **Tarefas de evento** é exibida para os eventos de exercício quando o método de exercício é **Funcional**.

Quando você adiciona ou atualiza o plano para o evento de exercício, os planos, ativos e tarefas de evento relacionados que estão associados ao plano

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

também são extraídos para o evento, conforme mostrado no exemplo a seguir.



O exemplo a seguir mostra as tarefas circulares em que a Tarefa 3 tem uma dependência da Tarefa 1.

- Ciclo de testes 1: a tarefa 1 ativa o ciclo de testes 2: planejamento.
- Ciclo de testes 2: a tarefa 1 ativa o ciclo de testes 3: planejamento.
- Ciclo de testes 3: tarefa 1 ativa o ciclo de testes 1: planejamento.

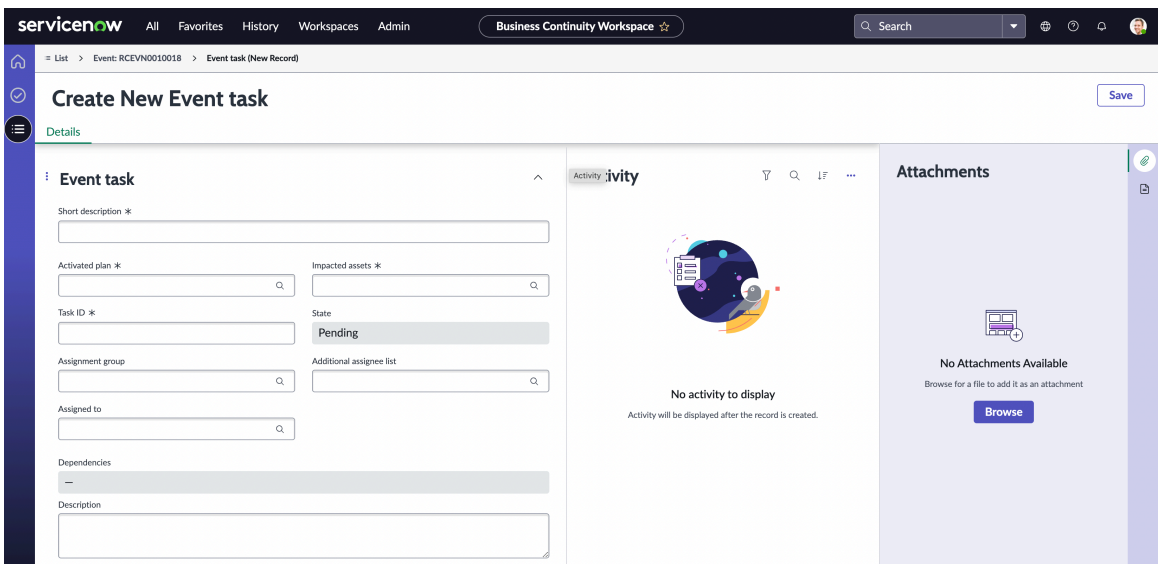
4. Para adicionar uma tarefa ad-hoc ao evento, selecione **Nova tarefa ad-hoc**.

> **Nota:**
> Quando você adiciona uma tarefa ad-hoc ao evento de exercício que está no estado **Trabalho em andamento** e se o plano ativado estiver no estado **Trabalho em andamento**, as tarefas serão movidas para o estado **Aberto**. Se o plano ativado estiver no estado **Pendente**, a tarefa será movida para o estado **Pendente**.

Para obter mais informações sobre os campos no formulário de Tarefa de Novo Evento, consulte Criar novo formulário de tarefa de evento.

> **Nota:**
> Você não pode criar uma tarefa ad-hoc para os planos ativados que estão no estado **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto**.

O formulário **de tarefa Criar novo evento** é exibido conforme mostrado no exemplo a seguir.



Tradução automática

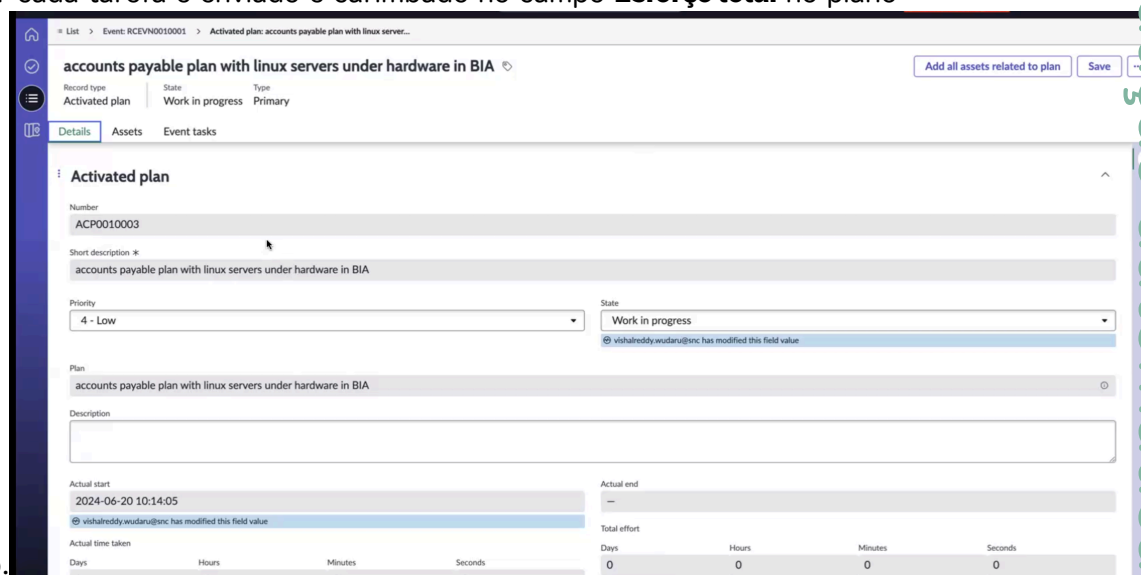
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Para iniciar o exercício, selecione **Iniciar evento**.

   A partir da versão Xanadu, você pode monitorar os planos ativados vinculados a um exercício, que agora são exibidos em um estado **Aberto**, em vez do estado **Trabalho em andamento**. O estado **Aberto** exibe um status preciso do plano ativado. A duração real do plano ativado é calculada a partir da data de início até a data de término. Quando as tarefas vinculadas a um plano ativado são atualizadas para o estado **Trabalho em andamento**, o status do plano ativado é atualizado para **Trabalho em andamento**.

   Quando você inicia uma tarefa de evento em um plano ativado e atualiza seu estado para **Trabalho em andamento**, o status do plano ativado também é atualizado para **Trabalho em andamento**. A condição para que o plano ativado seja movido para **Trabalho em andamento** é que o trabalho seja iniciado em pelo menos uma das tarefas de evento. Até lá, todos os planos ativados ainda estarão no estado **Aberto**.

   Sempre que o estado de um plano ativado muda de Aberto para **Trabalho em andamento**, a data de início real é registrada no campo **Início real**. Quando todas as tarefas de evento são concluídas, o término real é calculado e registrado no campo **Término real**. Com base no início e no término reais, o tempo real gasto é registrado no campo **Tempo real gasto**. O tempo necessário para concluir cada tarefa é enviado e carimbado no campo **Esforço total** no plano ativado.



   Você pode editar várias tarefas de recuperação de uma só vez.

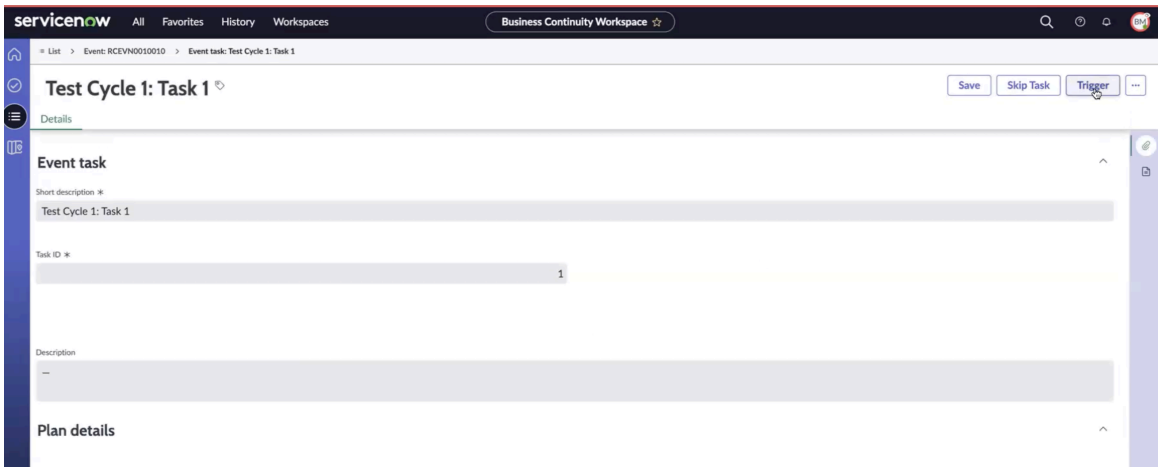
   É exibida uma mensagem informando que a tarefa de evento tem uma dependência circular. Você precisa acionar as tarefas manualmente para este evento.

6. Selecione a primeira tarefa e selecione **Gatilho**.

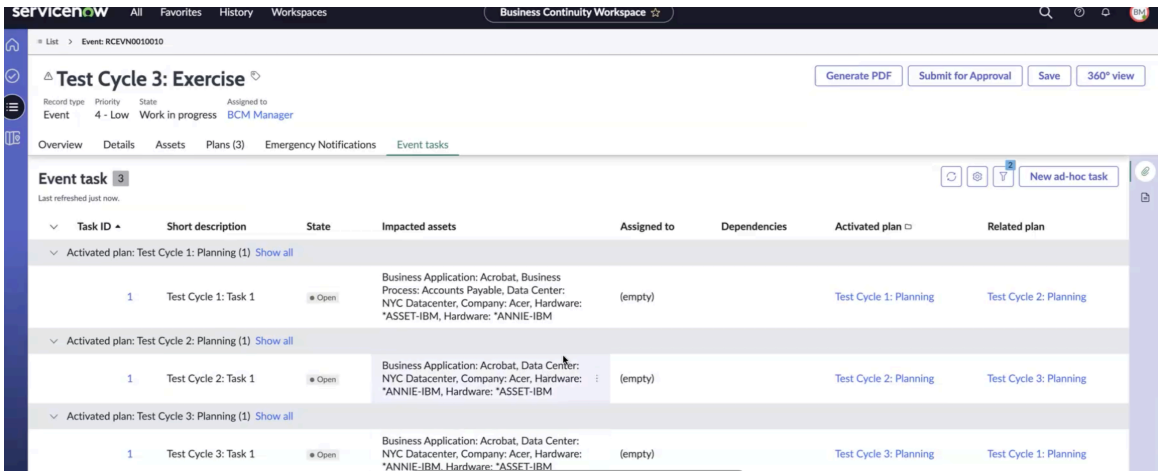
   O processo para acionar a tarefa manualmente é mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Ele atualiza o estado da tarefa para **Aberto**, conforme mostrado no exemplo a seguir, e abre todas as tarefas dependentes, uma por uma.



7. Conclua todos os planos ativados das tarefas de evento para o evento de exercício e selecione **Enviar para aprovação**.
8. Para gerar um PDF, selecione **Gerar PDF**.
   Se você tiver acesso de edição ao evento de crise, poderá salvar uma cópia do evento em formato PDF no disco rígido local.

   Nota:
   Por padrão, o PDF é gerado e anexado depois que o evento é encerrado.

9. Navegue até a seção **Resultados** na guia **Detalhes** e atualize as datas de **inícioreal e de término real** da tarefa de evento.
10. Atualize os campos de atribuição, se necessário.
11. Insira informações relacionadas à tarefa de evento no campo **Anotações de trabalho** da seção **Atividade**.
12. Selecione **Salvar**.
13. Selecione o ícone de atualização (ícone de) para exibir o estado atualizado do ativo ou plano e o tempo real necessário para recuperar o ativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar novo formulário de tarefa de evento

Use o formulário Criar nova tarefa de evento em Espaço UIB do GCN para adicionar detalhes sobre uma tarefa de evento.

Criar novo formulário de tarefa de evento

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Criar novo formulário de tarefa de evento

Campo	Descrição
Guia de detalhes	
Descrição resumida	Breve anotação sobre a tarefa de evento.
Plano ativado	Plano ativado para a tarefa de evento.
Ativos afetados	Ativos afetados pela tarefa de evento.
ID da tarefa	O padrão é o próximo número de tarefas de evento existentes para o plano.
Estado	O padrão é Estado **Pendente**.
Grupo de atribuição	Grupo ao qual a tarefa de evento está atribuída.
Lista de atribuídos adicionais	Usuários adicionais atribuídos à tarefa de evento.
Atribuído a	Usuário ou usuários do grupo de atribuição. Se o campo **Grupo de atribuição** estiver vazio, selecione qualquer usuário.
Dependências	Dependências das tarefas. Para tarefas copiadas do nível do plano, as dependências são copiadas da tarefa de recuperação do plano. Não é possível adicionar dependências para tarefas ad-hoc.
Descrição	Informações sobre a tarefa de evento.
Atividade	
Anotações de trabalho	Informações sobre a tarefa de evento compartilhadas internamente.

Importar a tarefa automatizada em um exercício

Importe a tarefa automatizada do plano de continuidade de negócios em um exercício. A utilização de tarefas automatizadas durante um exercício aumenta a eficiência e reduz o tempo de resposta dos usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Exercícios** > **Pendente** e selecione **Novo**.
   O formulário **Criar novo evento** é exibido.
3. Na guia **Detalhes** do formulário **Criar novo evento**, preencha os campos obrigatórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre os campos, consulte Criar novo formulário de tarefa de evento.

4. Navegue até a lista Planejamento na exibição Espaço e selecione o plano associado ao evento.

   Quando você seleciona o plano, as tarefas associadas são extraídas para o evento. As tarefas são exibidas na guia **Tarefas de evento**. Quando as tarefas exibidas na guia **Tarefas de evento** têm uma dependência entre elas, elas normalmente são executadas em uma ordem sequencial.

5. Selecione **Iniciar evento**.

   Ao iniciar um evento, as tarefas de evento que não têm nenhuma dependência entre elas são executadas. Quando uma tarefa é concluída, as tarefas subsequentes que dependem dela são executadas. Por exemplo, quando uma tarefa faz a transição para o estado **Encerrado incompleto** ou **Encerrado com falha**, você tem a opção de selecionar a tarefa e revisar os detalhes da atividade. Se uma mensagem de erro for exibida na tela, você poderá analisá-la para identificar o problema e tomar as medidas corretivas apropriadas. Por exemplo, se a mensagem de erro indicar que a variável de código deve ser um valor positivo, você poderá atualizar a variável de código de acordo.

   Se a tarefa fizer a transição para o estado de **falha Encerrado**, suas tarefas dependentes não serão acionadas. Caso uma tarefa esteja no estado **Encerrado incompleto** ou **Encerrado com falha**, uma notificação por e-mail será enviada ao designado de backup, informando que o fluxo automatizado encontrou um erro e que é necessária uma intervenção manual do designado de backup.

6. Selecione **Acionar novamente a automação**.
   O fluxo automatizado é acionado para execução mais uma vez.
7. Se o fluxo automatizado falhar novamente, selecione **Acionar novamente como uma tarefa manual**.
   A tarefa faz a transição para o estado **Aberto**.

   a. Atualize a tarefa de evento e selecione **Trabalho em andamento**.

   b. Selecione **Encerrado concluído**.
      Você tem a opção de atualizar manualmente a tarefa de evento. Depois de marcar a tarefa como **Encerrada concluída**, a tarefa de evento subsequente será acionada automaticamente. Se a próxima tarefa for uma tarefa manual, o usuário atribuído poderá prosseguir para concluir o fluxo de trabalho da tarefa de evento.

8. Selecione **Salvar**.
   A tarefa de evento é salva na instância.

Aprovar o exercício

Aprove o exercício em Espaço UIB do GCN.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Exercícios** > **Pendente** e selecione o evento de exercício na lista.
3. Faça login como o aprovador do evento e selecione o Evento na exibição de lista.
4. Selecione **Encerrado incompleto**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se as tarefas de evento associadas ao evento não estiverem concluídas, você poderá atualizar o estado do evento para **Encerrado incompleto**.

5. Selecione **Enviar para aprovação**.
6. Selecione **Encerrado concluído**.
   Você pode atualizar o estado do evento para **Encerrado concluído**.

Exibir suas tarefas de recuperação no autoatendimento

Exiba as tarefas de recuperação atribuídas a você ou à equipe da tarefa de recuperação para recuperar ativos de um evento ou exercício de crise. Seu GCN gerente de programa atribui as tarefas a você e você pode exibi-las no menu da aplicação de autoatendimento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.recovery_team_member

Procedimento

1. Navegar até **Autoatendimento** > **Minhas tarefas de recuperação**.
2. Exiba a lista das tarefas de evento atribuídas a você, ao grupo atribuído do qual você faz parte ou a uma equipe de recuperação à qual você pertence e o estado do evento não estiver no estado **Pendente**.
   Você pode exibir o nome e a descrição da tarefa de recuperação.
3. Selecione o link para o **ID da tarefa** de uma tarefa de evento que você deseja atualizar.
   Você pode atualizar os detalhes de **Início** real e **Término real**.
4. Classifique a coluna **Tipo de evento** para listar as tarefas relacionadas à crise na parte superior.
5. Exiba a coluna **Tipo de tarefa de evento** para entender se é um evento planejado ou ad-hoc.
6. Para adicionar anotações à atividade da tarefa de evento, selecione a seção **Atividade** na guia **Detalhes** e adicione as informações no campo **Anotações de trabalho**.
7. Para atualizar a tarefa para um estado **Em andamento**, selecione **Trabalho em andamento**.
8. Para fechar a tarefa, selecione **Fechar incompleta** ou **Fechar concluída**.
9. Para atualizar o registro, selecione **Atualizar**.

Visualize os relacionamentos de 360 ° para um exercício e evento de crise

Visualize os relacionamentos de 360 ° para um exercício ou um evento de crise e as entidades associadas em Espaço UIB do GCN. Você pode acessar a exibição de 360 ° a qualquer momento ao criar um exercício e um evento de crise.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bia.bia_admin, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As configurações da exibição de 360 ° são armazenadas em **Configurações de exibição em 360 °** > **Configurar exibições em 360°**. Se você tiver a função de administrador GCN, poderá configurar os relacionamentos dos registros em **Configurações de exibição em 360 °** > **Registros de relacionamentos**.

Procedimento

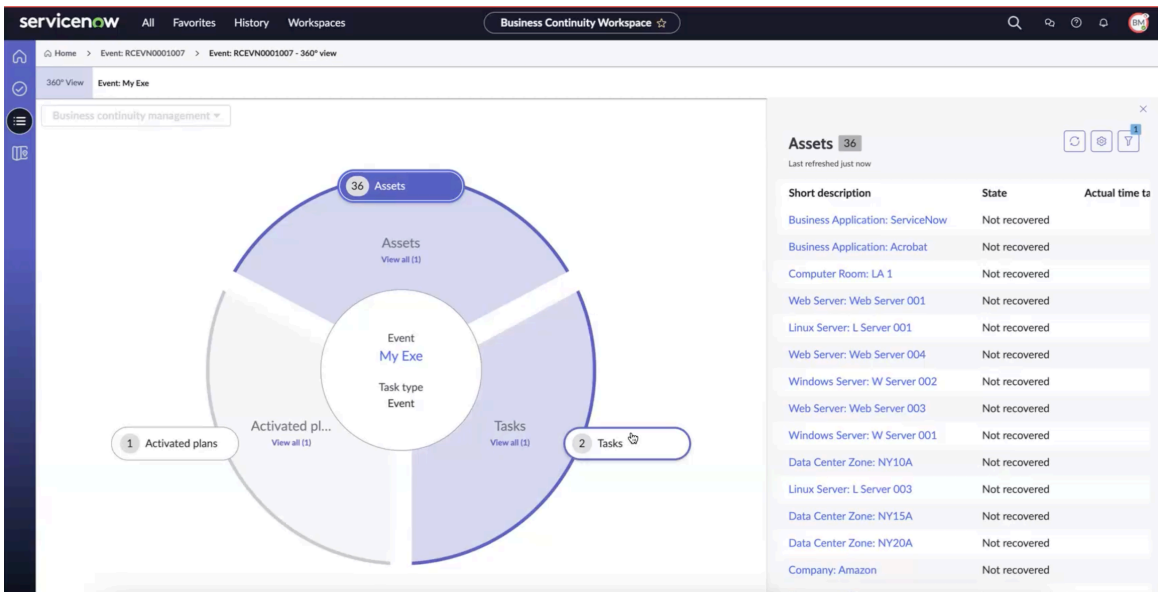
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Exercício** e selecione um registro na lista.
   O registro de evento de exercício é exibido. O mesmo procedimento se aplica a um evento de crise.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione a **exibição de 360 °** no registro do evento.

   A exibição de 360 ° do evento selecionado é exibida conforme mostrado no exemplo a seguir.



   A exibição de 360 ° do evento selecionado mostra os seguintes detalhes:

   - **Planos ativados: planos**ativados que estão associados aos ativos.
   - **Ativos**: ativos afetados devido ao evento.
   - **Tarefas**: tarefas associadas ao evento.

   Quando você seleciona a cápsula **Ativos** na exibição de 360 °, os detalhes dos ativos do evento são exibidos no painel **Ativos** à direita, conforme mostrado no exemplo.

4. Para navegar até o evento novamente, selecione o evento ou a exibição de lista na navegação por trilhas.

Gerar o PDF de um exercício ou evento de crise

Gere o PDF de um exercício ou evento de crise em Espaço UIB do GCN e salve-o para referência futura.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para formatar o PDF de acordo com as necessidades do seu negócio, consulte Formatar os modelos em PDF para AINs, PCNs e eventos.

A partir da versão Xanadu, o conteúdo em PDFs de Análises de impacto nos negócios, Planos e Eventos foi aprimorado com a implementação de um novo layout:

- Organize as várias tarefas de evento em um formato de tabela.
- Inclua detalhes do proprietário do ativo e a descrição da Análise de impacto nos negócios.
- Exibe uma tabela que descreve as dependências dos ativos do plano.
- Marque a data de criação do PDF na primeira página.

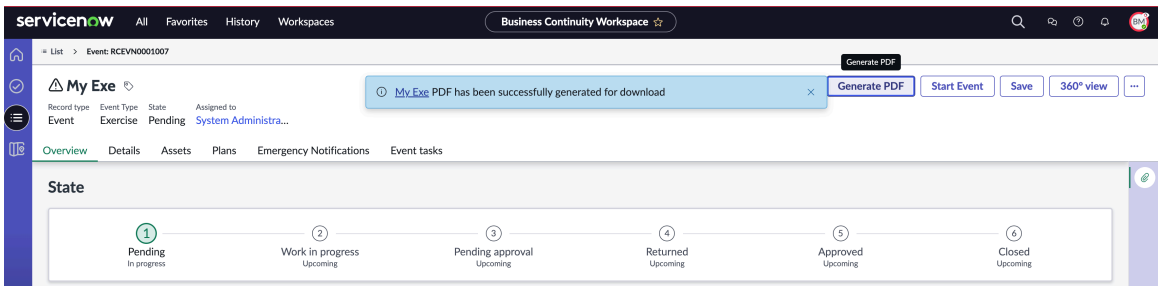
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Exercícios** e selecione qualquer registro de evento que esteja no estado **Revisão** ou próximo.
   Você pode usar o mesmo processo de geração do PDF para um evento de crise.
3. Selecione **Gerar PDF** no formulário.

   O exemplo a seguir mostra a mensagem exibida na tela:<Name of the exercise event> O PDF foi gerado com sucesso para download.

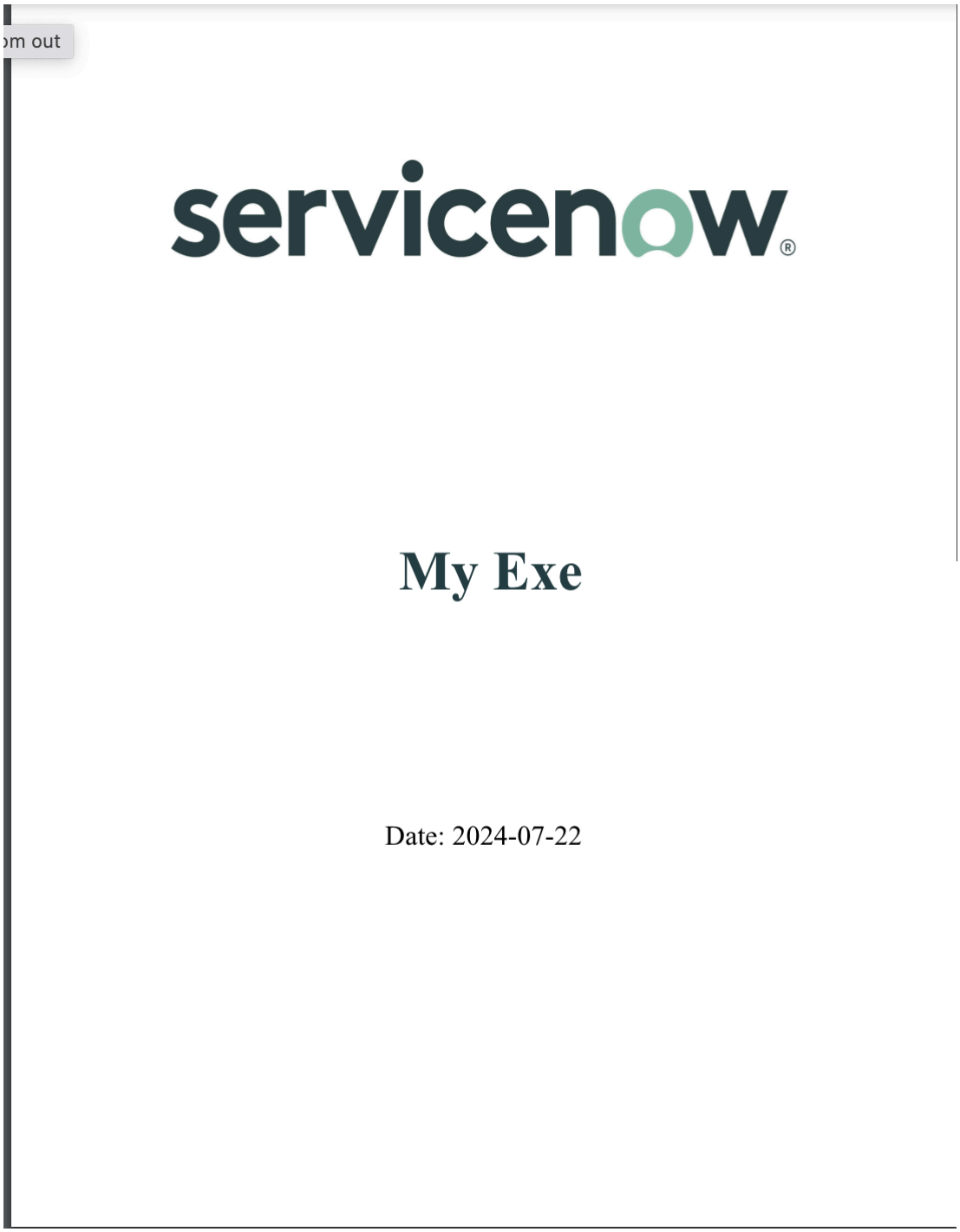


4. Para baixar o PDF, selecione o link na mensagem.

   O exemplo a seguir mostra que o PDF do exercício foi baixado localmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Salve o PDF em seu sistema.
   Você pode salvar o PDF para referência futura.

Fluxos de trabalho estruturados para Gestão de crises no Espaço configurável do GCN

Execute os fluxos de trabalho estruturados para gerenciar um evento de crise em Espaço de continuidade de negócios (também conhecido como Espaço configurável do GCN).

Normalmente, o gerente do programa GCN executa as seguintes tarefas para responder a um evento de crise:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Crie um evento de crise. Para obter mais informações, consulte Iniciar um evento de crise.
- Adicione um ativo e um plano ao evento de crise. Para obter mais informações, consulte Acompanhar os ativos afetados e adicionar um plano relacionado.
- Adicione uma tarefa de evento ao evento de crise. Para obter mais informações, consulte Adicionar uma tarefa ao evento de crise.
- Envie a tarefa de evento para o evento de exercício. Para obter mais informações, consulte Aprovar o evento de crise.

Informações adicionais sobre eventos de crise

- Para obter informações sobre a guia **Eventos de crise** na Página inicial, consulte Exibição da página inicial.
- Para obter informações sobre ameaças, feeds e alertas na interface do mapa de crise, consulte Interface do Mapa de crises.
- Para obter informações sobre as tarefas administrativas na interface do mapa de crise, consulte Configuração de Mapa de crises.
- Para obter informações sobre os eventos de crise, consulte Eventos de crise.

Edição em massa de tarefas da lista relacionada Tarefas de evento

A partir da versão 6.1.x da aplicação Gestão de continuidade de negócios, os usuários que têm acesso de edição ao registro de eventos agora podem executar edições em massa em tarefas diretamente da lista relacionada Tarefas de evento. Este recurso é útil para usuários que gerenciam várias tarefas de evento simultaneamente.

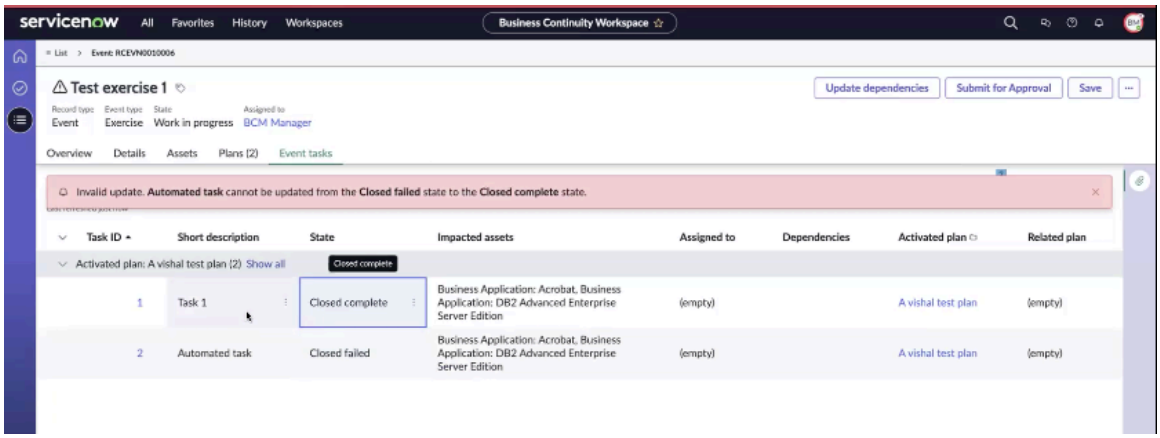
Na lista de tarefas de recuperação, os usuários com as permissões de edição necessárias podem modificar os seguintes campos simultaneamente:

- **Estado**
- **Atribuído a**
- **Início real**
- **Término real**
- **Grupo atribuído**

Depois que um evento é iniciado, esses usuários também podem modificar o estado de uma tarefa de evento na exibição de lista ou de formulário. O processo para atualizar o estado de uma tarefa de evento na exibição de lista é demonstrado no exemplo a seguir. Se uma transição de estado não for permitida, uma mensagem de erro será exibida para indicar que a atualização é inválida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A tabela a seguir detalha as transições de estado permitidas para uma tarefa de evento.

Transições de estado permitidas para uma tarefa de evento

Transição de estado	Estado pendente	Estado aberto	Estado de trabalho em andamento	Estado encerrado concluído	Estado incompleto fechado	Estado fechado ignorado	Estado de falha fechado
Pendente	Não	Sim	Não	Não	Não	Sim	Não
Aberto	Não	Não	Sim	Não	Não	Sim	Não
Trabalho em andamento	Não	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Sim
Encerrado concluído	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Encerrado incompleto	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Encerrado ignorado	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Encerrado com falha	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não

Nota:
Todas as mudanças nas transições de estado e atualizações nas datas de início ou término são listadas no log de atividades da tarefa.

Considere os seguintes detalhes importantes sobre as transições de estado de uma tarefa de evento.

1. A tarefa de evento só pode ser aberta a partir do estado **Encerrado concluído**.
2. Depois que a tarefa de evento passa para o estado **Aberto**, os usuários da tarefa de evento podem editá-la ainda mais.
3. A tarefa pode ser movida do estado **Aberto** para o estado **Encerrado Ignorado**.
4. Somente usuários com acesso ao evento podem reabrir a tarefa do evento. Embora os membros da tarefa de recuperação possam mudar o status da tarefa do evento, eles não podem reabri-la.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A tabela a seguir resume as ações de IU disponíveis para uma tarefa de evento e seus estados correspondentes:

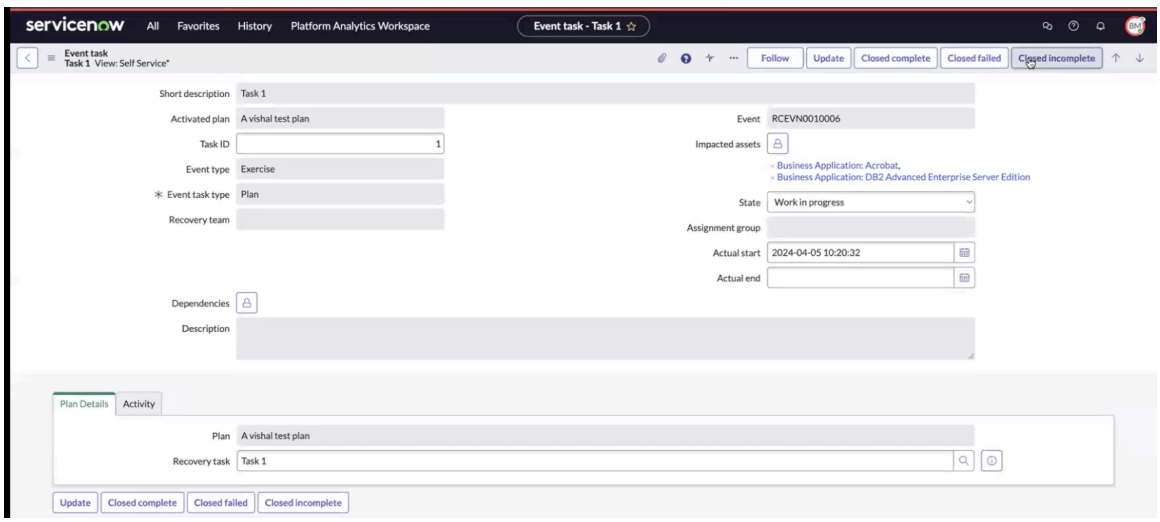
Ações de IU e os estados associados das tarefas de evento

Ação de IU	Estado da tarefa de evento	Anotações
Gatilho	**Pendente**	Esta condição é aplicável somente quando um evento foi iniciado.
Ignorar tarefa	**Pendente**, **Aberto**, **Trabalho em andamento**	-
Trabalho em andamento	**Abrir**	-
Encerrado totalmente	**Trabalho em andamento**	-
Encerrado incompleto	**Trabalho em andamento**	-
Encerrado com falha	**Trabalho em andamento**	-
Acionar novamente como tarefa manual	**Encerrado**	-
Acionar novamente a automação	**Trabalho em andamento**, **Encerrado**	Esta condição é aplicável somente para uma tarefa automatizada.

Se uma tarefa for fechada por engano, os usuários da tarefa de evento poderão reabri-la para fazer as edições necessárias, garantindo que o processo de recuperação permaneça preciso e completo.

Atualizando a tarefa de evento como um membro da tarefa de recuperação

Geralmente, os membros da tarefa de recuperação atualizam o status das tarefas de evento. Embora eles não tenham acesso à página de eventos ou ao espaço, eles podem navegar até **Minhas tarefas de recuperação** na instância para acessar a tarefa de recuperação. Ao modificar a ação de IU, eles podem mudar o status da tarefa de evento, conforme demonstrado no exemplo.



Por exemplo, quando os membros da tarefa de recuperação marcam a tarefa como Encerrada concluída, todos os campos do formulário são bloqueados. Isso significa que, embora os membros da tarefa de recuperação não possam modificar os campos, eles ainda podem adicionar anotações de atividade. Somente usuários com acesso à tarefa de evento podem editar os campos no formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre como importar a tarefa automatizada em um evento, consulte Importar a tarefa automatizada em um evento.

Iniciar um evento de crise

Inicie um evento de crise em Espaço UIB do GCN.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

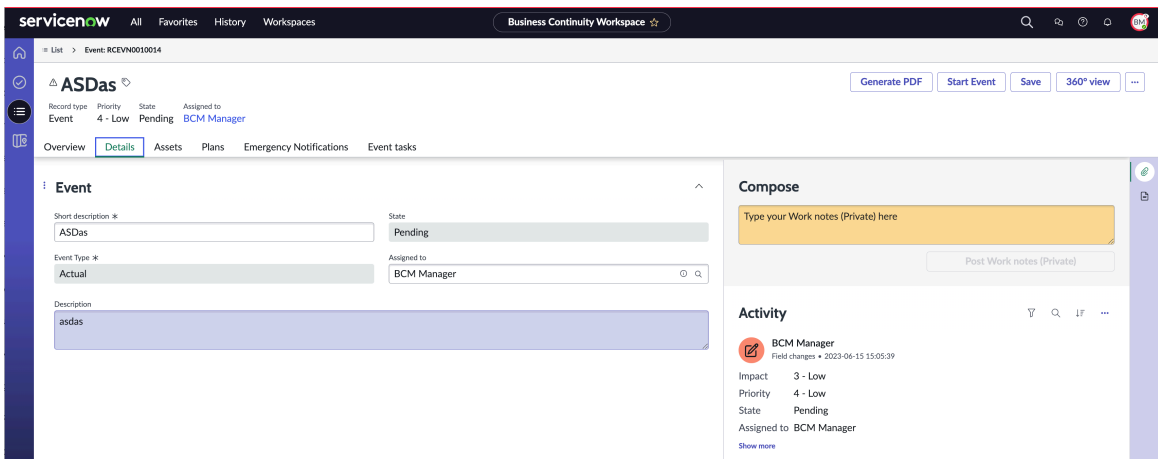
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **eventos de crise** > **Pendente** e selecione **Novo**.
   O formulário **Criar novo evento** é exibido.
3. Na guia **Detalhes** do formulário **Criar novo evento**, preencha os campos obrigatórios.

> **Nota:**
> Para um evento de crise, o tipo de evento é **Real**.

Para obter mais informações sobre os campos, consulte Formulário Criar evento de crise.

Um evento de crise é criado no estado **Pendente**, conforme mostrado no exemplo a seguir.



O estado e os detalhes do evento de crise são exibidos nas seguintes guias:

- **Visão geral**: você pode exibir o estado atual e a progressão do estado geral do evento de crise.
- **Detalhes**: você pode exibir detalhes sobre o evento de crise, como sua descrição resumida, estado, tipo de evento, designado e assim por diante.
- **Ativos**: você pode selecionar o tipo de item afetado ou os elementos primários que deseja recuperar para um tipo de ativo.
- **Planos**: você pode adicionar um plano ad-hoc para o ativo selecionado ao evento de crise.
- **Notificações de emergência**: você pode criar uma notificação para o evento de crise com a integração Everbridge.
- **Tarefas de evento**: você pode adicionar uma tarefa ad-hoc ao evento de crise.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Salvar**.
   O evento de crise é salvo no estado **Pendente** e é exibido na exibição de lista de eventos de crise do registro.

Formulário Criar evento de crise

Use o formulário Criar evento de crise em Espaço UIB do GCN para adicionar detalhes sobre um evento de crise.

Formulário Criar evento de crise

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário Criar evento de crise

Campo	Descrição
Guia de detalhes	
Descrição resumida	Breve descrição sobre o evento de crise.
Estado	Estado do evento. O padrão é o estado **Pendente**.
Tipo de evento	Tipo do evento. Para um evento de crise, o tipo de evento é **Real**.
Atribuído a	Usuário ou usuários do grupo de atribuição. Se o campo **Grupo de atribuição** estiver vazio, selecione qualquer usuário.
Descrição	Descrição do evento.

Acompanhar os ativos afetados e adicionar um plano relacionado

Rastreie os ativos afetados e adicione um plano relacionado durante um evento de crise. Você pode monitorar os ativos e planos para o evento de crise em Espaço UIB do GCN. Você pode recuperar seus ativos na fase de planejamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Eventos de crise** > **Pendente** e selecione o evento de crise na lista.
3. Selecione a guia **Ativos** e selecione **Adicionar**.

   Você pode adicionar um ativo que deseja recuperar durante a crise. Os elementos primários do ativo são listados como **Tipos de ativo**. Os elementos primários pertencem ao tipo de definição de elemento identificado no modelo de plano. Quando você adiciona um ativo ao evento, suas dependências associadas são extraídas para o evento. As dependências são exibidas no painel **Tipos de ativo**.

   Nota:
   Quando você seleciona **Adicionar** para uma aplicação, todas as dependências que você identificou na análise de impacto nos negócios dessa aplicação também são adicionadas ao exercício.

4. Na lista Aplicações, selecione a aplicação e navegue até a guia **Planos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando você adiciona um plano ao evento de crise, os planos, ativos e tarefas de evento relacionados que estão associados ao plano também são extraídos para o evento.

5. Selecione **Adicionar todos os planos relacionados ao ativo**.
   Se você tiver planos relacionados à aplicação selecionada na instância, eles serão adicionados ao evento de exercício.
6. Selecione **Salvar**.
   O evento de crise é salvo no estado **Pendente**.

Adicionar uma tarefa ao evento de crise

Adicione uma tarefa ao evento de crise em Espaço UIB do GCN. Você pode monitorar e concluir as ações necessárias para responder ao evento de crise.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usuários com acesso de edição ao registro de eventos podem editar os seguintes campos na lista de tarefas de recuperação simultaneamente:

- **Estado**
- **Atribuído a**
- **Início real**
- **Término real**
- **Grupo atribuído**

Para obter mais informações, consulte Fluxos de trabalho estruturados para Gestão de crises no Espaço configurável do GCN.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Eventos de crise** > **Pendente** e selecione o evento de crise na lista.
3. Selecione a guia **Tarefas de evento**.

Nota:
Para os eventos de crise, o tipo de evento é **Real**.

Quando você adiciona ou atualiza o plano para o evento de crise, os planos, ativos e tarefas de evento relacionados que estão associados ao plano também são extraídos para o evento.

4. Para adicionar uma tarefa ad-hoc ao evento, selecione **Nova tarefa ad-hoc**.

Nota:
Uma tarefa ad-hoc é adicionada ao evento de crise para que você possa executar ações corretivas para o evento de crise. Quando você adiciona uma tarefa ad-hoc ao evento de crise que está no estado **Trabalho em andamento** e se o plano ativado estiver no estado **Trabalho em andamento**, as tarefas estarão no estado **Aberto**. Se o plano ativado estiver no estado **Pendente**, a tarefa estará no estado **Pendente**.

Para obter mais informações sobre os campos no formulário de Tarefa de Novo Evento, consulte Criar novo formulário de tarefa de evento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você não pode criar uma tarefa ad-hoc para os planos ativados que estão no estado **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto**.

5. Para iniciar o evento de crise, selecione **Iniciar evento**.
   Depois de iniciar o evento, o estado do evento é atualizado para **Trabalho em andamento**.

   Nota:
   Se a tarefa de evento tiver uma dependência circular, você precisará acionar as tarefas manualmente para este evento.

6. Selecione a primeira tarefa e selecione **Gatilho**.
7. Conclua todos os planos ativados das tarefas de evento para o evento de crise e selecione **Enviar para aprovação**.
8. Para gerar um PDF, selecione **Gerar PDF**.
   Se você tiver acesso de edição ao evento de crise, poderá salvar uma cópia do evento em formato PDF no disco rígido local.

   Nota:
   Por padrão, o PDF é gerado e anexado depois que o evento é encerrado.

9. Navegue até a seção **Resultados** na guia **Detalhes** e atualize as datas de **inícioreal e de término real** da tarefa de evento.
10. Atualize os campos de atribuição, se necessário.
11. Insira informações relacionadas à tarefa de evento no campo **Anotações de trabalho** da seção **Atividade**.
12. Selecione **Salvar**.
13. Selecione o ícone de atualização (ícone de) para exibir o estado atualizado do ativo ou plano e o tempo real necessário para recuperar o ativo.

Importar a tarefa automatizada em um evento

Importe a tarefa automatizada do plano de continuidade de negócios em um evento real. A utilização de tarefas automatizadas durante um evento real aumenta a eficiência e reduz o tempo de resposta dos usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **eventos de crise** > **Pendente** e selecione **Novo**.
   O formulário **Criar novo evento** é exibido.
3. Na guia **Detalhes** do formulário **Criar novo evento**, preencha os campos obrigatórios.

   Nota:
   Para um evento de crise, o tipo de evento é **Real**.

   Para obter mais informações sobre os campos, consulte Formulário Criar evento de crise.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Navegue até a lista Planejamento na exibição Espaço e selecione o plano associado ao evento.

   Quando você seleciona o plano, as tarefas associadas são extraídas para o evento. As tarefas são exibidas na guia **Tarefas de evento**. Quando as tarefas exibidas na guia **Tarefas de evento** têm uma dependência entre elas, elas normalmente são executadas em uma ordem sequencial.

5. Selecione **Iniciar evento**.

   Ao iniciar um evento, as tarefas de evento que não têm nenhuma dependência entre elas são executadas. Quando uma tarefa é concluída, as tarefas subsequentes que dependem dela são executadas. Por exemplo, quando uma tarefa faz a transição para o estado **Encerrado incompleto** ou **Encerrado com falha**, você tem a opção de selecionar a tarefa e revisar os detalhes da atividade. Se uma mensagem de erro for exibida na tela, você poderá analisá-la para identificar o problema e tomar as medidas corretivas apropriadas. Por exemplo, se a mensagem de erro indicar que a variável de código deve ser um valor positivo, você poderá atualizar a variável de código de acordo.

   Se a tarefa fizer a transição para o estado de **falha Encerrado**, suas tarefas dependentes não serão acionadas. Caso uma tarefa esteja no estado **Encerrado incompleto** ou **Encerrado com falha**, uma notificação por e-mail será enviada ao designado de backup, informando que o fluxo automatizado encontrou um erro e que é necessária uma intervenção manual do designado de backup.

6. Selecione **Acionar novamente a automação**.
   O fluxo automatizado é acionado para execução mais uma vez.
7. Se o fluxo automatizado falhar novamente, selecione **Acionar novamente como uma tarefa manual**.
   A tarefa faz a transição para o estado **Aberto**.

   a. Atualize a tarefa de evento e selecione **Trabalho em andamento**.

   b. Selecione **Encerrado concluído**.
      Você tem a opção de atualizar manualmente a tarefa de evento. Depois de marcar a tarefa como **Encerrada concluída**, a tarefa de evento subsequente será acionada automaticamente. Se a próxima tarefa for uma tarefa manual, o usuário atribuído poderá prosseguir para concluir o fluxo de trabalho da tarefa de evento.

8. Selecione **Salvar**.
   A tarefa de evento é salva na instância.

Aprovar o evento de crise

Aprove o evento de crise em Espaço UIB do GCN.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Eventos de crise** > **Pendente** e selecione o evento de crise na lista.
3. Faça login como o aprovador do evento e selecione o Evento na exibição de lista.
4. Selecione **Enviar para aprovação**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Aprovar**.
6. Selecione **Salvar**.
7. Selecione **Encerrado concluído**.
   Você pode atualizar o estado do evento para **Encerrado concluído**.
8. Selecione **Encerrado incompleto**.
   Você pode atualizar o estado do evento para **Encerrado incompleto**.

Fluxos de trabalho estruturados para Mapa de crises em Espaço configurável do GCN

Você pode usar a interface [Mapa de crises em Espaço configurável do GCN para receber alertas sobre possíveis ameaças às operações de negócios da sua organização. Você pode gerenciar os alertas iniciando fluxos de trabalho de resposta.

Normalmente, o gerenciador de programas GCN executa as seguintes tarefas para gerenciar os alertas da interface Mapa de crises :

- Gerencie os alertas em Mapa de crises. Para obter mais informações, consulte Gerenciar os alertas no Mapa de crises.
- Defina controles em Mapa de crises para personalizar os alertas. Para obter mais informações, consulte Defina controles em Mapa de crises para personalizar os alertas.
- Exiba o cluster de camada de recursos em Mapa de crises. Para obter mais informações, consulte Selecionar cluster de camada em Mapa de crises.
- Monitore os ativos na área afetada em Mapa de crises. Para obter mais informações, consulte Monitorar os ativos na área afetada no Mapa de crises.
- Inicie fluxos de trabalho de resposta para gestão de crises. Para obter mais informações, consulte Iniciar fluxos de trabalho de resposta para gestão de crises.

Informações adicionais sobre Mapa de crises

- Para obter informações sobre a exibição [Mapa de crises em Espaço configurável do GCN, consulte Mapa de crises exibição.
- Para obter informações sobre ameaças, feeds e alertas em Mapa de crises, consulte Interface do Mapa de crises.
- Para obter informações sobre as tarefas administrativas em Mapa de crises, consulte Configuração de Mapa de crises.

Gerenciar os alertas no Mapa de crises

Gerencie os alertas na interface [Mapa de crises em Espaço UIB do GCN. Em seguida, você pode identificar uma ameaça e sua geolocalização a partir da localização do ativo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin ou sn_bcm.program_manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, selecione o ícone do **mapa de crise**.
3. Selecione um registro de alerta.

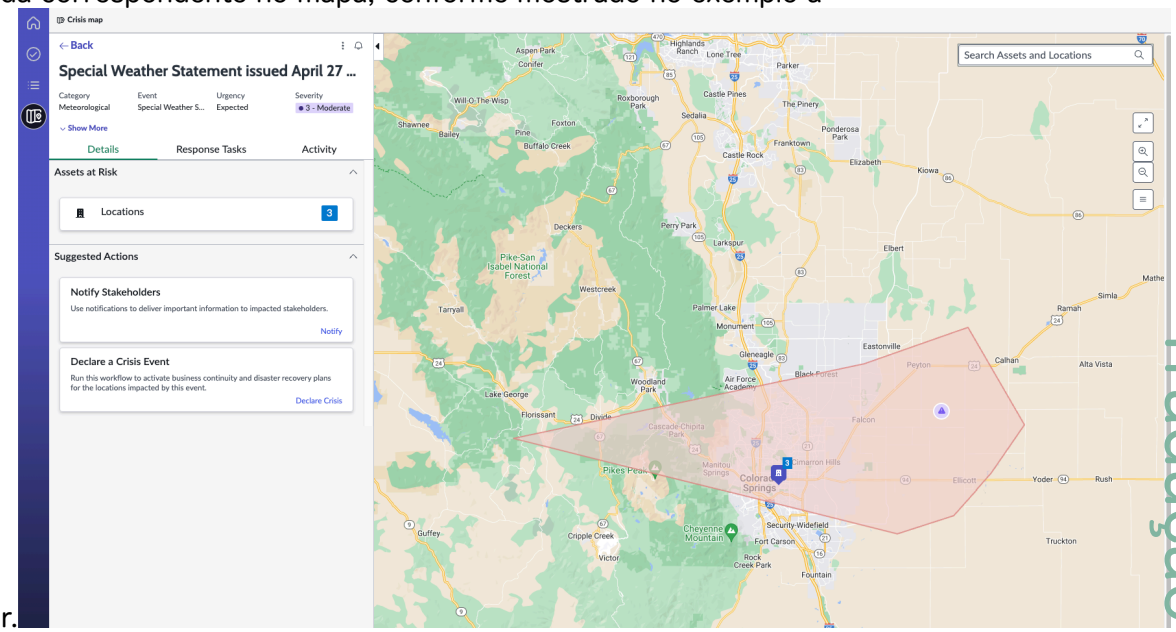
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esta ação abre o registro de alerta no painel **Alertas**. Você pode exibir os detalhes do registro no cabeçalho do registro.

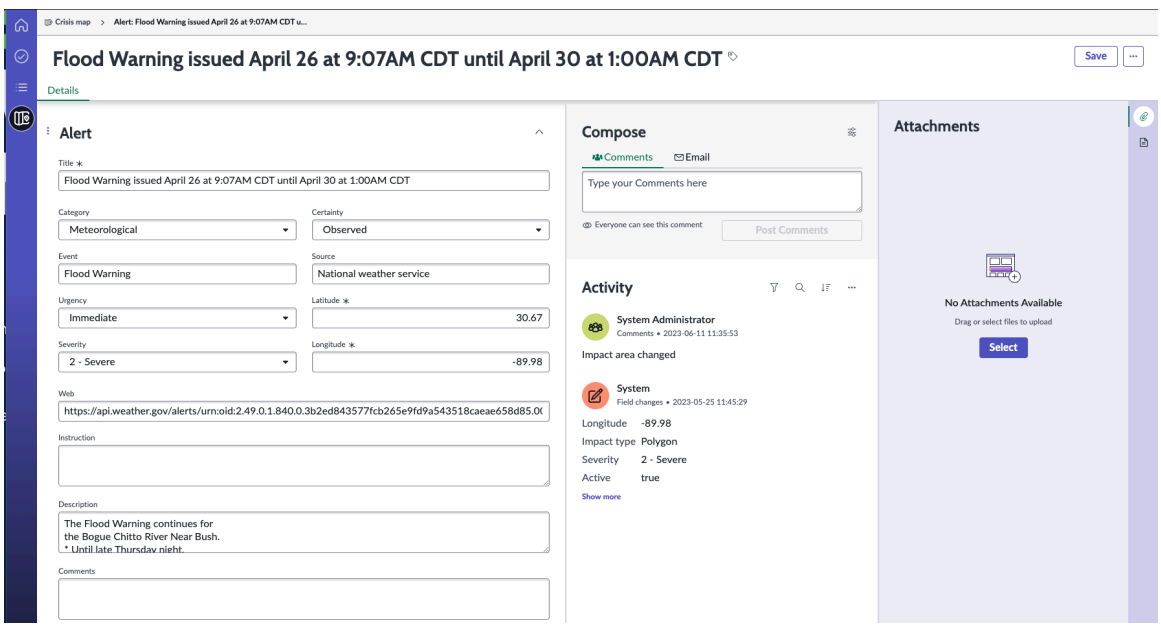
Na guia **Detalhes**, você pode exibir os ativos em risco na seção **Ativos em risco**. Você pode exibir as ações sugeridas, como **Notificar partes interessadas** ou **Declarar um evento de crise** na seção **Ações sugeridas**.

Você pode abrir a exibição detalhada de um alerta e exibir a área afetada correspondente no mapa, conforme mostrado no exemplo a seguir.



4. Para abrir os detalhes do alerta na exibição do formulário, selecione a opção **Abrir alerta** no ícone do **menu** ( ).

   Esta ação abre o registro em uma guia **Detalhes** separada, conforme mostrado no exemplo a seguir.



5. Para exibir as tarefas de resposta associadas ao alerta, selecione a guia **Tarefas de resposta**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Para exibir a atividade no alerta e adicionar seus comentários na seção **Compor**, selecione a guia **Atividade**.
7. Para descartar um alerta, selecione **Ignorar alerta** no **menu Alerta**.

   Se o alerta não representar uma ameaça atualmente para os locais dos funcionários, datacenters, principais empresas ou qualquer um dos seus estabelecimentos comerciais, você poderá ignorar o alerta. Se você souber que o alerta não prejudicaria suas operações de negócios, poderá ignorá-lo na exibição de lista e na exibição detalhada.

   Quando você descarta um alerta na exibição de lista, ele é removido da lista. Se você descartar um alerta da exibição detalhada, o alerta será removido e retornará à exibição de lista para que você possa revisar os outros alertas na lista. Em ambos os casos, você pode ver uma mensagem de confirmação sobre o descarte do alerta.
8. Para assinar as notificações de alerta, selecione **Assinar** selecionando o ícone de sino no painel Alertas. Quando um alerta ou seu item de feed de origem é atualizado, você recebe a notificação do espaço.

Defina controles em Mapa de crises para personalizar os alertas

Defina controles na interface [Mapa de crises em Espaço UIB do GCN. Você pode personalizar os alertas para ativos, locais e assim por diante.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin ou sn_bcm.program_manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, selecione **Mapa de crise**.

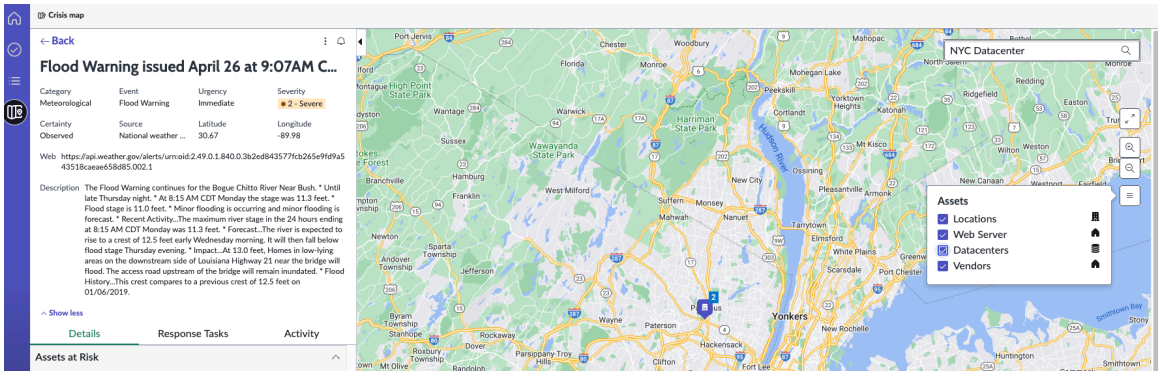
   A seção de alertas está à esquerda do espaço e a exibição do mapa está à direita.
3. Selecione o campo de pesquisa **Pesquisar ativos e locais** na exibição de mapa à direita e insira o local ou datacenter afetado por um alerta.
   Quando você pesquisa um local, uma lista mista dos resultados da sua empresa com o valor de exibição dos registros junto com seus ícones e os ícones de alfinete de mapa Google são exibidos.

   Se você não tiver certeza dos locais dos funcionários ou dos datacenters, use o controle de Camadas.
4. Para alterar o nível de zoom do mapa e exibir áreas específicas, use os botões de controle de **ampliar** e **reduzir**.
5. Para selecionar e exibir os ativos no mapa, selecione o ícone **Camadas**.

   Os ativos como **Locais**, **Servidores Web**, **Datacenters**ou **Fornecedores** são exibidos no mapa, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Para limpar o mapa de todos os resultados da pesquisa, selecione o ícone **Redefinir**.

Selecionar cluster de camada em Mapa de crises

Selecione o cluster de camada de recursos em Mapa de crises em Espaço UIB do GCN. Você pode exibir seus ativos ou recursos no mapa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin ou sn_bcm.program_manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, selecione **Mapa de crise**.
3. Selecione o ícone **Camadas**.

   As camadas no mapa aparecem como alfinetes em um mapa do Google e são configuráveis. Todos os detalhes da camada, como locais de ativos, ativos, datacenters e empresas principais, são exibidos no mapa por seus ícones configurados.

   Use o controle de camadas para exibir somente os ativos selecionados ou todos que podem ser ativados e desativados no mapa. Como um gerente de crise, ao exibir os alertas ativos, você pode tomar uma decisão fundamentada, concentrando-se em um único ativo que pode ser crítico naquele momento.

4. Para exibir um recurso ou ativo seletivo no mapa, marque a caixa de seleção desse ativo.

   Os ícones do ativo selecionado são exibidos no mapa. Os ícones de camada são exibidos dentro de bordas pretas, enquanto os ícones de alerta estão dentro de um círculo branco.

5. Selecione um ícone de **Ativo** no mapa para exibir seus detalhes.
   Por exemplo, se você selecionar um ícone de datacenter que não tenha um número ou uma contagem ao lado dele, um pop-over aparecerá com as informações de exibição que você configurou na tabela Configuração de recursos [sn_fam_resource_config].

   Se você configurou os campos **Energia** e **Consumo** de energia da tabela do datacenter [cmdb_co_datacenter] como os campos de exibição no formulário Configuração de recursos, os detalhes do consumo de energia desse datacenter serão exibidos no popover junto com suas coordenadas de localização.

6. Selecione um ícone de **Ativo** com um número ao lado dele.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O mapa é ampliado para mostrar todos os ativos que correspondem à contagem nesse cluster. Você pode selecionar ainda mais cada ativo no cluster e detalhar qualquer ativo para exibir seus detalhes no popover.

Você pode exibir apenas um pop-over de cada vez. Quando você seleciona outro nó, o pop-over desaparece.

7. Selecione o ícone **Redefinir** no mapa para limpar os resultados da pesquisa no mapa.

Monitorar os ativos na área afetada no Mapa de crises

Monitore seus ativos que estão em risco em Mapa de crises em Espaço UIB do GCNquando uma ameaça de alerta for observada perto do seu local de negócios. Você pode proteger seus recursos na área afetada e evitar perdas graves para sua organização.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.admin ou sn_bcm.program_manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, selecione **Mapa de crise**.
3. Selecione um registro de alerta para abrir o alerta em sua exibição detalhada.

   Você pode ver vários detalhes do alerta no cabeçalho do formulário.

   - Título do alerta
   - Categoria do alerta
   - Urgência do alerta se ele será atingido imediatamente ou se é esperado no futuro
   - Gravidade em termos de perda
   - Certeza sobre a probabilidade de ocorrer
   - Origem do feed de alertas
   - Coordenadas da área afetada
   - Origem ou site de onde o alerta de feed foi recebido
   - Descrição
4. Expanda a seção **Ativos em risco** para exibir todos os ativos listados que estão em risco.
   Os **ativos em risco** listam locais, datacenters e empresas principais que estão na área afetada do alerta. Também exibe a contagem de quantos desses ativos foram afetados. Você pode exibir a área afetada no mapa e realizar qualquer uma das ações sugeridas.

   O limite da área afetada para o alerta no mapa é marcado na cor malva. Você pode exibir os ativos que estão em risco nesta área afetada no mapa. Se um de seus locais, datacenter ou uma empresa principal for afetado pelo alerta, você poderá editar a zona afetada para incluir o ativo.
5. Para editar uma área afetada, selecione o ícone de **menu Alerta**.
   a. Selecione a opção **Editar área de impacto**.
   b. No **popover Editar área** afetada que é aberto no mapa, selecione **Formapersonalizada ou Raio personalizado**, dependendo da forma da área afetada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Forma personalizada**: selecione **Forma personalizada** se a área afetada tiver uma forma poligonal.
- **Raio personalizado**: selecione **Raio personalizado** se a área afetada for um círculo.

c. Selecione e arraste o vértice no limite da área afetada para incluir o local do ativo.

d. Selecione **Salvar**.

6. Salve ou marque como favorito o URL do alerta para abrir a exibição detalhada do alerta diretamente a qualquer momento.
7. Na seção **Ativos em risco**, selecione um cartão de ativo como um local ou datacenter.
   A exibição de lista dos registros é aberta em uma nova guia.
8. Para exibir os detalhes do ativo, selecione o link para o registro na coluna **Nome**.
   Você pode exibir os detalhes completos do ativo, incluindo sua latitude e longitude.

Iniciar fluxos de trabalho de resposta para gestão de crises

Inicie fluxos de trabalho de resposta para suas equipes de recuperação em Espaço UIB do GCN. Você pode notificar as partes interessadas e ajudá-las a responder à ameaça e tomar as medidas necessárias.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin ou sn_bcm.program_manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, selecione **Mapa de crise**.
3. Selecione um registro de alerta.

   Ao visualizar os alertas e sua gravidade, você pode iniciar ações apropriadas e acionar fluxos de trabalho de gestão de crises para que as respectivas partes interessadas respondam e atuem na crise. A seção **Ações sugeridas** lista várias respostas que você pode iniciar.

   Notificar partes interessadas

   Notifique as partes interessadas importantes sobre os ativos que estão em risco por causa do alerta.

   Declarar um evento de crise

   Inicie um evento para ativar as tarefas de recuperação para recuperar os ativos com uma equipe de recuperação.

4. Para notificar uma parte interessada sobre a crise iminente por e-mail, selecione o botão **Notificar** no cartão Notificar partes interessadas.
   Na janela modal que é aberta, identifique a pessoa ou pessoas afetadas e comunique as informações a elas. É um processo de duas etapas, em que você identifica o público e rascunha um e-mail para enviá-lo a eles.

a. Selecione um público na lista no pop-up Notificar partes interessadas.
Você pode selecionar um público adicional na lista que acha que também deve ser notificado.

b. Selecione **Avançar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Na Etapa 2 do processo, verifique os detalhes do alerta e elabore um e-mail adequadamente no campo **Corpo** do e-mail.

d. Selecione o botão **Enviar notificação**.
Você recebe uma mensagem de que a ação foi executada.

5. Para ativar um plano de continuidade de negócio ou de recuperação de desastre para os locais afetados, selecione **Declarar crise** no cartão Declarar um evento de crise.

   a. Insira uma breve descrição do evento de crise no formulário Declarar um evento de crise que é aberto.

   b. Selecione **Avançar**.

   c. Selecione os ativos em risco que estão dentro do raio do alerta de ameaça.

   d. Selecione o botão **Iniciar evento de crise**.

   Quando você aciona essas ações, scripts separados são executados para acionar a ação de notificação de alerta e a declaração do evento de crise. Uma mensagem será exibida para confirmar que suas ações foram executadas. Você pode navegar até a guia **Tarefas de resposta** para exibir os detalhes da ação e do evento de recuperação.

   Todos os ativos em risco são copiados para a tabela Ativos de evento [sn_recovery_event_asset] que está relacionada ao evento [sn_recovery_event].

O que Fazer Depois

1. Se for um evento de recuperação, selecione qualquer lugar no cartão **Tarefas de resposta** para acessar os detalhes do evento.
2. Na guia **Detalhes** do evento, atualize os detalhes, se necessário.
3. Selecione o botão **Iniciar evento**. O evento da crise é ativado. Todos os planos associados a este evento de recuperação e as tarefas associadas a ele são definidos em ação. O fluxo de trabalho de gestão de crises começa a recuperar os ativos afetados. Para obter mais informações, consulte Eventos de crise.

   Todos os ativos em risco são copiados para a tabela Ativos de evento [sn_recovery_event_asset] que está relacionada ao evento [sn_recovery_event].

Enviando notificações com Everbridge em Espaço configurável do GCN

Você pode enviar uma notificação de emergência com Everbridge em Espaço configurável do GCN e informar as partes interessadas sobre um evento de crise.

Normalmente, o gerente do programa de GCN envia as notificações de emergência para as partes interessadas. Para obter mais informações sobre como criar uma notificação de emergência, consulte Criar uma notificação de emergência.

Informações adicionais sobre Everbridge

- Para obter informações sobre as notificações de emergência em Everbridge, consulte Notificações de emergência no Sistema de notificações do Everbridge.
- Para obter informações sobre as tarefas de configuração para Everbridge, consulte Configuração para Everbridge notificações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Status do fluxo de trabalho de uma notificação de emergência

Quando você envia uma notificação de emergência para um evento de crise com Everbridge, ele cria um incidente correspondente junto com uma notificação. Você pode rastrear a entrega da notificação e monitorar seu status em Espaço de continuidade de negócios até que ela seja entregue com sucesso aos contatos de Everbridge.

Fluxo de status para uma notificação de emergência

O fluxo de status de uma notificação de emergência lista diferentes estados de uma notificação de emergência em Everbridge. A descrição resumida do evento no Espaço de continuidade de negócios é criada como um incidente com uma notificação no Everbridge.

Estado da notificação

A notificação de emergência criada e enviada do ServiceNow Gestão de continuidade de negócios Espaço é rastreada no campo **Estado da notificação**.

Status da comunicação

A notificação de emergência recebida em Everbridge e as diferentes fases para as quais ela passa até ser entregue são rastreadas no campo **Status da comunicação**.

Status do fluxo de trabalho de notificação de emergência

Estado da notificação	Status da comunicação
Rascunho: o rascunho da notificação é armazenado em Espaço de continuidade de negócios.	**Nenhum(a)**
Tentativa de envio: a notificação está sendo enviada de Espaço de continuidade de negócios.	**Nenhum(a)**
Erro: ocorreu um erro ao criar a notificação em Everbridge.	**Nenhum(a)**
Em andamento: a notificação foi criada com sucesso em Everbridge.	**Ativo**: uma notificação foi criada e está ativa. Um incidente e uma notificação para o incidente são criados. A notificação permanece ativa pela duração definida em Everbridge.
Parado	**Parado**: a notificação foi impedida de ser enviada.
Enviado	**Enviado**: depois que a duração definida tiver expirado, o estado mudará para Enviado.
Concluído: a notificação é enviada.	**Concluído**: o estado muda para Concluído.

Criar uma notificação de emergência

Crie uma notificação de emergência em Espaço UIB do GCN. Você pode usar Everbridge para notificar as partes interessadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

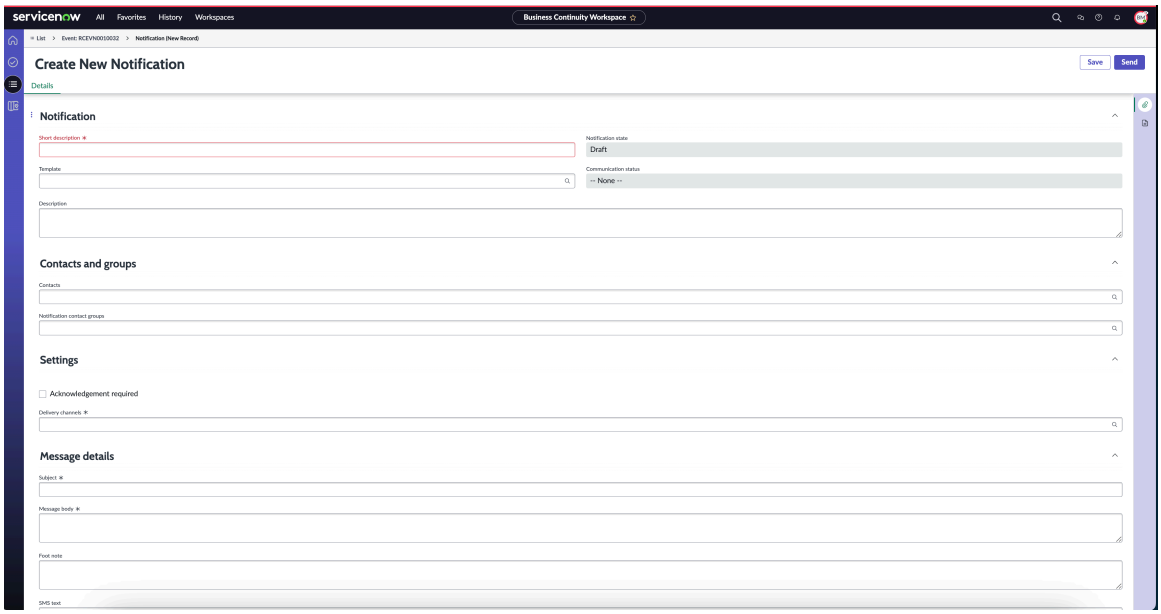
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Eventos de crise** no estado **Pendente**.

> **Nota:**
> Se o **Método de exercício** for **Funcional**, você poderá criar uma notificação de emergência para um evento de exercício.

3. Selecione o link para o registro do evento na coluna **Número**.
4. Selecione a guia **Notificações de emergência**.
5. Selecione **Novo**.

   O formulário Nova notificação é mostrado no exemplo a seguir.

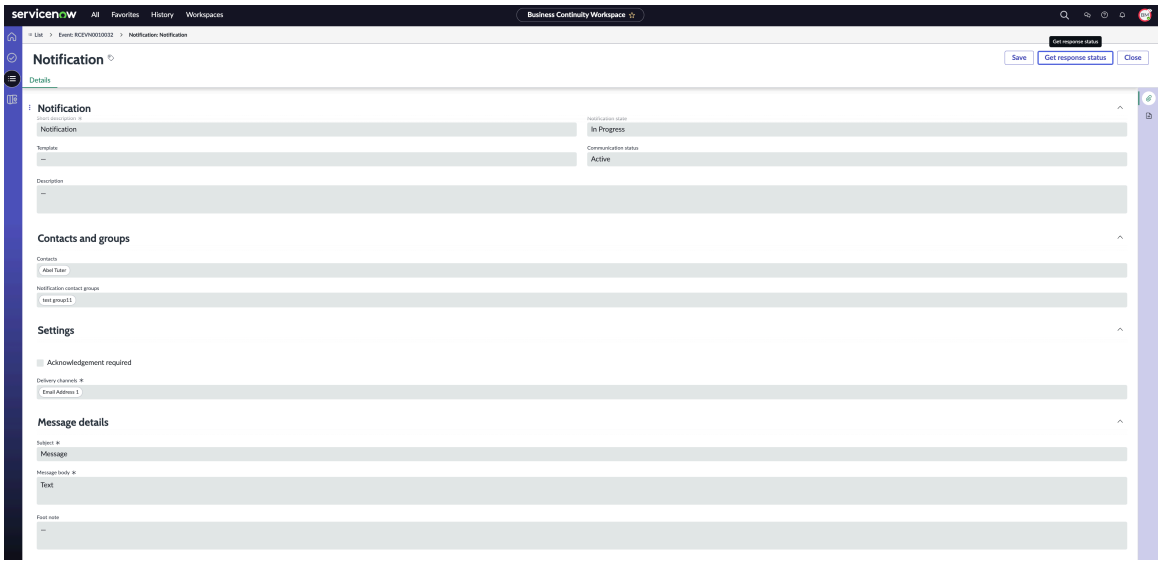


6. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos do formulário, consulte Formulário Criar nova notificação.
7. Para salvar a notificação e enviá-la mais tarde, selecione **Salvar**.
8. Selecione **"Enviar"**.

   Ele cria uma notificação em Everbridge, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Quando você cria e envia uma notificação para um evento de crise em Espaço de continuidade de negócios, um incidente correspondente é criado junto com uma notificação em Everbridge.

9. Para saber se há erros no envio da notificação, atualize a página.
   Se a notificação não for enviada devido a um erro, o estado da notificação mudará para **Erro**.
10. Para receber o estado de Everbridge da notificação enviada aos contatos no campo **Status da comunicação**, selecione **Obter status da resposta**.

    Antes de enviar um evento para aprovação, todas as notificações que estão **Em andamento** devem ser fechadas.

    a. Para excluir uma notificação que está no estado **Rascunho** ou **Erro**, selecione o link para o registro de notificação de emergência na coluna **Número**.

    > **Nota:**
    > Você não pode excluir uma notificação que está no estado **Tentando enviar**, **Em andamento**ou **Concluído**.

    b. Selecione **Excluir** no ícone de **mais** ações.

    > **Nota:**
    > Agora que o evento foi encerrado e o incidente correspondente em Everbridge também foi encerrado, você não pode criar mais notificações para este evento.

11. Selecione **Salvar**.
    Você pode salvar a notificação de emergência.

Formulário Criar nova notificação

Use o formulário Criar nova notificação em Espaço UIB do GCN para adicionar detalhes sobre uma notificação de emergência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova notificação

Campo	Descrição
Descrição resumida	Título da notificação de emergência
Modelo	Modelo pré-configurado que tem o assunto do e-mail e os canais de entrega para os contatos.
Estado da notificação	Estado da notificação no espaço ServiceNow.
Status da comunicação	Estado da notificação em Everbridge.
Descrição	Descrição da notificação.
Contatos e grupos	
Contatos	Pessoas para as quais a notificação é enviada. Os contatos sincronizados com sucesso com Everbridge são listados.
Grupos de contato de notificação	Grupos de contato para os quais a notificação é enviada. Grupos de contato sincronizados com sucesso são listados.
Configurações	
Confirmação necessária	Opção se for necessária uma confirmação do contato para a notificação recebida.
Canais de entrega	Canais de comunicação usados para enviar a notificação.
Detalhes da mensagem	
Assunto	Título da notificação.
Corpo da mensagem	Mensagem de texto introdutória para a notificação. Se um modelo for selecionado, os detalhes da mensagem serão preenchidos automaticamente a partir do modelo.
Nota de rodapé	Mensagem de encerramento da notificação.
Mensagem SMS	Mensagem de texto enviada por meio do serviço de mensagens curtas (SMS).

Usando GCN clássico Espaço

Esta seção fornece informações sobre como gerenciar as tarefas de continuidade de negócios em Gestão de continuidade de negócios clássico Espaço.

Suporte para GCN Classic Espaço

Começando com a versão Vancouver, a Espaço configurável do GCN fornece a experiência do usuário mais recente. Após a versão Xanadu, o GCN Classic Espaço está sendo preparado para uma descontinuação futura. Embora o GCN Clássico Espaço ainda possa ser usado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

após a versão Xanadu por meio de URLs, ele ficará oculto na navegação. O uso de Espaço configurável do GCN garantirá uma transição suave após a versão Xanadu.

O GCN Classic Espaço é uma interface do usuário obsoleta que não será compatível com os novos recursos e melhorias introduzidos com a versão Xanadu. Se você continuar usando o GCN Clássico Espaço após o upgrade, poderá encontrar problemas e erros que não serão compatíveis com ServiceNow®.

Para evitar interrupções, a transição para a versão Espaço configurável do GCN antes ou imediatamente após a versão Xanadu oferecerá a funcionalidade mais recente e a melhor experiência do usuário.

Para obter informações sobre como gerenciar suas tarefas de continuidade de negócios em Espaço configurável do GCN, consulte Como gerenciar tarefas de fluxo de trabalho de continuidade de negócio no Espaço configurável do GCN.

Personalizando o Gestão de continuidade de negócios clássico Espaço

Você pode definir as configurações e os recursos básicos no Gestão de continuidade de negócios clássico Espaço para seus requisitos específicos.

Nota:
O GCN clássico Espaço está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto na navegação nas novas instâncias, mas continuará sendo compatível. O Espaço UIB do GCN fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade.

Para obter informações sobre como configurar componentes personalizados usados com frequência em GCN clássico Espaço, consulte o artigo KB1442692 .

Nota:
Você deve fazer login em Now Support para exibir os artigos Base de conhecimento.

Migrando relatórios e mudanças personalizadas para Espaço UIB do GCN

Se você já é um cliente da aplicação Gestão de continuidade de negócios e personalizou ações de IU, deverá migrar essas ações para Espaço UIB do GCN.

Nota:
O GCN clássico Espaço está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto na navegação nas novas instâncias, mas continuará sendo compatível. O Espaço UIB do GCN fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade.

As ações de IU enviadas com a aplicação Gestão de continuidade de negócios foram migradas para a Espaço UIB do GCN como parte do software da aplicação Gestão de continuidade de negócios.

Se você personalizou algumas ações de IU para seus requisitos específicos, deverá migrá-las manualmente para o Gestão de continuidade de negócios Construtor de IU Espaço.

Para obter informações sobre como migrar relatórios e mudanças personalizadas para Espaço UIB do GCN, consulte o artigo KB1444397 .

Fluxos de trabalho estruturados para Análise de impacto nos negócios

A análise de impacto nos negócios ajuda a prever as consequências de uma interrupção em um processo de negócios ou função de negócios.

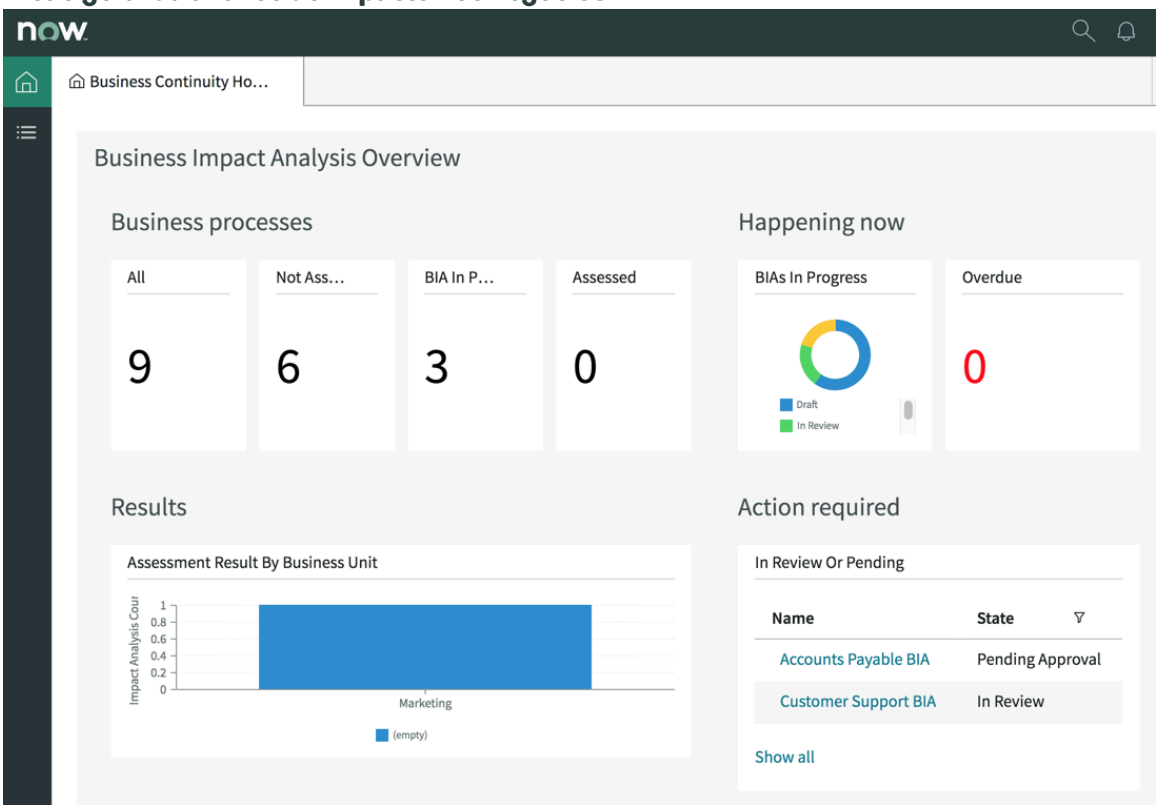
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um processo de negócios é um conjunto de tarefas realizadas por uma organização empresarial para entregar um serviço ou produto de negócios aos clientes. Quando um processo de negócios é interrompido, o impacto na organização pode ser enorme em termos de receita e reputação. A análise de impacto nos negócios (AIN) é realizada para identificar e priorizar processos críticos, quantificar ou qualificar os impactos e identificar dependências de recuperação. O ideal é que a análise de impacto nos negócios em processos críticos seja realizada anualmente.

A avaliação de uma interrupção de processo crítica para os negócios ajuda a estimar o impacto nas receitas, problemas jurídicos, interrupções da força de trabalho ou reputação comercial. Ele também permite que você identifique as dependências do seu processo de negócios em aplicações de negócios, tecnologia ou fornecedores que podem ser afetados. Esta análise reúne as informações necessárias para desenvolver estratégias de recuperação.

Visão geral da análise de impacto nos negócios



Classificações de impacto para sua análise de impacto nos negócios

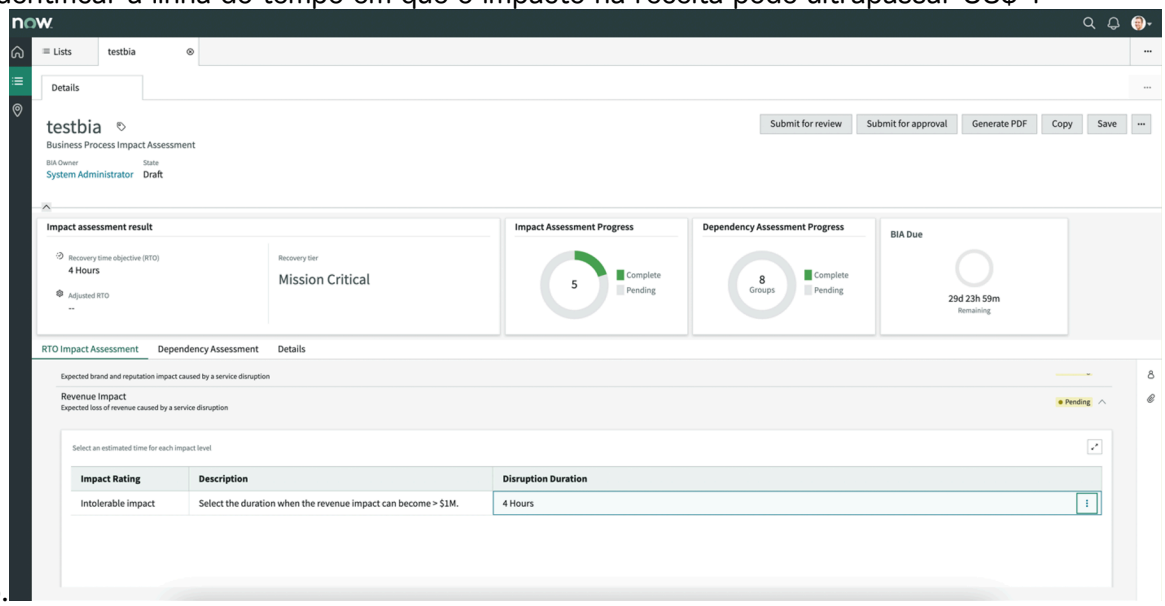
O administrador Gestão de continuidade de negócios (BCM) da sua organização define as classificações de impacto da sua análise de impacto nos negócios (AIN) e decide se o impacto é tolerável para o seu processo de negócios. De acordo com a configuração definida pelo administrador do GCN, as perguntas são exibidas na guia **Avaliação de impacto de RTO**.

Considere o exemplo a seguir em que o administrador de GCN configurou uma classificação de impacto intolerável para a categoria de impacto na receita. O administrador do GCN definiu o que se qualifica como um impacto intolerável. Como proprietário de AIN, você

Tradução automática

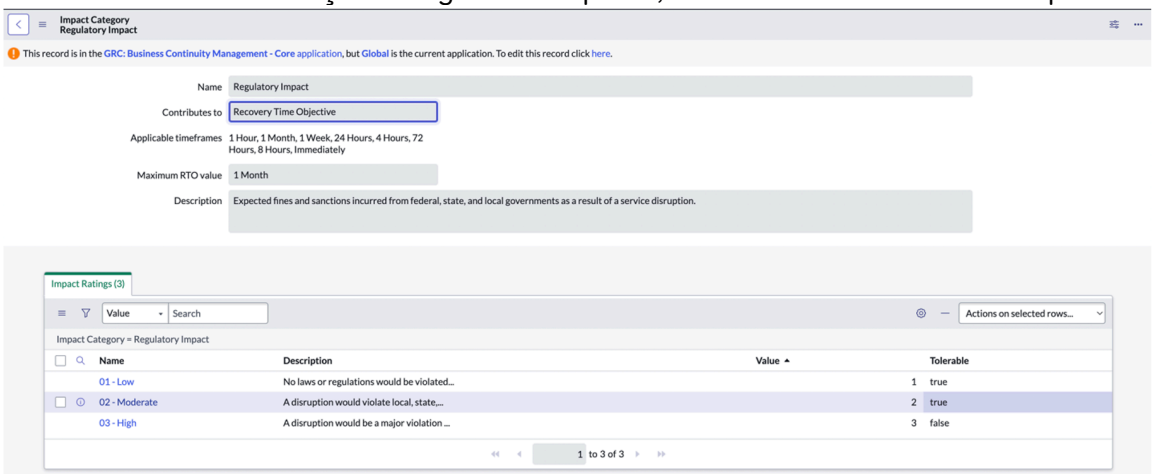
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

deve identificar a linha do tempo em que o impacto na receita pode ultrapassar US$ 1 milhão.



Várias classificações de impacto para uma categoria de impacto

Se o administrador de GCN tiver configurado o questionário de avaliação para incluir várias classificações de impacto para uma categoria de impacto, as classificações da categoria de impacto serão exibidas na exibição Categoria de impacto, conforme mostrado no exemplo a seguir.



O administrador de GCN pode especificar um limite de não tolerância para as classificações de impacto, por categoria de impacto. A duração da interrupção para a primeira categoria de impacto não tolerável é selecionada para o objetivo de tempo de recuperação (RTO). As classificações de impacto têm os seguintes valores especificados:

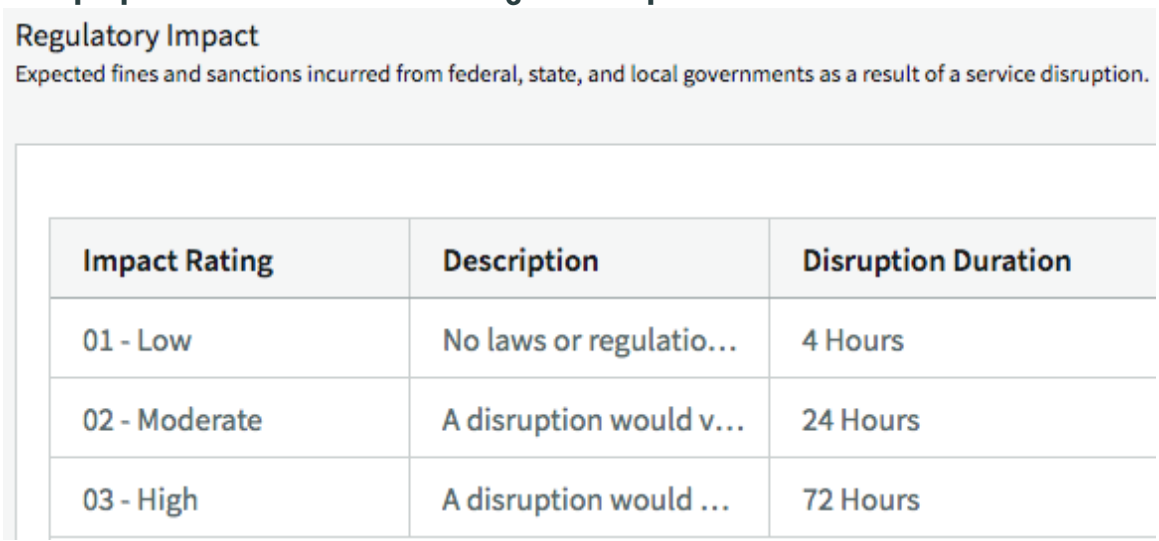
- Baixo = 1
- Moderado = 2
- Alto = 3

Consulte o exemplo a seguir para o cálculo de RTO de amostra.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo para mostrar o cálculo da categoria de impacto



Regulatory Impact

Expected fines and sanctions incurred from federal, state, and local governments as a result of a service disruption.

Impact Rating	Description	Disruption Duration
01 - Low	No laws or regulatio…	4 Hours
02 - Moderate	A disruption would v…	24 Hours
03 - High	A disruption would …	72 Hours

Cálculo de RTO de amostra

Cenário	Impacto não tolerável	Descrição
Cenário 1	Na tabela Classificações de impacto, o campo **Tolerável** é definido como **falso**.	Se o administrador tiver especificado que o Impacto regulatório baixo não é tolerável, a duração da interrupção correspondente será definida como o objetivo de tempo de recuperação (RTO). Neste exemplo, a duração da interrupção para a classificação de impacto **01 - Baixo** é definida como 4 horas. Portanto, o objetivo de tempo de recuperação (RTO) da categoria de impacto está acima de 4 horas. Mesmo que a duração da interrupção do impacto moderado seja mais curta, o cálculo selecionará o valor da primeira classificação de impacto classificada alfanumericamente que tenha o campo **Tolerável** definido como **falso**.
Cenário 2	Na tabela Classificações de impacto, o campo **Tolerável** é definido como **falso**.	Se o administrador tiver especificado que o impacto regulatório moderado não é tolerável, a duração da

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cálculo de RTO de amostra

Cenário	Impacto não tolerável	Descrição
		interrupção correspondente será definida como o objetivo de tempo de recuperação (RTO). Neste exemplo, a duração da interrupção para **02 - Impacto moderado** é definida como 24 horas. Portanto, o objetivo de tempo de recuperação (RTO) da categoria de impacto está acima de 24 horas.
Cenário 3	Na tabela Classificações de impacto, o campo **Tolerável** é definido como **falso**.	Se o administrador tiver especificado que o impacto regulatório alto não é tolerável, a duração da interrupção correspondente será definida como o objetivo de tempo de recuperação (RTO), conforme mostrado no exemplo a seguir.  No exemplo tabular, a duração da interrupção para **03 - Alto** impacto é definida como 72 horas. Portanto, o objetivo de tempo de recuperação para a categoria de impacto está acima de 72 horas.
Cenário 4	O campo **Tolerável** para as classificações de impacto Baixo, Moderado e Alto está definido como **verdadeiro**.	Se o administrador tiver definido todas as classificações de impacto como toleráveis, o valor especificado no campo **Valor máximo de RTO** no modelo será selecionado como o objetivo de tempo de recuperação (RTO). No exemplo a seguir, o administrador definiu todas as classificações de impacto

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cálculo de RTO de amostra

Cenário	Impacto não tolerável	Descrição
		como toleráveis. Portanto, o objetivo de tempo de recuperação (RTO) é de um mês de acordo com o valor especificado no campo **Valor máximo de RTO**. 

Cálculo de pontuação de categoria a partir de perguntas de análise de impacto para uma categoria de impacto que contribui para o objetivo de ponto de recuperação (RPO)

Se a categoria de impacto contribuir para o **RPO**, avalie cada pergunta de análise de impacto nessa categoria de RPO com base no valor dos dados, como críticos para os negócios, críticos para a operação, essenciais para os negócios ou essenciais para a operação. O valor máximo entre todas as perguntas desse RPO é considerado como a Pontuação da categoria de impacto e armazenado na tabela Resultados da categoria de impacto [sn_bia_category_result].

Cálculo do resultado geral da avaliação de impacto para uma AIN

Quando você atualiza a **duração da interrupção** de uma categoria de impacto, o RTO da AIN é atualizado automaticamente. O RTO da AIN é definido como o menor tempo de inatividade tolerável de cada categoria de impacto.

Por exemplo, considere uma AIN com quatro categorias de impacto - Jurídico, Reputação, Força de trabalho e Regulatório. Quando você atualiza o valor de duração da interrupção da categoria de impacto jurídico, o valor de RTO da AIN é recalculado com base na duração de interrupção tolerável mais baixa de cada categoria de impacto. O nível de recuperação varia de organização para organização e é definido com base no valor de RTO recalculado.

Valor de RTO	Nível de recuperação
Imediata	Missão crítica
1 hora	Missão crítica
4 horas	Missão crítica
8 horas	Crítico para o negócio
24 horas	Crítico para o negócio
72 horas	Essencial
1 semana	Essencial
Duas Semanas	Não essencial
1 Mês	Não essencial

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma análise de impacto nos negócios

Crie uma análise de impacto nos negócios (AIN) para obter as informações necessárias para um plano. Use a AIN para identificar o objetivo de tempo de recuperação de um item e priorizar os ativos que têm dependências mais e menos críticas. Use as informações para estabelecer suas estratégias de recuperação durante a fase de planejamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique em **Iniciar uma AIN** na seção **Ações**.
3. No formulário, preencha os campos.

Iniciar um formulário de AIN

Campo	Descrição
Nome	Nome da análise de impacto nos negócios. Descreva a AIN em até 255 caracteres.
Modelo	Modelo que você pode usar como modelo para criar a AIN. O modelo de AIN tem os elementos primários (aplicações, processos de negócios e locais), categorias de impacto e os ativos dependentes identificados para o tipo de avaliação.
Aplica-se à tabela	Tabela que armazena os dados do elemento primário do modelo.
Aplica-se a	Processo de negócios, aplicação de negócios ou qualquer outro ativo avaliado na AIN.
Unidade de negócios	Unidade de negócios que usa o processo de negócios e para a qual a AIN é avaliada.
Departamento	Departamento que usa o processo de negócios.
Proprietário da AIN	Pessoa que possui e é responsável por concluir a AIN. O líder de GCN pode revisar a AIN.

4. Clique em **Enviar**.

Uma AIN é criada no estado **Em rascunho**.

Transições de estado para uma AIN:

Em rascunho

É o estado em que sua AIN está em edição. Adicione avaliações de RTO, RPO e dependência. Você pode enviar a AIN para revisão e, nesse caso, garantir que um líder de GCN esteja atribuído à AIN. Ou, como proprietário de AIN, você pode enviar a AIN para aprovação.

Em Revisão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Revise a AIN e envie-a para aprovação. Nesse estado, o administrador de GCN pode modificar o proprietário da AIN e o lead de GCN.

Aprovação Pendente

Quando você clica em **Enviar para aprovação**, a AIN é definida para o estado **Aprovação pendente**. As configurações de aprovação, os níveis de aprovação e as regras de aprovação são avaliados em relação à AIN para determinar os aprovadores. Se não houver registros de aprovação no estado solicitado para a AIN, como gerente de programa de GCN, você poderá **Rejeitar** ou **Aprovar**. Você deve adicionar RTO, RPO e avaliações de dependência antes de enviar para aprovação. No estado de aprovação pendente, a AIN é somente leitura e os detalhes de RTO, RPO e avaliação de dependência não podem ser modificados. O estado do plano e suas tabelas relacionadas se tornam somente leitura.

Retornado

AIN é editável. O administrador de GCN pode alterar o proprietário da AIN neste estado. Quando a AIN é rejeitada, ela é definida para o estado **Retornado**.

Aprovado

Quando uma AIN está em um estado aprovado, ela se torna somente leitura e os detalhes de RTO, RPO e avaliação de dependência não podem ser modificados. Sua única opção para mudar o status é movê-lo para o estado **Arquivado**.

Arquivado

Quando a AIN é arquivada, ela se torna somente leitura. Todas as tabelas subjacentes, como grupos de dependência de impacto, resultados de categoria de impacto e dependências de onde a AIN recupera dados para preencher as guias de avaliação de impacto e avaliação de dependência, tornam-se somente leitura. Você não pode mais editar as informações nessas guias. Nesse estado, você também pode gerar um PDF da AIN.

Nota:
Um trabalho agendado é executado semanalmente para mover as AINs que expiraram para o estado **Arquivado**.

Avaliar categorias de impacto e dependências de um processo de negócios

Avalie os diferentes componentes de uma análise de impacto nos negócios (AIN). Primeiro, avaliando e determinando as categorias de impacto de um processo de negócios. Em segundo lugar, identificando quaisquer dependências subjacentes que o processo de negócios exija em diferentes tipos de dependência.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Procedimento

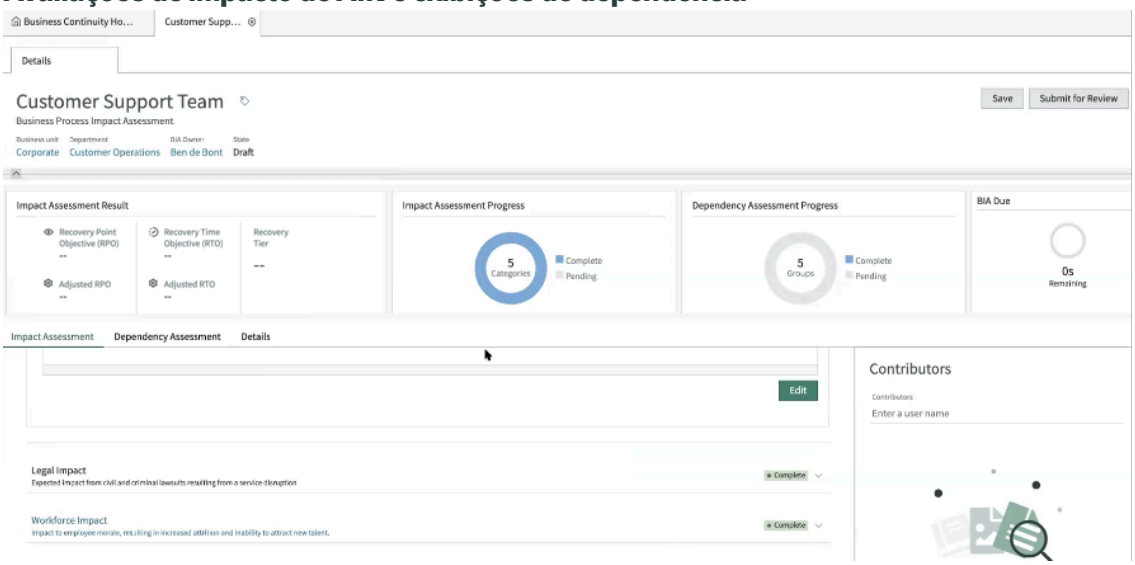
1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
   Por padrão, os registros no estado **Em rascunho** da lista Análise de impacto nos negócios são abertos.
3. Para criar um registro de análise de impacto nos negócios (AIN), clique em **Novo**.
4. Para atualizar uma AIN existente, clique no link para o registro na coluna **Nome**.

Você pode exibir diferentes cartões que fornecem informações sobre o resultado da avaliação de impacto, seu andamento e as dependências do processo de negócios na aplicação de negócios, hardware, software ou fornecedores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Avaliações de impacto de AIN e exibições de dependência



Resultado da avaliação de impacto

Este cartão fornece os resultados da avaliação do nível do nível de recuperação e o objetivo de tempo de recuperação do item que está sendo avaliado.

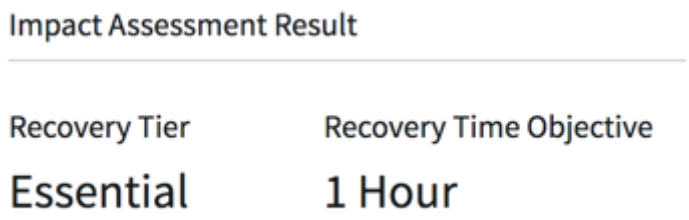
- **Objetivo de ponto de recuperação** (RPO): métrica que avalia a perda de dados durante a duração da interrupção de negócios que pode exceder o nível de tolerância. Os resultados de RPO aparecem no cartão de resultado da avaliação de impacto somente quando o elemento primário avaliado na AIN requer backup de dados. Caso contrário, o cartão mostrará somente os resultados do objetivo de tempo de recuperação (RTO) e do nível de recuperação.
- **Objetivo de tempo de recuperação**: métrica que calcula a rapidez com que a empresa deve recuperar um elemento ou um item após uma interrupção. O RTO é medido em termos de quanto tempo sua empresa pode suportar após um desastre antes que as operações sejam restauradas à normalidade. Se o RTO for de quatro horas e o item recuperado estiver além de quatro horas, sua empresa poderá sofrer perdas significativas.
- **Nível de recuperação**: as organizações diferem na definição de níveis de recuperação, dependendo do item e do tempo em que ele deve ser recuperado no estado de uma crise. Um objetivo de tempo de recuperação de **Imediatamente**, **1 hora**ou **4 horas** é iminente e se enquadra no nível de nível de recuperação de **missão crítica**. Por outro lado, um RTO de duas semanas a um mês pode ser classificado como um nível **de recuperação Não essencial**, o que pode não incorrer em perdas consideráveis para os negócios.

Nota:
Você pode configurar o mapeamento de níveis de recuperação para RTOs de acordo com seus requisitos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado da avaliação de impacto



Progresso da avaliação de impacto

Este componente indica as categorias de impacto que você avaliou e concluiu em relação às categorias com avaliação pendente. Ao concluir a avaliação de cada categoria de impacto, você pode ver o andamento do componente da faixa de **opções Andamento da avaliação de impacto**. O componente da faixa de opções com código de cores solicita que você conclua a avaliação das categorias de impacto pendentes.

Componente de andamento da avaliação de impacto



Andamento da avaliação dependente

Identifica a dependência do processo de negócios em diferentes classes ou tipos de ativos para seu funcionamento. A avaliação identifica o relacionamento entre o processo de negócios e a aplicação de negócios, software, locais de trabalho ou fornecedores. Ou os tipos de ativos que o processo usa. O andamento do gráfico de pizza de avaliação de dependência avança conforme você conclui a avaliação das aplicações de negócios, software ou hardware e fornecedores dos quais o processo de negócios depende.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gráfico de pizza de andamento da avaliação de dependência



ANS de AIN

A análise de impacto nos negócios também requer um tempo específico até o qual a avaliação de um processo de negócios deve ser concluída. Por padrão, o temporizador de ANS é definido como 30 dias e marca o tempo desde que a AIN é rascunhada, que está no estado **Em rascunho**, até a hora em que é concluída, que é o estado **Aprovado**.

5. Para avaliar os diferentes tipos de categorias de impacto nos negócios no processo de negócios, clique na guia **Avaliação de impacto de RTO**.
   Todas as categorias de impacto são configuráveis. Um processo de negócios desenha um conjunto de categorias de impacto, por padrão, do modelo que você usou para a análise de impacto nos negócios. Para obter mais informações, consulte: Revisar uma categoria de impacto e avaliar seu tempo de inatividade.
6. Para responder a perguntas sobre o valor dos dados do ativo em termos de seu impacto nos negócios e sua frequência de mudança de dados, clique na guia **Avaliação de impacto de RPO**.
   Para obter mais informações, consulte Avaliar o impacto do RPO dos ativos de tecnologia nos negócios.
7. Para revisar os grupos de dependência e identificar os itens em cada grupo do qual seu processo de negócios depende, clique na guia **Avaliação de dependência**.
   Você pode priorizar seus planos de continuidade e recuperação de negócios com base na criticidade dos ativos que seu processo de negócios utiliza. Para obter mais informações, consulte: Identificar itens dependentes para priorizar planos de recuperação.

Ordem das categorias de impacto

A ordem em que as categorias de impacto aparecem nas guias Avaliação de impacto de **RTO, Avaliação**de **impacto de RPO**e Avaliação de **dependência** dependem da ordem em que as categorias de impacto são criadas no modelo usado na AIN.

A ordem de classificação de impacto na grade de avaliação de impacto de RTO e a ordem das perguntas na grade de avaliação de impacto de RPO são definidas pela escala de classificação de impacto e pelas perguntas de análise de impacto na AIN, respectivamente.

No entanto, qualquer usuário que possa acessar a AIN pode alterar a ordem da grade de impacto de RPO, das categorias de impacto de RTO e dos grupos de dependência.

Colunas na grade do grupo de dependência

Se você tiver definido configurações de coluna para um elemento de um grupo de dependência e habilitado a configuração de grade como ativa, poderá exibir essas colunas na grade de dependência do grupo de

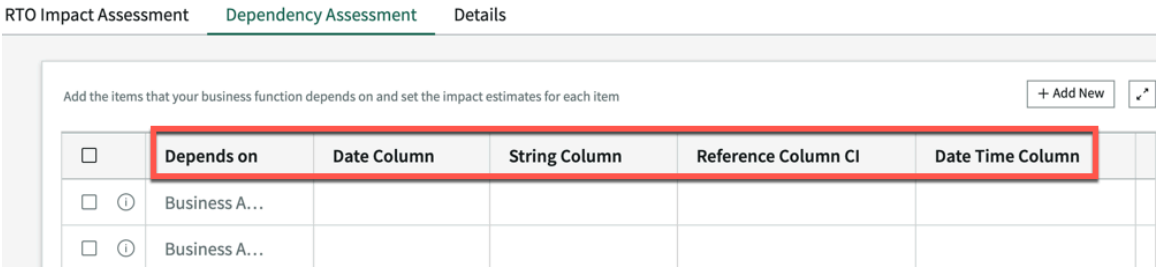
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

dependência correspondente no qual a definição de elemento corresponde à definição de elemento de configuração de grade.

Caso contrário, você pode exibir a grade renderizada com base na exibição configurada; ou seja, exibição de ativos de TI ou não relacionados a TI com base no valor de backup de dados necessário do grupo de dependência.

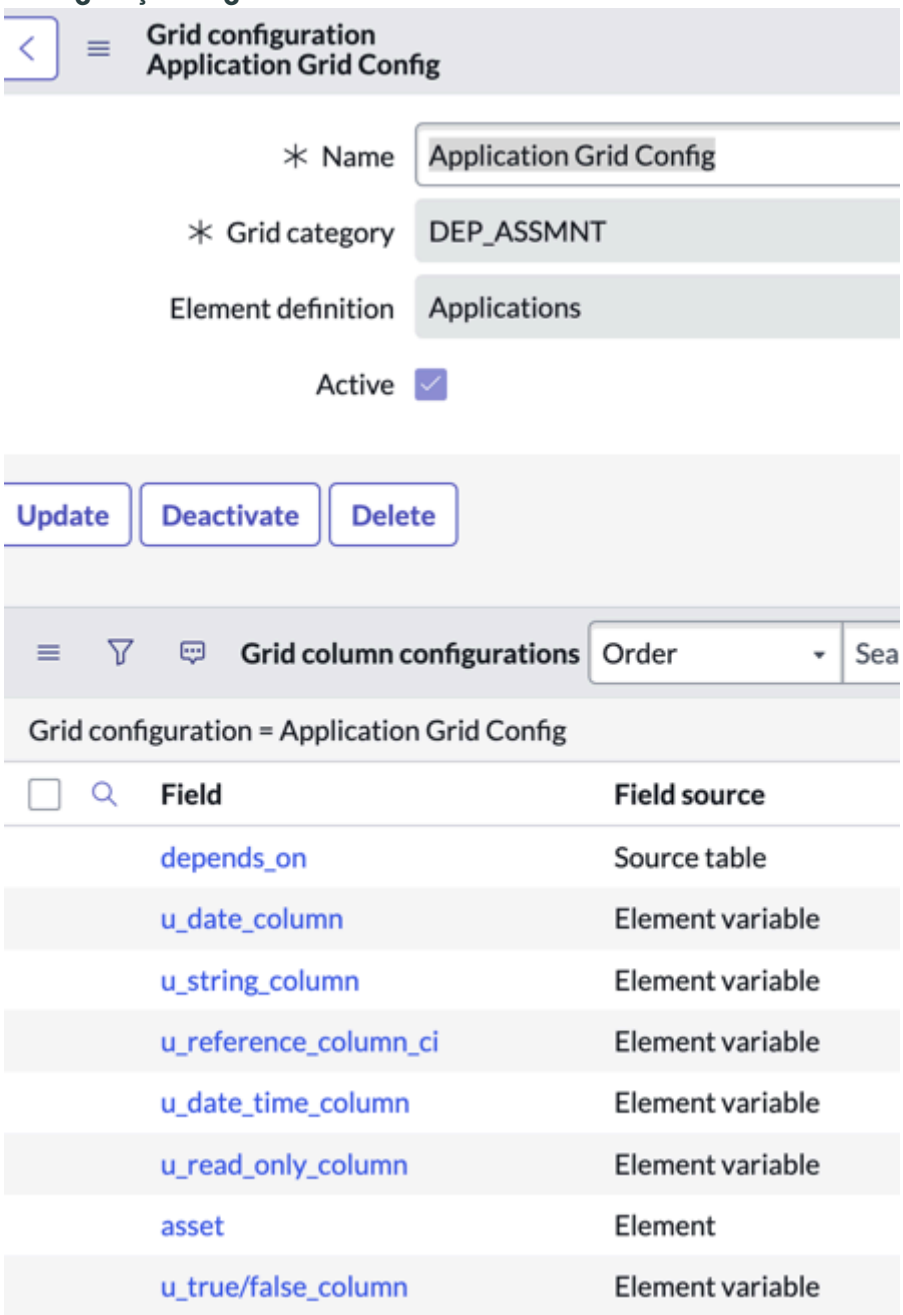
Colunas de grade para avaliação de dependência



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de grade



Para relatórios ad hoc de variáveis criadas para dependência: adicione as colunas na tabela Origem do relatório de dependência [sn_bia_dependency_report_source] para corresponder às variáveis que você definiu em Variável de elemento em que a opção **Habilitar relatório** está definida como **verdadeira**. Um trabalho agendado que é executado semanalmente:

- recupera o
  - dependências (sn_bia_dependency), em que a análise de impacto está no estado aprovado, atualizada nos últimos sete dias e não expirou, e o
  - elemento correspondente
- e atualiza os dados na tabela de emissão de relatórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para exibir as colunas necessárias, você deve definir as variáveis de elemento e a configuração da grade. Para obter mais informações, consulte Configuração de grade para exibição de coluna na avaliação de dependência de AIN.

8. Para mudar a ordem de aparência das categorias de impacto em RTO, RPO e grupos de dependência na avaliação de dependência, navegue até **Continuidade dos negócios** > **Análise de impacto nos negócios** > **Resultados de categoria de impacto**.
   a. Clique no registro de análise de impacto.
   b. Para alterar a ordem das categorias de impacto para RTO e RPO, clique na lista relacionada Resultados da categoria de impacto e altere a ordem na coluna **Ordem**.
   c. Para alterar a ordem dos grupos de dependência, clique na lista relacionada Grupos de dependência de impacto e altere a ordem.

Revisar uma categoria de impacto e avaliar seu tempo de recuperação

Revise as categorias de impacto e defina o intervalo de tempo durante o qual a organização passaria pelo tempo de inatividade de seus processos de negócios. Analise o tempo de inatividade ou a duração da interrupção, o que ajuda a determinar o objetivo de tempo de recuperação do ativo que está sendo avaliado.

Antes de Iniciar

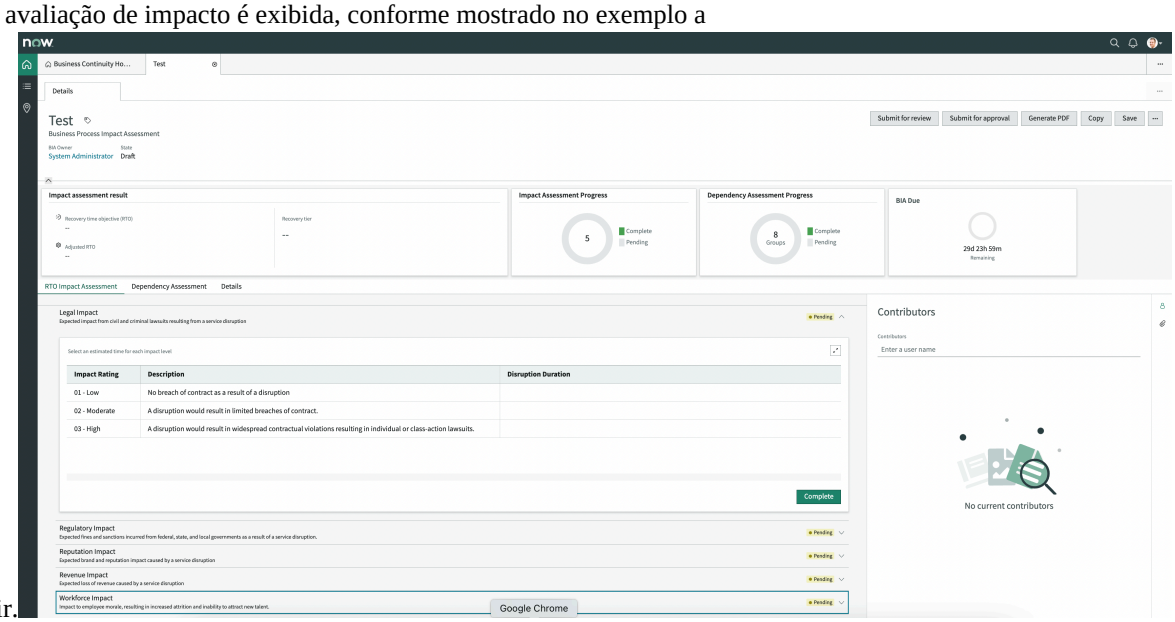
Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O administrador de GCN configura as categorias de impacto que são relevantes para o seu negócio. Para obter mais informações, consulte Fluxos de trabalho estruturados para Análise de impacto nos negócios.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Selecione o ícone de listas (ícone de).
3. Na coluna **Nome**, selecione o link para o registro de AIN que está no estado **Em rascunho**.
   Uma avaliação de impacto é exibida, conforme mostrado no exemplo a seguir.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para atualizar uma categoria de impacto nos negócios com seu tempo de recuperação, selecione a guia **Avaliação de impacto de RTO**.
   O estado da categoria de impacto muda para **Pendente** e a grade é editável.
5. Clique duas vezes na célula **Duração da interrupção** para cada classificação de impacto.

   A duração da interrupção é uma duração estimada da interrupção que se baseia em suas respostas às perguntas de avaliação e em sua experiência no assunto. Se você for o proprietário da AIN, precisará selecionar a duração da interrupção correta com base em suas respostas às perguntas de avaliação e em sua experiência no assunto. A duração da interrupção é usada para calcular o objetivo de tempo de recuperação (RTO).
6. Selecione a duração na lista que aparece, dependendo da criticidade do impacto.

   O sistema solicita que você conclua a inserção da duração da interrupção para todas as classificações de impacto de uma categoria de impacto.

   A lista de valores exibe somente as durações configuradas como intervalos de tempo aplicáveis à categoria de impacto do tipo objetivo de tempo de recuperação (RTO).
7. Selecione a célula **Duração da interrupção** da próxima Classificação de impacto para inserir seu valor e salvar da mesma forma.
8. Selecione o botão **Concluir** depois de avaliar a duração de todas as classificações de impacto de uma categoria de impacto.
   O estado muda para **Concluído** e é fechado para edição, a menos que você selecione o botão **Editar** novamente.

Avaliar o impacto do RPO dos ativos de tecnologia nos negócios

Use a guia Avaliação de impacto de RPO para inserir informações de ativos. As informações podem ser críticas a partir do objetivo de sua recuperação, do valor dos dados do ativo e da frequência com que os dados mudam no ativo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Nem todos os elementos exigem backup de dados, no entanto, ativos de tecnologia, como hardware e software de TI, exigem backup de dados devido ao conteúdo de informações críticas.

Procedimento
1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone de listas (ícone de).
   Por padrão, os registros no estado **Em rascunho** da lista Análise de impacto nos negócios são abertos.
3. Para criar um registro de análise de impacto nos negócios (AIN), clique em **Novo**.
4. Para atualizar uma AIN existente, clique no link para o registro na coluna **Nome**.
5. Para avaliar uma AIN de seu objetivo de ponto de recuperação, clique na guia **Avaliação de impacto de RPO**.
   A guia **Avaliação de impacto de RPO** aparecerá somente se você, como administrador de GCN, tiver definido o campo **Requer backup de dados** como **Sim** nas definições de elemento.
6. Insira o valor dos dados do ativo em termos de seu impacto de RPO nos negócios na célula **Resposta** da grade Valor dos dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Clique em **Concluir**.
8. Para mencionar a frequência com que os dados mudam no ativo, insira sua resposta para as perguntas na grade Frequência de mudança de dados.
9. Clique em **Concluir** depois de responder a todas as perguntas relacionadas a RPO.

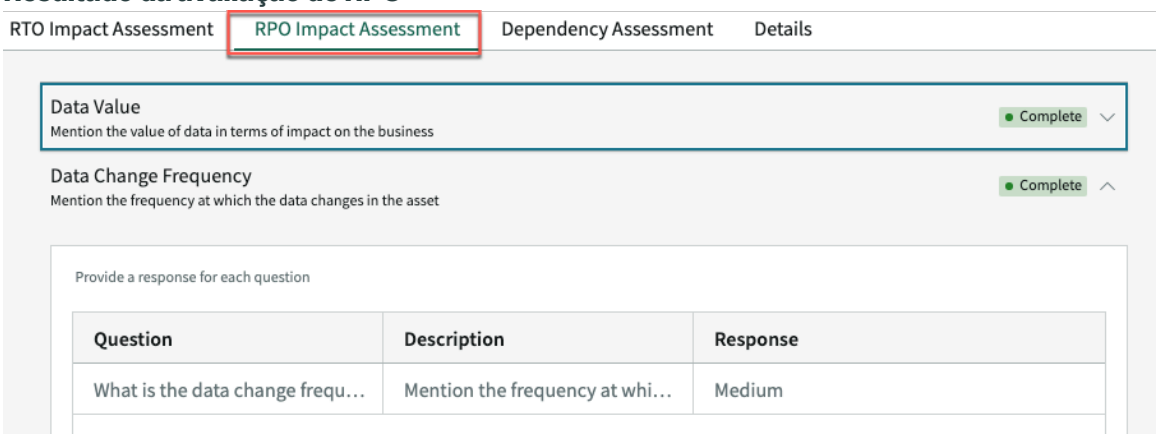
Resultado

Cálculo do **objetivo de ponto de recuperação (RPO)** para **resultado da avaliação de impacto**

Se a categoria de impacto contribuir para o RPO, o cálculo de RPO será o seguinte:

O RPO depende da classificação ou da resposta que você dá para cada pergunta na categoria de impacto da Avaliação de impacto de RPO.

Resultado da avaliação de RPO



Com base na resposta selecionada para cada pergunta de análise de impacto de uma categoria de impacto, o sistema calcula o RPO.

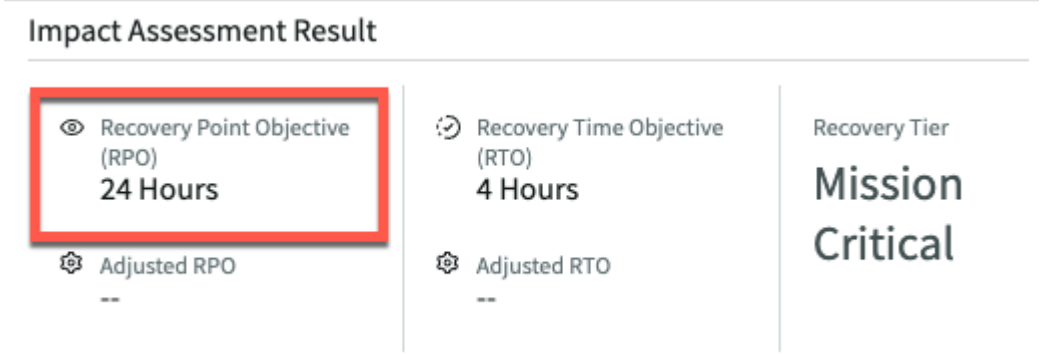
Por exemplo, se duas perguntas tiverem uma resposta Média (o valor é 20) e uma pergunta tiver Alta (o valor é 30) como resposta, o sistema considerará a resposta cujo valor é máximo. Portanto, neste caso, a classificação de impacto é considerada Alta e o valor é 30.

A classificação de impacto tem um valor inteiro pré-configurado na tabela de classificação de impacto [sn_bcm_impact_rating]. Este valor é atualizado como a **pontuação de categoria** para a categoria de impacto correspondente na tabela Resultados da categoria de impacto [sn_bia_category_result]. O sistema seleciona a pontuação máxima da categoria em todas as categorias de impacto. Esta pontuação está dentro de um intervalo de valores de limite inferior e superior. O intervalo de limite dentro do qual a pontuação máxima se enquadra corresponde a um intervalo de tempo, que é carimbado como **Objetivo de ponto de recuperação (RPO)** no cartão de **resultado da avaliação de impacto** da AIN.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Valor de RPO no cartão de resultado da avaliação de impacto



Os resultados do mapeamento da pontuação de limite e do intervalo de tempo são armazenados na tabela de mapeamento de intervalo de tempo de pontuação [sn_bia_score_timeframe_mapping].

Identifique dependências críticas para priorizar planos de recuperação

Use a guia **Avaliação de dependência** para identificar itens ou ativos que pertencem a um tipo de objeto definido ou a um grupo de dependência.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicione uma descrição de uso e um intervalo de tempo para recuperar o item e forneça backup de dados para o item. Avaliar as dependências de um grupo ajuda a conhecer os itens ou ativos dependentes subjacentes do seu processo de negócios. Essa avaliação ajuda a priorizar dependências críticas que exigem que estratégias de recuperação sejam estabelecidas durante a fase de planejamento.

O modelo de AIN que você usa para criar uma análise de impacto nos negócios tem grupos de dependência associados a ele. Quando você faz uma avaliação, os grupos de dependência são preenchidos automaticamente na AIN. Você pode exibi-los como Aplicações, Hardware, Software, Fornecedores, Locais de trabalho e outros, cada um em seu próprio contêiner, dependendo de quantos desses grupos estão associados ao modelo. Cada um deles é um grupo de dependência e você pode adicionar ou remover itens que pertencem a cada grupo em seu contêiner.

Nota:
Você pode adicionar ou remover itens dependentes somente se for um usuário com acesso apropriado.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone de listas ícone de).
3. Clique no link para o registro na coluna **Nome** no estado **Em rascunho**.
4. Para revisar um grupo e identificar os itens em cada grupo, clique na guia **Avaliação de dependência**. Você pode clicar no contêiner para conhecer o grupo e os itens que pertencem a ele. Por exemplo, se o grupo for Aplicação, você poderá selecionar um item relacionado ao processo de negócios avaliado, como Planejamento de recursos empresariais ou Customer Relationship Management.
5. Para adicionar um item a um grupo de dependência, clique no botão **Adicionar novo** desse contêiner.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se for o grupo de dependência Aplicação, Hardware ou Software que usa extensões de classe para preencher itens de configuração e descobrir tecnologias ou software, consulte Adição de dependências com base em relacionamentos de IC no CMDB.
- Se for o grupo Fornecedores ou Locais, adicione ativos de acordo. Você pode adicionar vários itens no formulário modal. A grade no contêiner se torna editável e você pode inserir dados em cada célula de um item.

O estado do grupo de dependência muda para **Pendente**.

a. Selecione um item na lista na célula **Depende de**.

b. Clique duas vezes na célula **Descrição de uso** e insira a função ou função do item.

c. Selecione o período de tempo na célula **Intervalo de tempo de recuperação necessária** até o qual o item será recuperado.

d. Na célula **Backup de dados necessário**, selecione o período de tempo até o qual um backup de dados para o ativo pode ser fornecido.
Ao configurar um elemento no formulário Definição de elemento, você pode definir o campo **Requer backup de dados** como **Sim**. No entanto, no momento em que uma AIN é criada, a aplicação copia as informações de backup de dados necessárias da definição do elemento para o grupo de dependência da AIN. Se, neste ponto, o backup de dados necessário for verdadeiro para o grupo de dependência, a coluna **Backup de dados necessário** aparecerá na grade.

6. Para expandir a grade de dependência para tela inteira e editar os valores da grade, clique no ícone de tela inteira (ícone).
Você pode usar o ícone de tela de recolhimento (ícone) para recolher a grade de volta ao tamanho de tela normal.
7. Para atualizar um grupo com itens dependentes, clique no botão **Editar**.
O estado do grupo de dependência muda para **Pendente**.
8. Para remover um item de dependência identificado anteriormente, marque o item na caixa de seleção e clique no botão **Remover**.
Quando você clica em **Remover**, o registro é excluído da tabela de dependência [sn_bia_dependency].
9. Clique em **Concluir** para concluir a avaliação de um grupo.
Certifique-se de ter inserido dados em todas as células dos itens antes de clicar em Concluir. Caso contrário, o sistema solicitará que você preencha as células incompletas. O contêiner é fechado, o estado é definido como **Concluído**e você é direcionado para o próximo contêiner. Você não pode editá-lo a menos que clique no botão **Editar** novamente.
10. Clique em **Salvar** para salvar a AIN e seus detalhes de dependência.
11. Clique **em Enviar para revisão** para enviar a AIN para revisão de um gerente de programa de GCN.
12. Clique em **Adicionar dependências** para adicionar ICs dependentes coletivamente para todas as seções de dependência da AIN.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se os grupos de dependência dependerem de itens de configuração (ICs) no CMDB, esses ICs serão vinculados como itens dependentes do grupo correspondente em cada seção.

Nota:
O mapeamento de dependência dos grupos de dependência para seus ICs é rastreado em até cinco níveis. Os itens dentro dessas cinco camadas são adicionados como itens dependentes às Avaliações de dependência que são definidas somente no modelo de AIN. Por exemplo, se Aplicações, Hardware e Software forem definidos como Avaliações de dependência no modelo AIN de processo de negócios, somente os ICs mapeados em até cinco níveis das Avaliações de dependência serão adicionados.

Para selecionar e adicionar IC como item dependente a cada grupo de dependência individualmente, consulte Adicionar dependências com base em relacionamentos de IC no CMDB.

A condição de filtro na definição de elemento é usada para adicionar itens de configuração (ICs) específicos por meio do pop-up. A ação de IU **Atualizar dependências** também considera o filtro da definição do elemento e recupera os ICs relacionados do item de configuração listado no campo **Aplica-se a** da AIN. Esses relacionamentos são recuperados da tabela Relacionamentos de IC.

Adicionar dependências com base em relacionamentos de IC no CMDB

Adicione um item fazendo referência ao seu relacionamento de IC para fazer uma busca detalhada no item que está relacionado diretamente ao grupo de dependência. Você pode mapear o relacionamento do item com o grupo de dependência enquanto avalia a análise de impacto nos negócios de um ativo que está em risco.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se for um grupo de dependência de Aplicativo, Hardware ou Software que usa extensões de classe para preencher itens de configuração e descobrir tecnologias ou software, você poderá adicionar itens filtrando registros com base no relacionamento do item com o grupo de dependência AIN. Ou você pode adicionar itens ao grupo simplesmente selecionando itens de todos os registros.

Por exemplo, sua função de negócios, Contas a Receber, pode depender da aplicação de negócios, Acrobat, para concluir um processo de negócios. Portanto, o relacionamento é capturado como Depende de::Usado por. A função de negócios Contas a receber depende do item da aplicação Acrobat e a aplicação Acrobat é usada por Contas a receber. Da mesma forma, sua função de negócios pode depender de outros grupos de dependência, como tecnologia de software ou hardware, para realizar um processo de negócios.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Clique no link para o registro na coluna **Nome** no estado **Em rascunho**.
4. Para revisar um grupo e identificar os itens em cada grupo, clique na guia **Avaliação de dependência**.
5. Para adicionar um item a um grupo de dependência, clique no botão **Adicionar novo** desse contêiner.
6. Para filtrar itens de todos os registros, clique no botão **De todos os registros**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Clique em **Avançar**.

b. Selecione itens no pop-up Adicionar itens.

c. Clique em **Adicionar**.

7. Para filtrar um item com base em seu relacionamento com o grupo de dependência, clique **em Com base nas dependências do CMDB (nível 1)**.

a. Clique em **Avançar**.

b. Selecione itens com base no relacionamento.

c. Clique em **Avançar**.

d. Selecione o item.

e. Clique em **Adicionar**.
A grade do grupo de dependência lista os itens que dependem da AIN. Se você adicionar um item de todos os registros, a **origem do relacionamento** será **GCN**. Se for baseado nas dependências do CMDB, será **CMDB**.

Nota:
Se você selecionar um item **Com base nas dependências do CMDB (nível 1)**, somente os itens diretamente relacionados ou no nível 1 de dependência com base nos tipos de relacionamento identificados no CMDB serão listados no pop-up Adicionar itens. Por outro lado, se você selecionar **De todos os registros**, todos os itens da respectiva tabela, independentemente de seu relacionamento no CMDB, serão exibidos e rastreados até um máximo de cinco níveis.

8. Para exibir os detalhes do item dependente, clique no ⓘ.
Os detalhes de dependência do item do qual sua função de negócios depende são abertos em uma nova guia. Você pode atualizar o intervalo de tempo de recuperação necessário, o backup de dados necessário e a descrição de seu uso na função de negócios e salvar os detalhes.

Exibir detalhes da análise de impacto nos negócios

Use a guia **Detalhes** para exibir as informações gerais da análise de impacto nos negócios. Você também pode ajustar o objetivo de tempo de recuperação e os resultados do objetivo de ponto de recuperação do elemento primário de acordo com seus requisitos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Clique no link para o registro na coluna **Nome** no estado **Em rascunho**.
4. Para exibir os detalhes da análise de impacto nos negócios, clique na guia **Detalhes**.

Informações gerais

Exiba os detalhes gerais de uma avaliação para a Análise de impacto nos negócios, como o nome da AIN, sua descrição e a unidade de negócios e o departamento aos quais ela pertence. Você também pode exibir o modelo que usou para criar a AIN.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados

Você pode rastrear os resultados no nível do ativo. Portanto, o escopo primário é recuperar o elemento primário ou o ativo. A definição de requisitos de recuperação depende do tipo de desastre e do tempo em que cada ativo deve ser recuperado.

- Nível de**recuperação**: o nível de criticidade em que o elemento primário está em termos de recuperação.
- **Objetivo de tempo de recuperação** (RTO): o tempo máximo em que a empresa deve recuperar o elemento ou ativo primário após a interrupção dos negócios.
- **RTO ajustado**: se você quiser ajustar o RTO calculado, edite este campo para adicionar seu valor.
- **Motivo para RTO ajustado**: insira o motivo para ajustar o valor de RTO.
- **Objetivo de ponto de recuperação** (RPO): momento em que o elemento primário deve ser restaurado após um desastre. Também indica a quantidade máxima de perda de dados que uma empresa pode suportar durante um evento de interrupção.
- **RPO ajustado**: edite este campo para inserir seu RPO para o elemento primário.

  Nota:
  Os campos**Objetivo de ponto de recuperação** e **RPO ajustado serão** exibidos somente se o elemento primário exigir backup de dados e estiver sinalizado como **Sim** no Configurar definições de elemento para Gestão de continuidade de negócios.

- **Motivo para RPO ajustado**: este campo aparece quando você insere um valor no campo **RPO ajustado**. Insira o motivo para ajustar o valor de RPO.
- **Confidencialidade**, **integridade**e **disponibilidade**: se o elemento primário incluir dados críticos, adicione detalhes de Confidencialidade, integridade e disponibilidade (CIA). Os detalhes da CIA são objetivos básicos de segurança com os quais a AIN deve estar em conformidade. A não conformidade com esses padrões pode levar não apenas a grandes perdas de negócios e de produtividade, mas também à perda de confiança.

  Nota:
  Os campos **Confidencialidade**, **Integridade**e **Disponibilidade** serão exibidos somente se você já tiver definido o campo **Incluir CIA** como **Sim** no Configurar um modelo de análise de impacto nos negócios que usou.

  Se você não ajustou os valores de RTO e RPO, ainda poderá exibir os valores de RTO e RPO calculados pelo sistema em seus respectivos campos.

Atividade

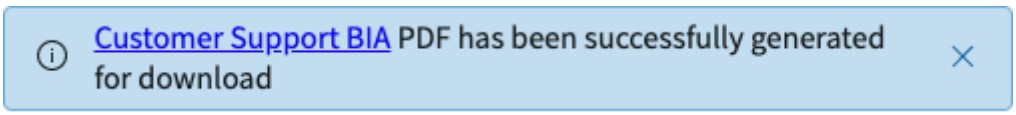
Comentários adicionais sobre a AIN.

5. Clique em **Salvar**.
6. Clique no botão **Gerar PDF** para gerar a AIN em um formato PDF.
   É exibida uma mensagem informando que o PDF foi gerado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Download de PDF



Clique no link na mensagem para baixar o PDF.

- Se você tiver acesso somente exibição à AIN, a opção para gerar um PDF ajudará você a baixar o documento para o disco rígido local.
- Você pode baixar a AIN antes do estado de **Aprovação**.
- Por padrão, o PDF é gerado e anexado depois que a AIN é aprovada.

7. Para mover uma AIN do estado **Aprovado** para **Rascunho**, clique no botão **Editar**.
8. Para criar uma cópia da AIN, clique no botão **Copiar**.
   Se você tiver permissão para ler e criar uma AIN, também poderá copiar a AIN.

   a. Insira o nome da nova AIN no pop-up Copiar análise de impacto.
   A ação de cópia cria uma réplica exata da AIN com o nome que você insere no pop-up Copiar análise de impacto. Ele também copia todas as suas dependências e grupos de dependência para a nova AIN.

   b. Clique em **Confirmar**.

   - A nova AIN que é copiada da AIN original tem todos os detalhes de RTO, impacto de RPO e avaliação de dependência semelhantes à AIN original.
   - No entanto, os detalhes da categoria de impacto para cada uma dessas avaliações são editáveis para você avaliar os detalhes da dependência exclusivamente para a AIN copiada.
   - Se as categorias de impacto das avaliações de impacto de RTO e RPO na AIN original estiverem no estado **Concluído**, as categorias de impacto na AIN copiada estarão no estado **Concluído**.
   - Portanto, você deve avaliar e inserir a duração da interrupção, a resposta e o intervalo de tempo de recuperação necessário relevante para a AIN copiada.
   - Você pode avaliar os detalhes na seção **Resultados**. Os valores de RTO e RPO são recalculados depois que você conclui as avaliações.
   - Atividades e anotações de trabalho não são copiadas para a nova AIN. Insira essas informações relevantes para a nova AIN.
   - Todos os anexos anexados à AIN original em qualquer formato são copiados para a nova AIN. No entanto, o PDF gerado para a AIN original usando o botão **Gerar PDF** não será copiado para a nova AIN, pois os dados de avaliação pertencem à AIN original. Como você tem a flexibilidade de modificar os detalhes da avaliação na AIN copiada e gerar um PDF, copiar o PDF gerado para a AIN original não tem relevância.

Nota:
Você pode excluir uma AIN e suas tabelas relacionadas no estado **Rascunho**. O planejador de GCN e o gerente do programa podem excluir uma AIN que está nos estados **Em revisão** e **Devolvido**, enquanto um administrador de BCM pode excluir uma AIN independentemente de seu estado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir fluxos de estado de aprovação para uma análise de impacto nos negócios

Exiba as transições de estado de aprovação enviadas em cada nível do processo de aprovação e os detalhes dos aprovadores conforme você direciona a análise de impacto nos negócios por meio de vários níveis de aprovações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.viewer

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
   Você pode exibir registros de aprovação para uma análise de impacto nos negócios (AIN) que esteja em qualquer estado, exceto nos estados **Rascunho** e **Em revisão**.
3. Clique no link para o registro da análise de impacto nos negócios na coluna **Nome**.
4. Para exibir os detalhes de aprovação da AIN, clique na lista relacionada Aprovações.
   Se não houver registros de aprovação no estado solicitado para a AIN, você poderá **Rejeitar** ou **Aprovar** a AIN.

   Nota:
   Se você for um gerente de programa de GCN, poderá ver os botões **Aprovar** e **Rejeitar**.

5. Clique no link para o registro de aprovação na coluna **Nome**.
   Você pode exibir o nome da aprovação, o nível de aprovação, seu estado atual e os detalhes dos aprovadores, como usuários e grupos.
6. Para exibir o histórico de aprovação da análise de impacto, clique na guia **Detalhes**.

   a. Clique no item relacionado Histórico de aprovações.
   Você pode exibir o histórico de aprovação completo dos aprovadores e os detalhes de quando ele foi criado.

Transições de estado para vários níveis de aprovações de AIN:

Ainda não solicitado

Estado em que uma aprovação ainda não foi enviada aos aprovadores em um respectivo nível.

Solicitado

As aprovações são enviadas para os aprovadores desse nível. Da mesma forma, o estado de todos os níveis sucessivos de aprovações muda para Ainda não solicitado.

Aprovado

Um ou mais aprovadores aprovaram a AIN no respectivo nível. Da mesma forma, o estado do nível de aprovação seguinte é movido para Solicitado.

Rejeitado

Um ou mais aprovadores rejeitaram a AIN em um nível específico. Mesmo que um aprovador rejeite a AIN, ele passará para o estado **Rejeitado**. Da mesma forma, o estado de todos os níveis sucessivos de aprovações é movido para Não é mais necessário.

Não é mais necessário(a)

Se os aprovadores em um nível tiverem aprovado ou rejeitado a AIN, o estado será movido para Não é mais necessário para todos os níveis de aprovações subsequentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atualizar detalhes de dependência de uma AIN no autoatendimento como colaborador

Use a função de colaborador para atualizar a duração da interrupção do resultado da categoria de impacto, as respostas da análise de impacto de RPO, o estado do grupo de dependência de impacto e as anotações de trabalho no item relacionado à atividade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.contributor

Se você for um colaborador de GCN e fizer parte da lista de colaboradores, poderá atualizar os detalhes de dependência de uma análise de impacto nos negócios (AIN).

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Minha análise de impacto**.
2. Exiba a lista de análises de impacto nos negócios atribuída a você e as AINs com as quais você pode contribuir.
3. Clique em um registro de análise de impacto.
4. Clique na lista relacionada Resultados da categoria de impacto.
5. Selecione qualquer registro de avaliação de impacto de RTO para atualizar os detalhes da duração da interrupção.
6. Para atualizar a resposta da análise de impacto, clique no registro da categoria de impacto do RPO.
7. Para atualizar o estado do grupo de dependência de impacto, clique na lista relacionada Grupo de dependência de impacto.
   Você também pode adicionar, atualizar e excluir dependências no grupo de dependência.
8. Para adicionar anotações de trabalho à AIN, clique na guia **Atividade**.
9. Clique em **Atualizar** após as mudanças.

Fluxos de trabalho estruturados para Business Continuity Planning

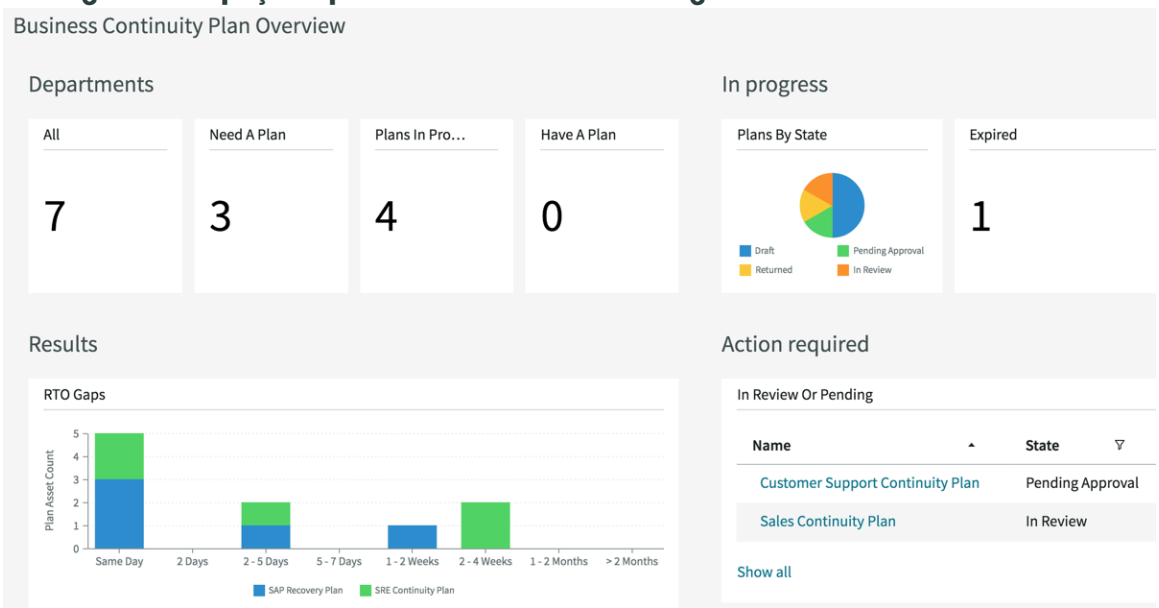
O Planejamento de continuidade de negócio (PCN) ajuda a aprovar e reduzir o risco no momento de um evento, abordando itens de ação como ativos do plano, atividades, equipes de recuperação, documentação, políticas e procedimentos.

O PCN consolida todos os dados necessários para gerenciar planos de continuidade de negócio e recuperação de desastre em Now Platform®. Ele organiza um catálogo de dados corporativos em um único sistema de registros. Em vez de criar registros, você pode simplesmente selecionar os dados necessários. A criação de planos se torna simples e sem esforço, aproveitando as informações existentes e organizando-as em uma associação lógica de dados para recuperação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

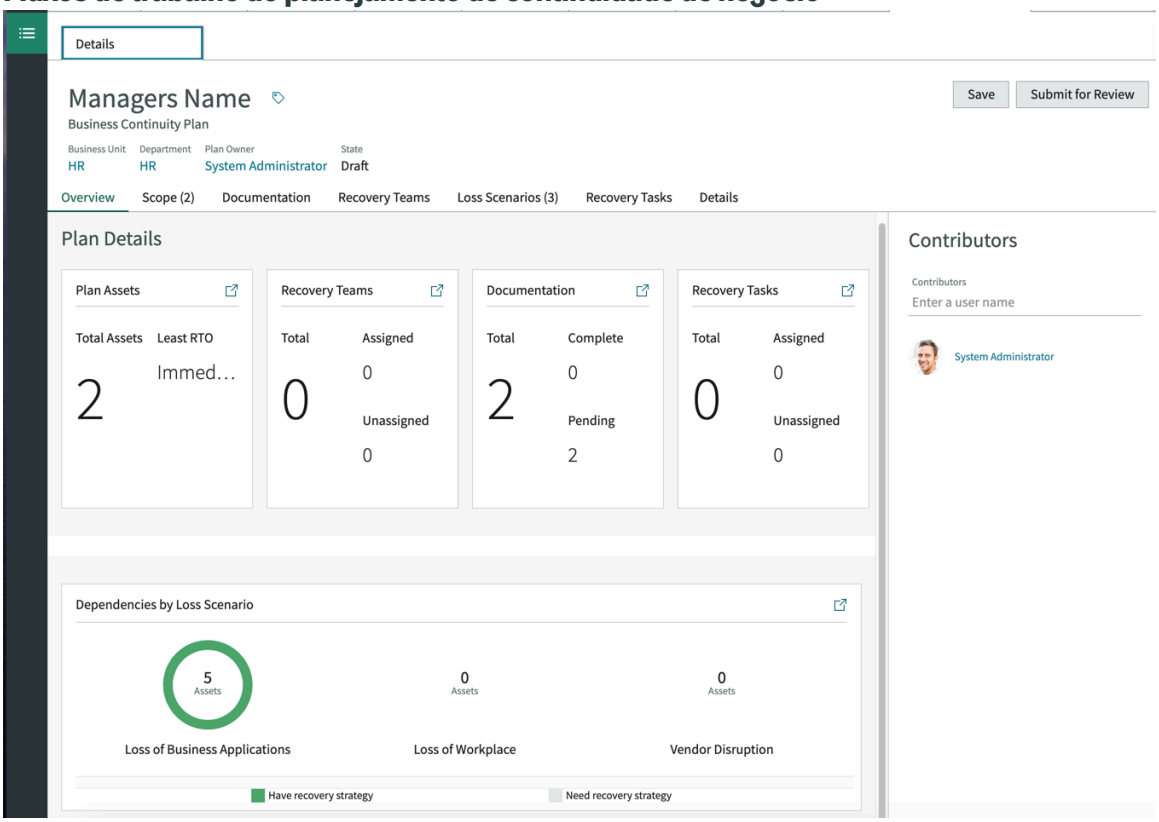
Visão geral do espaço do plano de continuidade de negócio



O gerente do programa, o planejador e o visualizador obtêm um espaço personalizado para trabalhar, que apresenta o status atual das atividades relacionadas ao plano. O espaço é um portal seguro para abrir os planos que estão disponíveis para acesso do usuário com uma função específica.

Você pode criar seu plano em uma única interface de usuário com a capacidade de abrir uma guia de plano para concluir uma tarefa. Você pode passar para a próxima tarefa do plano para adicionar, excluir ou atualizar os detalhes do plano.

Fluxos de trabalho do planejamento de continuidade de negócio



Com planos de ação abrangentes para diferentes cenários de interrupção possíveis e uma equipe dedicada com responsabilidade de agir rapidamente no momento de um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

cenário de perda, sua organização está equipada para enfrentar uma crise ou qualquer situaçãoadversa.

Criar um plano de continuidade de negócios a partir de um modelo de plano

Como gerente de programa, você pode criar um plano para as respectivas unidades de negócios que podem ser usadas em momentos de interrupção dos negócios. Você pode usar um modelo de plano específico para cada tipo de plano para simplificar o processo de criação de um plano.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar um plano usando um modelo de plano pré-configurado que atenda aos seus requisitos. O uso do modelo de plano fornece um layout de plano padrão que adiciona automaticamente seções de documento, cenários de perda e identifica elementos primários que devem ser recuperados. Os modelos de plano ajudam você a se concentrar no conteúdo do plano, em suas tarefas e na implementação eficaz do plano.

Criar um plano ajuda uma organização a identificar processos, locais e ativos que devem ser recuperados como prioridade quando há uma interrupção. A seleção de um tipo de plano ajuda a identificar os elementos para recuperação e o momento em que isso deve ser feito.

Como gerente de programa de GCN, você pode criar um plano clicando no botão **Novo**. Quando você seleciona um modelo para o plano, todas as informações relacionadas no modelo são copiadas para o plano após o envio.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Para criar um plano na página inicial de Continuidade de negócio, clique em **Criar um plano**.
3. Para exibir a lista de planos existentes em diferentes estados e criar um registro de plano, clique no ícone de listas (ícone de).
   a. Clique **em Estado de rascunho** na lista Planejamento.
   b. Clique em **Nova**.
4. Insira os detalhes do plano no formulário do modal Criar plano.
5. Insira um nome para o plano e selecione um modelo de plano.

   Descreva o nome do plano em 255 caracteres seguindo uma convenção de nomenclatura exclusivamente para suas equipes de negócios.

   Os detalhes do modelo referenciado são copiados para o plano. Selecione a unidade de negócios, o departamento e o proprietário do plano aplicável ao plano.
6. Clique em **Enviar**.

   O plano que você criou é aberto na exibição de registro. Esta exibição mostra os detalhes do plano nos cabeçalhos **Unidade de negócios**, **Departamento**, **Proprietário do plano**e **Estado**.

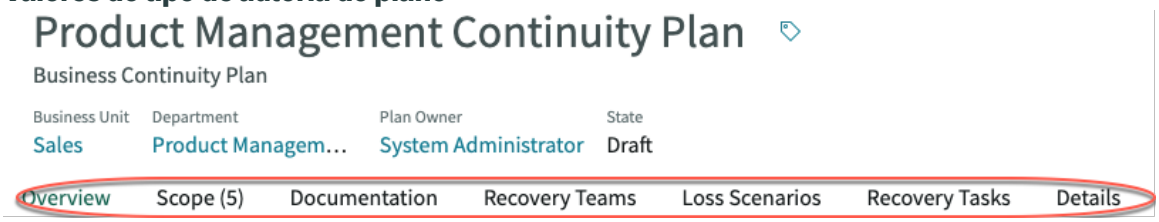
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

As guias que estão disponíveis na exibição Planejar dependem do valor que você selecionou no campo **Tipo de criação de plano** do Configurar um modelo de plano de continuidade de negócios que é usado neste plano.

Valores do tipo de autoria do plano



Quando você cria um plano usando um modelo, as documentações do plano associadas ao modelo do plano são copiadas para a seção de documentação do plano que você criou.

7. Revise os detalhes do plano na guia **Visão geral**.
8. Clique na guia **Detalhes** para atualizar os detalhes do plano.
9. Para salvar o plano e atualizar seus detalhes posteriormente, clique em **Salvar**.
10. Para salvá-lo e enviá-lo para revisão, clique em **Enviar para revisão**.

Nota:
Você pode enviar o plano para revisão somente quando ele estiver na fase **Em rascunho**.

Quando você envia o plano para revisão, o plano passa para o estado **Em revisão**.

Como proprietário do plano, você pode adicionar detalhes ao plano e movê-lo em diferentes estados para que seja aprovado finalmente.

Nota:
O campo **Estado** é somente leitura. Indica o status do plano. Portanto, sua ação no plano na IU o levará ao estado aprovado.

Em rascunho

É o estado em que o plano está em edição. Adicione seções de documentação ao plano, identifique equipes de recuperação e configure tarefas de recuperação para os proprietários e envie o plano para revisão.

Para enviar para revisão, certifique-se de que um líder de GCN esteja atribuído ao plano. Caso contrário, você pode enviar o plano para aprovação.

Depois que o proprietário do plano envia o plano para revisão, o estado muda para **Em revisão**. O estado do plano muda para **Enviar para aprovação** para o proprietário do plano.

Em Revisão

O proprietário do plano pode revisar, editar e enviar o plano para aprovação.

Aprovação Pendente

Quando você clica em **Enviar para aprovação**, o plano é definido para o estado **Aprovação pendente**. As configurações de aprovação, os níveis de aprovação e as regras de aprovação são avaliados em relação ao plano para determinar os aprovadores. Se não

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

houver registros de aprovação no estado solicitado para o plano, como gerente de programa de GCN, você poderá **Rejeitar** ou **Aprovar** o plano. O estado do plano e suas tabelas relacionadas são somente leitura.

Retornado

Quando o plano é rejeitado, o estado é definido como Estado **retornado**.

Aprovado

Quando o plano é aprovado, ele passa para o estado **Aprovado**.

O plano e todas as suas guias relacionadas são somente leitura. Sua única opção para mudar o status neste estado é movê-lo para o estado **Arquivado**.

Arquivado

Quando você arquiva o plano, ele se torna somente leitura. Todas as tabelas subjacentes de onde o plano recupera seus dados para preencher os ativos do plano, dependências de ativos relacionados, estratégia de recuperação, documentação, equipes de recuperação, cenários de perda e guias de tarefas de recuperação se tornam somente leitura. Você não pode mais editar as informações nessas guias.

Nota:
Um trabalho agendado é executado semanalmente para mover os planos que expiraram para o estado **Arquivado**.

11. Para exportar o plano para diferentes locais e disponibilizá-lo para que as pessoas executem o plano em uma situação de crise, clique em **Gerar PDF**.

Nota:
Você pode gerar um PDF se for um colaborador do plano (sn_bcp.plan_contributor) ou gerente do plano (sn_bcp.plan_manager).

Você pode gerar um PDF do plano em todos os estados, exceto nos estados **Aprovado** e **Arquivado**. Se o plano for aprovado, por padrão, um PDF será gerado e anexado ao plano.

O plano é exportado na íntegra com seu resumo, equipes de recuperação, cenários de perda, tarefas de recuperação e uma tabela de apêndice listando o número de contato de cada membro que faz parte da equipe de recuperação.

Exibir detalhes do plano em cartões de pontuação

Use a guia **Visão geral** para obter uma compreensão rápida da solidez dos seus planos de continuidade de negócio e de emergência. Esta guia fornece uma visão geral das pontuações de elementos importantes do plano, cada um como um cartão de pontuação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Seu plano de ação de emergência deve ser personalizado para seu local de trabalho e incluir informações sobre todas as possíveis fontes de emergências. O plano deve ser abrangente com detalhes de:

- os ativos que precisam ser recuperados
- as equipes responsáveis pela recuperação de cada tipo de ativo
- um grupo designado ao qual o plano está atribuído

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- um proprietário identificado para o grupo de atribuição
- Documentação detalhando como o plano deve ser executado

Procedimento

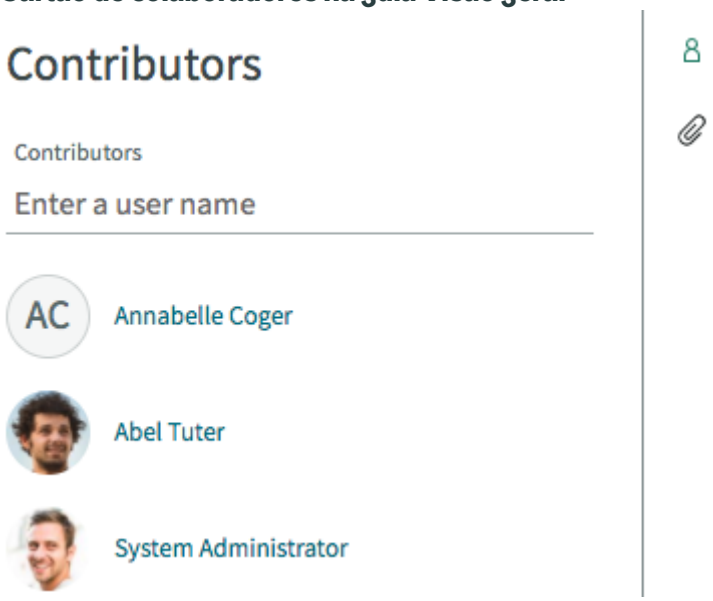
1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Clique **em Estado de rascunho** na lista Planejamento.
4. Clique no link para o registro do plano na coluna **Nome**.
   Na guia **Visão geral**, você pode ver os cartões de pontuação que são representações gráficas do andamento do plano para concluí-lo em relação ao objetivo.

   Os diferentes cartões de pontuação que estão disponíveis para exibição na guia **Visão geral** dependem do valor que foi selecionado no campo **Tipo de criação de plano** do Configurar um modelo de plano de continuidade de negócios usado neste plano.

   Nota:
   Se o seu plano estiver no estado **Aprovado**, você poderá exibir a seção **Uso e resultados do plano**. No entanto, você pode exibir todos os detalhes de um plano na seção **Detalhes do plano**, independentemente de o plano estar em qualquer estado. Para obter mais informações, consulte Cartões de pontuação da visão geral do plano para obter detalhes de uso do plano.

5. Para concluir as seções de documentação que estão no estado **Pendente**, identificar equipes e indivíduos para as equipes de recuperação não atribuídas ou atribuir grupos para realizar atividades de plano específicas, clique no ícone Ir para a) no respectivo widget de cartão de pontuação para adicionar o informações necessárias e defina o plano como concluído.
6. Para adicionar colaboradores ao plano, clique no campo **Colaboradores** para selecionar os usuários.

Cartão de colaboradores na guia Visão geral



Para tornar um plano de continuidade de negócios completo e robusto, você precisa de entradas de pessoas que podem ajudar e contribuir com informações sobre o plano.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esses colaboradores também podem ser usuários aos quais você pode atribuir tarefas específicas. Você pode adicionar quantos colaboradores o plano exigir.

7. Para remover um colaborador do plano se não for mais necessário, clique no botão **Remover** ao lado do nome do colaborador.

Cartões de pontuação da visão geral do plano para detalhes de uso do plano

A guia **Visão geral** fornece os detalhes do plano e o exercício e os eventos reais que usam o plano. Também indica o sucesso do plano na recuperação dos ativos em um cenário de perda.

Uso e resultados do plano

A seção Uso e resultados do plano mostra os detalhes dos eventos de crise e exercício que usam o plano atual que você está exibindo.

Eventos de crise relacionados

- Total de eventos de crise: o número total de eventos de crise que usam o plano atual.
- Eventos de crise em andamento: o número de eventos de crise que estão em andamento.
- Data do último evento de crise: a data e hora de término reais do último evento de crise ocorrido.



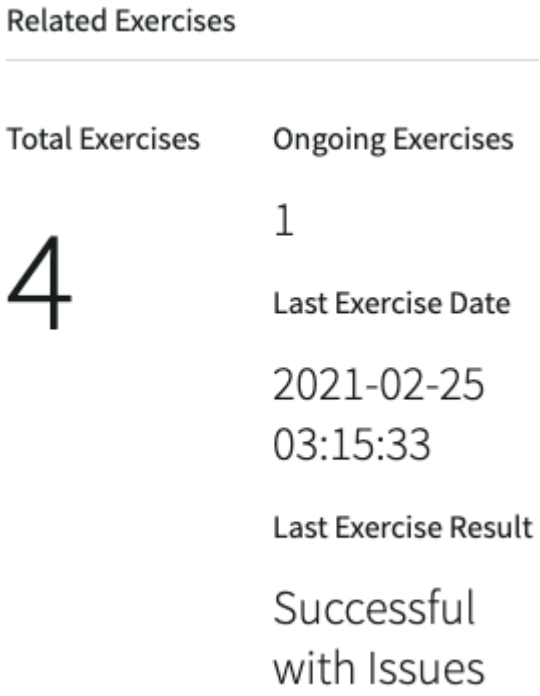
Exercícios relacionados

- Total de exercícios: o número total de exercícios que usam o plano atual.
- Exercícios contínuos: o número de eventos de exercício que estão em andamento.
- Data do último exercício: a data e hora de término reais do último evento de exercício concluído.
- Resultado do último exercício: indica se o último evento de exercício concluído foi bem-sucedido ou não.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exercícios relacionados



Resultados do exercício

O donut codificado por cores indica o número de eventos de exercício concluídos que foram bem-sucedidos, malsucedidos e bem-sucedidos com problemas.

Resultados do exercício



Detalhes do plano

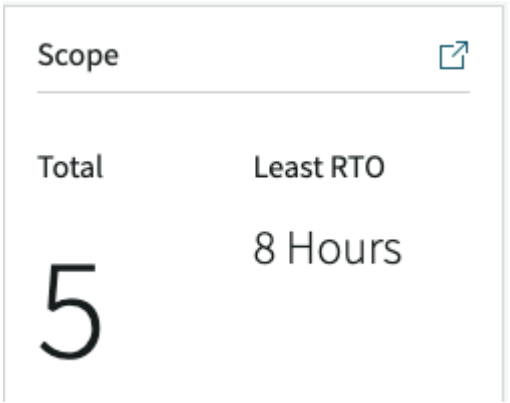
Escopo

Exibe todos os ativos identificados no plano como **Total**. De todos os RPO e RTO compatíveis com um elemento primário, o valor mínimo de RPO e RTO é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cartão de pontuação de ativos do plano



Equipes de recuperação

O cartão de pontuação ajuda a identificar equipes e indivíduos com diretrizes claras de responsabilidades para agir no momento de uma crise.

A pontuação atribuída indica que uma função de recuperação de um plano foi atribuída a um grupo ou usuário. A pontuação não atribuída indica que a função de recuperação não está atribuída a nenhum grupo ou usuário.

Cartão de pontuação das equipes de recuperação



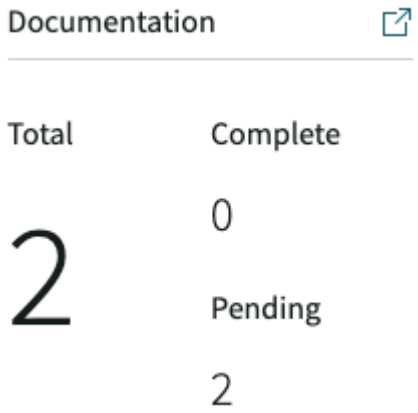
Documentação

Exibe o número total de seções de documentação anexadas ao plano. O detalhamento mostra o status das seções de documentação que são atualizadas de acordo com o plano e no estado **Concluído**. O estado **Pendente** indica as seções de documentação que ainda estão em edição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

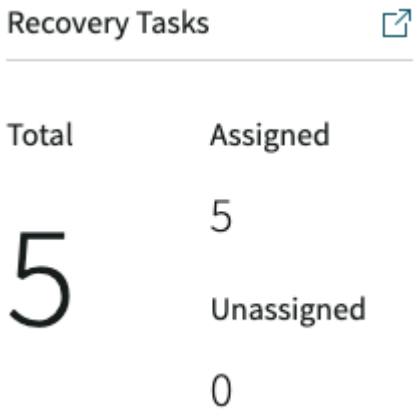
Cartão de pontuação da documentação



Tarefas de recuperação

O cartão de pontuação de tarefas de recuperação indica um grupo e um proprietário do grupo, identificados para realizar as atividades do plano durante o processo de recuperação.

Cartão de pontuação de tarefas de recuperação



Do número total de atividades identificadas para o plano, a pontuação atribuída indica o número de atividades para as quais os grupos foram atribuídos. A pontuação não atribuída indica atividades do plano para as quais os grupos não foram atribuídos.

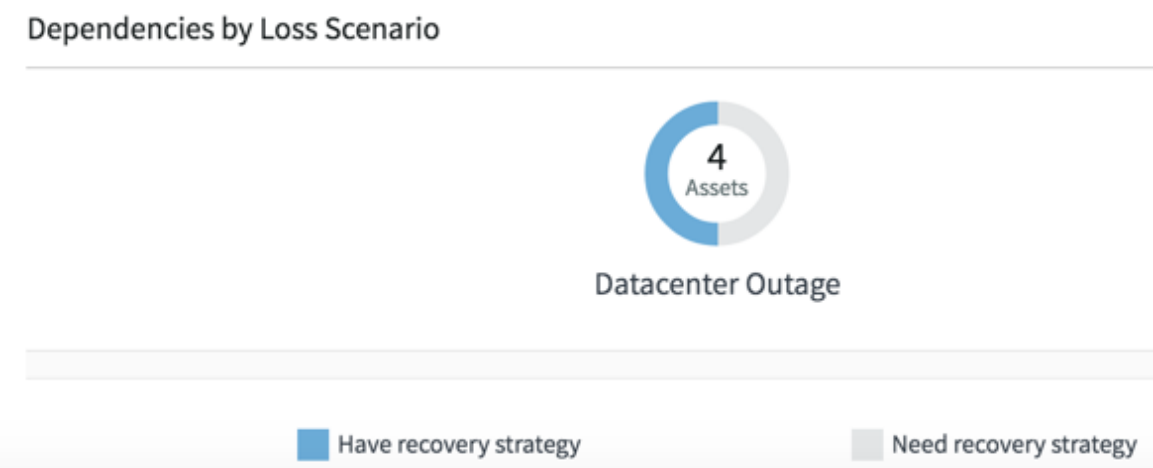
Dependências por cenário de perda

O gráfico de donut mostra os ativos cobertos por uma estratégia e usa cores para indicar se o ativo tem uma estratégia ou não. Um plano de cenário de perda deve ter pelo menos uma estratégia para um ativo. No entanto, você também pode ter uma única estratégia que cobre vários ativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dependências por cenários de perda



Adicionar um ativo ao escopo de um plano de continuidade de negócio

Use a guia **Escopo** para adicionar um ativo ao escopo do plano. Se a aplicação de análise de impacto nos negócios (AIN) estiver instalada, você poderá exibir os elementos primários definidos no modelo do plano, seus detalhes de objetivo de tempo de recuperação (RTO) e objetivo de ponto de recuperação (RPO) e a análise de impacto nos negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Clique **em Estado de rascunho** na lista Planejamento.
4. Clique no link para o registro do plano na coluna **Nome**.
5. Clique na guia **Escopo**.
   Se o plano for criado a partir de um modelo de plano, você poderá exibir os elementos primários definidos no modelo de plano.
6. Para adicionar um novo escopo ao plano, clique em **Adicionar**.
7. No modal Adicionar itens, selecione o ativo do plano.
8. Clique em **Adicionar**.
   Os ativos exibidos no modal Adicionar itens pertencem ao tipo de definição de elemento identificado no campo **Elemento primário recuperado** do modelo de plano.

   Se um ativo tiver uma AIN aprovada anexada a ele ao adicionar o ativo do plano, a AIN aprovada será adicionada automaticamente na coluna **AIN** do ativo.

   Se a AIN estiver anexada ao escopo do plano, você não poderá editar o RTO e o RPO, pois eles são valores preenchidos a partir da AIN.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Se a aplicação AIN estiver instalada, os campos **RTO** e **RPO** ficarão visíveis e não poderão ser editados. O campo**AIN** é visível e editável. Você pode anexar uma AIN clicando no ícone de link de AIN (ícone de de AIN).
- Se a AIN não estiver instalada, os campos **RTO** e **RPO** ficarão visíveis e editáveis.
- Se uma AIN aprovada estiver anexada ao plano, os campos **RTO**, **RPO**e **AIN** serão preenchidos com valores e serão somente leitura e não editáveis.

9. Para atualizar um ativo do plano ou vincular uma AIN a ele, clique no ativo na coluna **Nome**.

a. Clique no ícone de link de AIN (ícone de de AIN).
Se houver uma AIN aprovada para o ativo, a AIN será anexada automaticamente ao ativo quando você clicar no link. Se você ajustou os valores de RTO e RPO com base na criticidade de um ativo, os valores de RTO ajustado e RPO ajustado terão precedência sobre os valores de RTO e RPO calculados pelo sistema. Os valores ajustados de RTO e RPO são exibidos nos campos Objetivo de **tempo** de **recuperação e Objetivo de ponto** de recuperação quando você clica no .

b. Clique em **Salvar**.

10. Para remover um ativo da lista de planos, selecione o item e clique em **Remover**.

Adicionar ativos e planos relacionados

Identifique os ativos relacionados e os planos referidos para recuperar os ativos na fase de planejamento. Reutilize os dados de relacionamento do item de configuração que fluem do CMDB para a análise de impacto nos negócios (AIN) durante a avaliação de dependência para identificar os ativos em seu plano.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Com este aprimoramento de recurso, os dados de relacionamento dos itens de configuração no CMDB fluem para a análise de impacto nos negócios (AIN) quando você adiciona dependências com base em relacionamentos de IC no CMDB. Se você fez a AIN, os dados de ativos relacionados fluem para a fase de planejamento. Na fase de planejamento, você pode identificar esses itens dependentes de AIN como ativos relacionados. Além disso, se você tiver feito a AIN e se os ativos relacionados tiverem um plano, você também terá a capacidade de adicionar o plano existente para os ativos relacionados como planos relacionados na fase de planejamento e como subplanos na fase de execução de o processo de recuperação de eventos.

Portanto, em vez de identificar novos ativos e criar planos para recuperar os ativos, você pode usar os itens dependentes de AIN que são adicionados como itens de configuração do CMDB com base em seu relacionamento de IC e reutilizar esses itens como ativos relacionados na fase de planejamento.

Este recurso permite:

- Identifique os ativos relacionados com base nas dependências estabelecidas no CMDB e na AIN durante o planejamento.
- Crie um plano principal e defina uma tarefa que se refira a outro plano relacionado.

Tradução automática

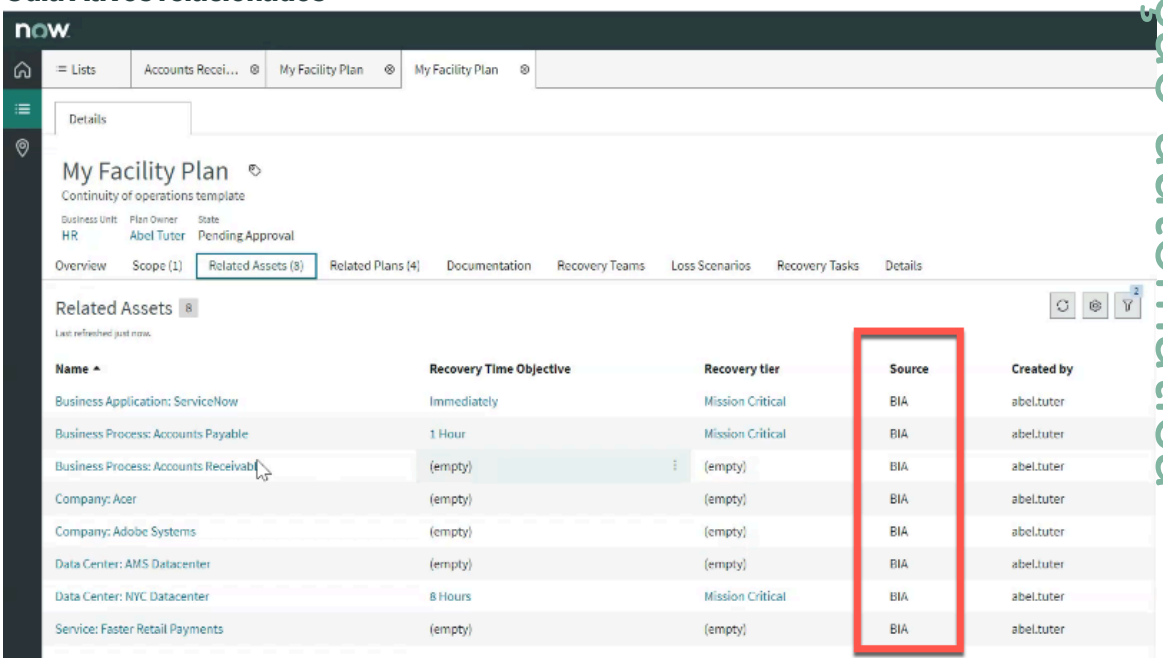
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Continuidade dos negócios** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Clique **em Estado de rascunho** na lista Planejamento.
4. Clique no link para o registro do plano na coluna **Nome**.
5. Clique na guia **Ativos relacionados** para exibir os ativos que são extraídos da AIN para o plano.
   Se você adicionou um processo de negócios ou um local como um item na guia **Escopo** e se o item com escopo estiver relacionado à AIN, todos os ativos relacionados da AIN serão alinhados na guia **Ativos relacionados** do plano. Em outras palavras, o item de configuração do CMDB adicionado como uma dependência na AIN é extraído para o plano como ativos relacionados. A origem desses ativos relacionados é exibida como AIN.

   Ao criar um plano, você também seleciona um elemento primário que o plano cobre. Com base no escopo que você selecionou no plano de continuidade de negócios ou no elemento primário do plano, a aplicação adiciona os ativos e planos relacionados durante a fase de planejamento. Esses itens podem ser processos de negócios, aplicações de negócios críticas, datacenters ou recursos que trabalham em um local. Todas essas dependências, se armazenadas na AIN, são copiadas para o plano na guia **Ativos relacionados**, além de outras dependências que são adicionadas ao criar a AIN.

   Guia Ativos relacionados



> **Nota:**
> A menos que você faça a análise de impacto nos negócios, os itens relacionados dos dados do item configurado não fluirão para o plano, embora você tenha a opção de adicionar manualmente os ativos relacionados e os planos relacionados na fase de planejamento.

6. Para adicionar um ativo manualmente, clique no botão **Adicionar**.

   a. Selecione um tipo de item afetado no pop-up Adicionar itens.

   b. Clique em **Avançar** e selecione os itens que pertencem ao tipo de item afetado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Clique em **Adicionar**.

> **Nota:**
> Se o item não veio da AIN, mas foi adicionado durante a fase de planejamento, a origem do item afetado adicionado é **Manual**.

7. Para remover um ativo relacionado, selecione-o e clique em **Remover**.

8. Clique na guia **Planos relacionados** para exibir os planos relacionados aos itens na guia **Ativos relacionados**.
Depois que os ativos forem copiados para o plano, se houver planos anexados a qualquer um dos ativos relacionados, esses planos serão extraídos automaticamente e listados na guia **Planos relacionados**. Os ativos no plano são aqueles que serão recuperados pelo plano durante o evento.

Quando os planos relacionados são extraídos para a fase de planejamento, você também pode criar as tarefas de recuperação. Como planejador, você pode definir uma sequência para a execução das tarefas de recuperação do plano principal e seus subplanos dependentes.

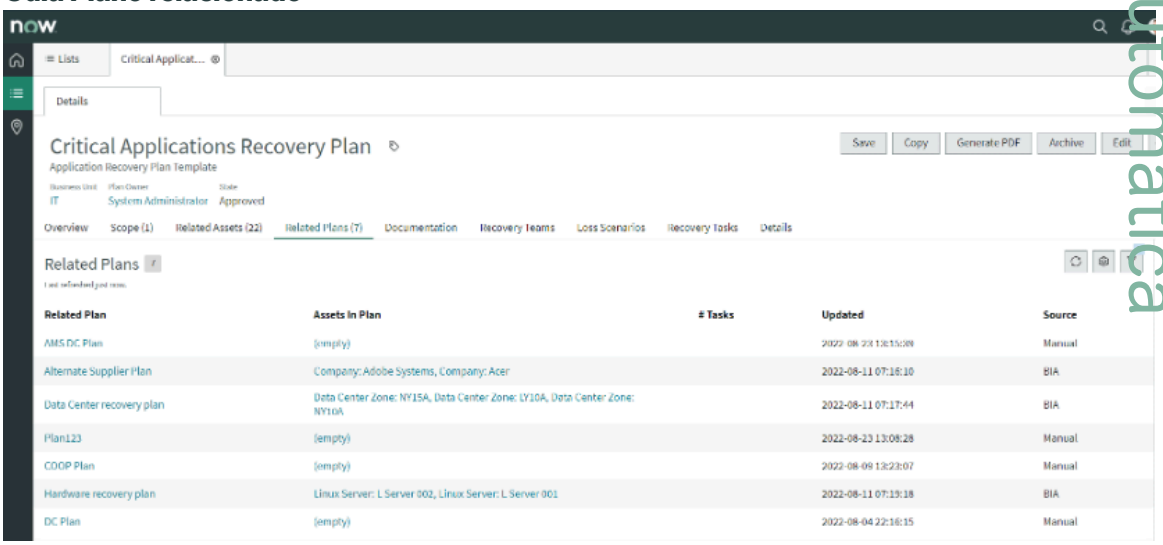
Se você não fez a AIN ou definiu o plano para uma AIN, poderá adicionar planos manualmente nesta fase.

9. Para adicionar um plano manualmente, clique no botão **Adicionar**.

a. Selecione um plano no pop-up Adicionar.

b. Clique em **Adicionar**.

Guia Plano relacionado



> **Nota:**
> A origem do plano relacionado que você adicionou é **Manual**, pois o plano não veio da AIN, mas foi adicionado durante a fase de planejamento.

10. Para remover um plano relacionado, selecione-o e clique em **Remover**.

O que Fazer Depois

Você pode consultar um dos planos relacionados em uma tarefa de recuperação do plano principal e sequenciar a ordem de execução no evento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar e gerenciar seções de documentação do plano

Use a seção de documentação para documentar os recursos de recuperação do plano.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Documente todas as informações adicionais, como metas, objetivos e escopo que são necessários no contexto do seu plano como seções separadas no documento.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone de listas (ícone de).
3. Clique **em Estado de rascunho** na lista Planejamento.
4. Clique no link para o registro do plano na coluna **Nome**.
5. Clique na lista relacionada **Documentação** do plano.
   Você pode exibir cada seção da documentação em uma caixa de texto separada. As seções de documentação que fazem parte do modelo de plano, que você usou para criar o plano, são padronizadas para este plano. Você pode criar novas seções para a documentação e editar as seções existentes.
6. Para editar uma seção de documentação, clique no ícone de edição (ícone de).
   Use este ícone para editar o título e o texto na descrição da seção de documentação.
7. Para editar o texto em uma seção, clique no botão **Editar** na caixa de texto.
8. Para desfazer todas as atualizações e reverter para o texto original da seção de documentação, clique em **Redefinir para o modelo** e clique em **Redefinir** para confirmar sua ação.

   Nota:
   O botão**Redefinir para modelo** é habilitado somente quando a seção do documento está no estado Pendente e não no estado Concluído.

   Quando você redefine, o título e a descrição junto com o texto na seção de documentação são redefinidos para o título, a descrição e o conteúdo da documentação no modelo do plano.

9. Para excluir uma seção de documentação, clique no ícone de exclusão (ícone de).
   Esta ação exclui a seção de documentação.
10. Para criar uma seção na guia de documentação, clique em **Nova seção**.
    a. No pop-up da seção Novo, insira um título e uma descrição para a seção.
    b. Clique em **Criar**.
    c. Clique no botão **Editar** para inserir o conteúdo na caixa de texto da seção.
11. Para salvar as atualizações e continuar a editar o conteúdo, clique em **Salvar**.
12. Para salvar e sair do modo de edição, clique em **Concluído**.

    Depois de clicar em **Concluir**, ambos os e ícones estão desabilitados. Para habilitar os ícones, clique no botão **Editar** na caixa de texto da seção de documentação.
13. Para exibir a seção subsequente e rolar por todas as seções, recolha a seção após concluir a edição.

Alterar a ordem da seção no nível do plano

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode mudar a ordem em que as seções aparecem na lista relacionada à **Documentação** para ajudar o usuário a revisar as seções em uma sequência lógica. No entanto, você deve definir a preferência de ordem das seções inserindo um valor inteiro no campo **Ordem** do formulário Documentação do plano para cada seção de documentação do plano. Esta personalização substitui a preferência de ordem definida no nível do modelo de plano.

Alterar a ordem da seção no nível do modelo de plano

Você também pode definir a ordem das seções do documento no modelo Plano. Esta ordem é aplicada a todos os planos que usam o modelo. No entanto, somente um administrador de GCN pode alterar a ordem das seções no formulário Modelo de plano, quando o modelo é criado.

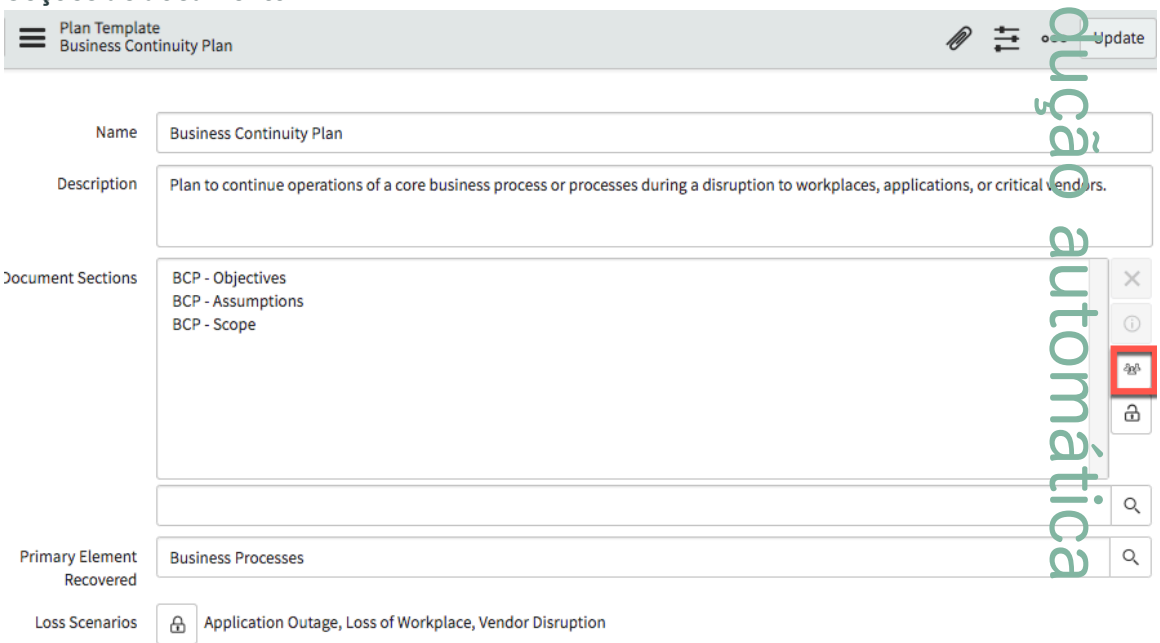
a. Para reorganizar a ordem das seções, navegue até **Continuidade dos negócios** > **Configuração do plano** > **Modelos de plano**

b. Clique no modelo de plano no link **Nome**.

c. Clique no ícone Desbloquear seções do documento (ícone)

d. Clique no ícone adicionar/remover vários (ícone) e mova os itens em uma ordem preferencial no campo **Seções do documento**.

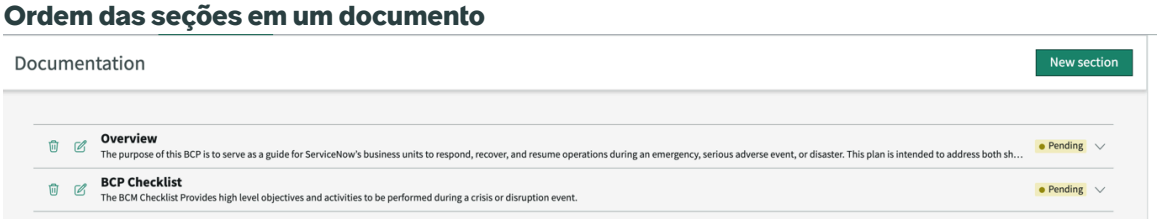
Seções de documento



e. Clique em **Atualizar**.

Como gerente de programa, planejador, visualizador ou administrador de GCN, você só pode exibir a ordem reorganizada das seções no espaço quando seu plano usa esse modelo.

Ordem das seções em um documento



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atribuir funções e responsabilidades a equipes de recuperação

Identifique indivíduos e grupos e atribua-os à equipe de recuperação para que eles estejam cientes de suas funções e das responsabilidades da função para agir em uma situação de crise.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O espaço de planejamento de continuidade de negócios orienta você passo a passo para concluir seu plano criando uma equipe de recuperação, definindo funções e responsabilidades para usuários, atribuindo os usuários e grupos adequadamente à equipe de recuperação e direcionando a equipe para executar o plano.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Clique **em Estado de rascunho** na lista Planejamento.
4. Clique no link para o registro do plano na coluna **Nome**.
5. Clique na guia **Equipes de recuperação** do plano.
6. Para criar uma equipe de recuperação e atribuir usuários e grupos à equipe, clique em **Novo**.
   Você pode criar uma equipe de recuperação inserindo um nome e uma descrição ou atualizar uma existente. Selecione um ou mais usuários e grupos nas respectivas listas. A descrição da equipe de recuperação também indica as responsabilidades dos usuários e grupos atribuídos à equipe de recuperação. Você também pode criar uma equipe de recuperação e deixar a atribuição de usuário e grupo para depois.
7. Clique em **Enviar**.

Identificar cenários de perda e alinhá-los a um plano de continuidade de negócios

Ao criar um plano de continuidade ou de recuperação para um departamento ou unidade de negócios, é necessário identificar e alinhar os cenários de perda com o plano.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.program_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como proprietário de um plano, a identificação de cenários de perda ajuda você a estar preparado para qualquer evento de interrupção súbito e a continuar com as funções de negócios como de costume.

Quando você cria um plano usando um modelo de plano, os cenários de perda identificados no modelo de plano são associados automaticamente ao plano que você criou. Seu plano tem um conjunto básico de cenários de perda anexado a ele. Você pode adicionar cenários de perda adicionais ao plano de acordo com seus requisitos.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Clique **em Estado de rascunho** na lista Planejamento.
4. Clique no link para o registro do plano na coluna **Nome**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique na guia **Cenários de perda** do plano que é aberto.
   Use esta guia para planejar todos os cenários de interrupção que você pode prever e para gerenciar a resposta e a recuperação em tais situações.
6. Clique em **Adicionar** para adicionar outros cenários de perda ao plano.
7. Selecione os nomes dos cenários no formulário do modal Adicionar cenários de perda.
8. Clique em **Adicionar**.

   O cenário de perda está associado ao plano. A tabela Cenário de perda de plano [sn_bcp_plan_loss_scenario] armazena o relacionamento entre o plano e o cenário de perda.

9. Para adicionar dependências de ativos relacionados ao cenário de perda do plano, clique no link para o registro do cenário de perda na coluna **Nome**.
10. Clique em **Adicionar** na lista relacionada Dependências de ativo relacionado para adicionar itens dependentes.

    a. Para filtrar itens de todos os registros da definição de elemento subjacente, clique no botão **De todos os registros**.
       Se o cenário de perda for perda de aplicações de negócios, todas as aplicações afetadas serão filtradas e listadas.

    b. Clique em **Avançar**.

    c. Selecione itens no pop-up Adicionar itens.

    d. Clique em **Adicionar**.

    a. Para filtrar itens que dependem do escopo do plano, que está anexado à AIN, clique **em Baseado no escopo do plano**.

    b. Selecione o escopo do plano na lista.

    c. Clique em **Avançar**.

    d. Selecione as dependências do item de escopo do plano selecionado anexado à AIN.

    e. Clique em **Adicionar**.

Tradução automática

Estabelecer estratégias de recuperação para dependências de ativos críticos

Use a guia **Cenários de perda** para adicionar dependências de ativos e identificar estratégias de recuperação para lidar com vários cenários de perda. Um plano, completo com estratégias de recuperação para os cenários de perda identificados, ajuda a resolver as lacunas existentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

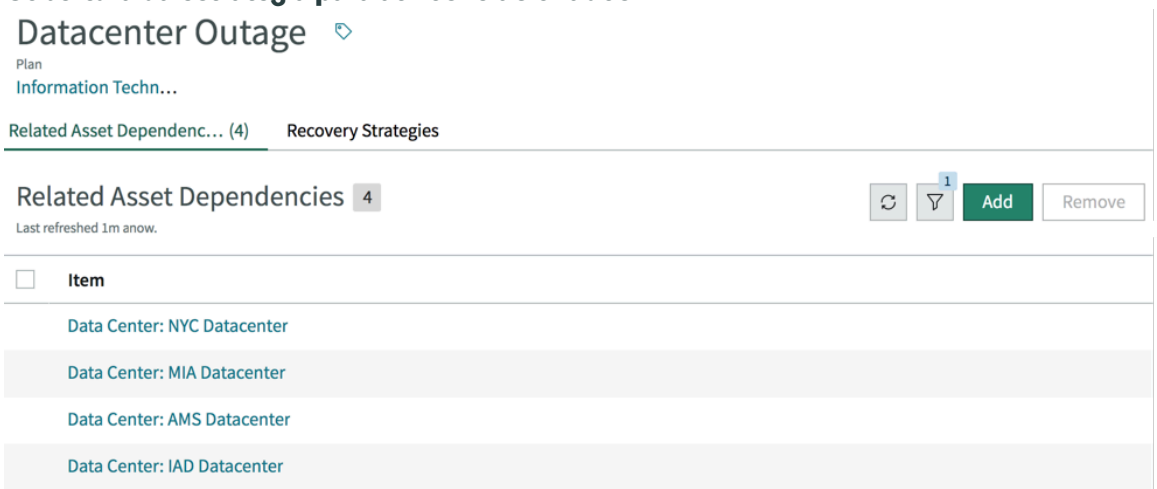
Como gerente de programa, você pode verificar se há estratégias de recuperação para vários cenários de perda dos planos de propriedade dos planejadores. Essas avaliações permitem que você esteja preparado para esses cenários.

Ao ver os detalhes de um cenário de perda associado a um plano, você também pode exibir os ativos anexados ao plano e as estratégias de recuperação para cada um desses ativos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, o datacenter de NYC pode ser um ativo relacionado para um cenário de perda de indisponibilidade do datacenter de um plano de suporte ao cliente. Você pode criar uma estratégia de recuperação estimando o tempo para implementar a estratégia para colocar o datacenter de NYC em funcionamento.

Cobertura da estratégia para ativos relacionados



Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Clique no estado **Em rascunho** na lista Planejamento.
4. Clique no link para o registro do plano na coluna **Nome**.
5. Clique na guia **Cenários de perda** do plano.
6. Clique no link para o registro do cenário de perda na coluna **Nome**.
7. Para adicionar um ativo relacionado à lista existente de ativos que podem ser afetados e dependentes do cenário de perda do plano, clique na guia **Dependências de ativos relacionados**.
   Para obter mais informações, consulte Identificar cenários de perda e alinhá-los a um plano de continuidade de negócio.
8. Para remover um ativo do plano, selecione o item e clique em **Remover**.

   Nota:
   Você pode adicionar ou remover um ativo, dependente do plano, somente se for um gerente de programa ou proprietário do plano.

9. Para estabelecer uma estratégia e recuperar um ativo crítico, clique na guia **Estratégias de recuperação**.
   a. Clique no botão **Novo**.
   b. Insira um nome e uma descrição para a estratégia de recuperação e determine os detalhes da implementação para recuperar o ativo.
   c. Clique em **Salvar**.
10. Para adicionar uma tarefa de recuperação à estratégia de recuperação do cenário de perda de um plano, clique na guia **Tarefas de recuperação**.

    Você pode criar uma tarefa de recuperação no nível da estratégia de recuperação e também no nível do plano. Consulte: Criar, atualizar e agrupar tarefas de recuperação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar, atualizar e agrupar tarefas de recuperação

Crie tarefas em um plano para recuperar sua empresa de várias situações de desastre. Priorize as tarefas determinando os ativos críticos que precisam ser recuperados e estime o tempo em que a tarefa deve ser concluída.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Atribua a tarefa a um grupo, identificando um proprietário, para executar os processos e procedimentos de uma recuperação. A tarefa tem detalhes do item a ser recuperado e a hora em que ele deve ser realizado.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Clique **em Estado de rascunho** na lista Planejamento.
4. Clique no link para o registro do plano na coluna **Nome**.
5. Clique na guia **Tarefas de recuperação** do plano.
   A guia **Tarefas de recuperação** exibe todos os dados em listas editáveis. Você pode priorizar as tarefas classificando, agrupando e filtrando cada coluna de dados da maneira que desejar.
6. Para criar uma tarefa de recuperação, clique em **Novo**.

   a. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar tarefa de recuperação

Campo	Descrição
ID da tarefa	Número atribuído a cada tarefa. Indica a posição da tarefa em relação a outras tarefas na grade. Permite que você exiba as tarefas em uma sequência específica, especialmente em um PDF impresso.
Escopo	Ativo que a tarefa recupera. Se o campo estiver vazio, a tarefa recuperará o ativo no nível do plano. Caso contrário, ele recupera o escopo da tarefa de recuperação.
Equipe de recuperação	Equipe à qual a tarefa de recuperação está atribuída.
Grupo de atribuição	Grupo ao qual a tarefa está atribuída.
Indicar um plano diferente	Opção para indicar que a tarefa de recuperação não é uma tarefa individual, mas se refere a um plano separado com seu próprio conjunto de tarefas. Se a caixa de seleção estiver desmarcada, a tarefa de recuperação será executada normalmente de acordo com a sequência de ID da tarefa no momento do exercício.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Selecione o plano	Plano na lista na guia **Planos relacionados**. Se a tarefa tiver um plano relacionado referido, as tarefas do plano referido serão executadas antes que a execução continue sequencialmente com o restante das tarefas de recuperação no plano principal. O campo aparecerá somente se a caixa de seleção **Indicar um plano diferente** estiver habilitada.
Grupo de atribuição	Grupo ao qual a tarefa está atribuída.
Dependências	Tarefas dependentes do ativo e do plano, descartando a dependência cíclica.
Documentação	Detalhes sobre a execução do plano.
Estratégia de recuperação	Objetivo de recuperar um ativo identificado em um plano.
Prazo de conclusão	Hora em que a tarefa de recuperação deve ser concluída.
Item de configuração	Item ou ativo recuperado nesta tarefa.
Descrição	Breve nota sobre a tarefa de recuperação.

Nota:
Você pode criar uma tarefa de recuperação no nível da estratégia de recuperação e também no nível do plano.

b. Clique em **Criar**.

Grade de tarefa de recuperação

Todas as tarefas de recuperação que você criou para o plano aparecem em uma grade. Você pode agrupar as tarefas de recuperação com base nos campos na tabela de tarefas de recuperação. O agrupamento ajuda a agrupar as tarefas de recuperação da maneira que você deseja, focar e gerenciar os grupos de tarefas.

Nota:
Para agrupar por um campo, você deve configurar o valor dos critérios de grupo como um administrador de GCN selecionando a opção **Agrupar tarefas de recuperação** e um valor no campo **Agrupar por** do modelo de plano antes de criar o plano.

Dependências

A coluna de dependências exibe tarefas de recuperação que correspondem ao nível de escopo do ativo e ao nível do plano. No entanto, se estiver no nível de escopo, ele exibirá as tarefas de recuperação que correspondem ao nível de escopo e também as tarefas que não têm um escopo.

Se estiver no nível do plano, as tarefas de recuperação que correspondem somente ao nível do plano serão exibidas. Considerando que a tarefa de recuperação no nível do plano não tem nenhum escopo.

Se houver uma dependência cíclica entre as tarefas, essas tarefas de recuperação não serão exibidas na coluna **Dependências**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Grupo de tarefas

Agrupa as tarefas com base no campo **Agrupar por** no modelo de plano.

7. Para editar os dados em uma célula, clique duas vezes e clique novamente na célula.
8. Para aplicar o agrupamento e o filtro, clique no ícone de reticências verticais.

Classificação

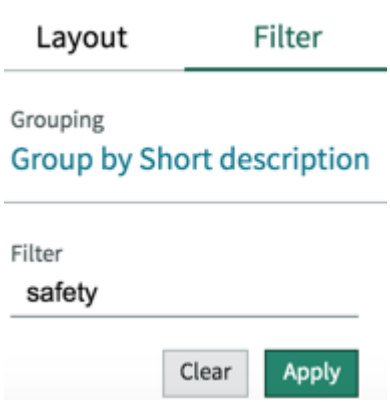
Você pode classificar os dados em cada nível de coluna. O primeiro clique no cabeçalho da coluna classifica os dados da coluna em ordem crescente ( ). O próximo clique torna a classificação decrescente ( ). Outro clique remove a classificação.

Filtrar

Aplique o filtro de coluna para filtrar dados que têm texto simples. Por exemplo, você pode filtrar tarefas com descrições resumidas que falem sobre segurança.

Use o filtro de número simples para filtrar dados críticos de tempo. Por exemplo, você pode aplicar o filtro à coluna **Prazo de conclusão** para filtrar as tarefas que precisam ser concluídas dentro de uma hora após uma interrupção nos negócios.

Agrupar e filtrar tarefas



9. Para remover o filtro, clique no botão **Limpar**.
10. Para excluir uma ou mais tarefas de recuperação, selecione o registro ou registros e clique no botão **Remover**.

Exibir os detalhes gerais de um plano de continuidade de negócio

Use a guia **Detalhes** do plano para exibir as informações gerais sobre o modelo usado para o plano, seu tipo e outros detalhes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone Listas ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique **em Estado de rascunho** na lista Planejamento.
4. Clique no link para o registro do plano na coluna **Nome**.
5. Clique na guia **Detalhes** do plano de continuidade de negócio (PCN).
   Esta guia fornece um resumo dos detalhes do plano. Você pode editar as informações, se necessário.
6. Clique em **Salvar** após atualizar os detalhes do plano.
7. Para gerar um PDF e baixar uma cópia do PCN para o disco rígido local, clique em **Gerar PDF**.
   Uma mensagem aparece com um link para download para o PDF do PCN.

   Nota:
   Depois que o plano é aprovado, o PDF é gerado e anexado ao plano.

8. Para mover um plano do estado **Aprovado** para **Rascunho**, selecione o botão **Editar**.
9. Para criar uma cópia do plano, clique no botão **Copiar**.
   Se você tiver permissão para editar uma AIN, também poderá copiar a AIN. Um planejador de GCN e um gerente de programa podem excluir um plano e seus registros de tabela relacionados quando o plano está nos estados Rascunho, Em revisão e Retornado. O administrador de GCN pode excluir um plano independentemente de seu estado.

   a. Insira o nome do novo plano no pop-up Copiar plano.

   b. Clique em **Confirmar**.

   - A ação de cópia cria uma réplica exata do plano com o nome que você insere no pop-up Copiar plano. O plano copiado é movido para o estado **Rascunho**.
   - A ação copia os ativos do plano, seções de documentação do plano, equipes de recuperação, cenários de perda, suas dependências de ativo relacionadas e estratégias de recuperação e tarefas de recuperação do plano original para o plano copiado.
   - As seções de documentação do plano copiado estão no estado **Pendente**. Edite cada seção, se necessário, e mova-a para o estado **Concluído**.
   - As dependências são preenchidas quando o plano é copiado.

Exibir fluxos de estado de aprovação de um plano de negócios

Exiba as transições de estado de aprovação enviadas em cada nível do processo de aprovação e os detalhes dos aprovadores conforme você direciona o plano de negócios por meio de vários níveis de aprovações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.viewer

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
   Você pode exibir registros de aprovação de um plano de negócios que esteja em qualquer estado, exceto nos estados **Rascunho** e **Em revisão**.
3. Clique no link para o registro do plano de negócios na coluna **Nome**.
4. Para exibir os detalhes de aprovação do plano, clique na lista relacionada Aprovações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se não houver registros de aprovação no estado solicitado para o plano, você poderá **Rejeitar** ou **Aprovar** o plano.

5. Clique no link para o registro de aprovação na coluna **Nome**.
   Você pode exibir o nome da aprovação, o nível de aprovação, seu estado atual e os detalhes dos aprovadores, como usuários e grupos.
6. Para exibir o histórico de aprovação do plano, clique na guia **Detalhes**.

   a. Clique na lista relacionada de Histórico de Aprovação.
   Você pode exibir o histórico de aprovação completo com detalhes dos aprovadores e a data e hora de sua criação.

Transições de estado para vários níveis de aprovações de plano:

Ainda não solicitado

Estado em que uma aprovação ainda não foi enviada aos aprovadores em um respectivo nível.

Solicitado

As aprovações são enviadas para os aprovadores desse nível. Da mesma forma, o estado de todos os níveis sucessivos de aprovações muda para Ainda não solicitado.

Aprovado

Um ou mais aprovadores aprovaram o plano no respectivo nível. Da mesma forma, o estado do nível de aprovação seguinte é movido para Solicitado.

Rejeitado

Um ou mais aprovadores rejeitaram o plano em um nível específico. Da mesma forma, o estado de todos os níveis sucessivos de aprovações é movido para Não é mais necessário.

Não é mais necessário(a)

Se os aprovadores em um nível rejeitarem o plano, o estado será movido para Não é mais necessário para todos os níveis de aprovações subsequentes.

Fluxos de trabalho estruturados para Gestão de exercícios e de crises

A continuidade de negócio é um conjunto contínuo de atividades destinadas a reduzir o risco de uma organização e melhorar sua capacidade de responder e se recuperar de interrupções. Para esse efeito, a gestão de recuperação e exercício ajuda a testar e melhorar continuamente seus planos de continuidade e a minimizar as interrupções de negócios quando ocorre uma crise.

Os objetivos da Gestão de recuperação e exercício são:

Planejar o exercício da gestão de recuperação

- Fornecer testes contínuos e melhoria dos planos de continuidade.
- Melhore a eficácia e a usabilidade dos planos durante eventos de crise simulados e reais.

Gestão de crises

- Minimize a indisponibilidade de funções e processos de negócios críticos em toda a organização.
- Minimize impactos financeiros, de reputação, jurídicos e regulatórios durante um evento de crise.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar um evento de exercício

Crie um evento de exercício para testar sua continuidade de negócio e planos de recuperação em uma data planejada e monitorar a conclusão das tarefas de evento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no link **Iniciar um exercício** na seção **Ações** do espaço.
3. No formulário modal, preencha os campos.

Criar formulário de exercício

Campo	Descrição
Descrição resumida	Nome do evento de exercício.
Atribuído a	Preenche automaticamente o nome do usuário que criou o evento de exercício. Como gerente de programa de GCN, você pode atualizar o campo.
Método de exercício	Método para implementar o evento. Os métodos podem ser Simulação, Tabletop ou Tutorial. ○ Simulação: um ambiente que simula um desastre real com equipamentos, suprimentos e pessoal necessários. ○ Tabletop: um exercício feito em uma sala com uma equipe analisando o plano, procurando lacunas. ○ Passo a passo: cada membro da equipe percorre um componente do plano em detalhes para identificar pontos fracos. ○ Funcional: opção para incluir tarefas ad hoc que não fazem parte de um plano.
Início planejado	Data de início planejada do evento de exercício.
Descrição	Descrição detalhada do evento de exercício.

4. Clique em **Enviar**.
   O evento de exercício foi criado e está no estado **Pendente**.

Iniciar um evento de crise

Ao contrário de um evento de exercício, um evento de crise ocorre de forma inesperada. Sua empresa deve estar equipada para enfrentar o desafio e deve ser capaz de recuperar as funções de negócios críticas rapidamente para evitar perdas de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode não ter um plano pronto para uma crise, pois ela ocorre inesperadamente sem aviso prévio. No entanto, você pode ter um evento pronto e adicionar tarefas ao evento de crise, dependendo do requisito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no link **Iniciar um evento de crise** na seção **Ações**.
3. No formulário modal, preencha os campos.

Formulário Relatar evento de crise

Campo	Descrição
Descrição resumida	Nome do evento de crise.
Atribuído a	Preenche automaticamente o nome do usuário que criou o evento de crise. Como gerente de programa de GCN, você pode atualizar o campo.
Descrição	Descrição detalhada do evento de crise.

4. Clique em **Enviar**.
   O evento de crise foi criado e está no estado **Pendente**.

Revisar detalhes do evento e iniciar um evento de exercício

Revise os detalhes de um evento na guia **Detalhes**, inicie um evento para testar sua continuidade de negócio ou plano de recuperação e monitore a conclusão do evento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone de listas (ícone de).
3. Clique no estado **Pendente** na lista Exercícios.
4. Clique no link para o registro do evento na coluna **Número**.
5. Revise os detalhes do evento de exercício na guia **Detalhes** e atualize, se necessário.

Detalhes de um evento de exercício

Campo	Descrição
Evento	
Descrição resumida	Breve descrição sobre o evento.
Tipo de evento	Preenche automaticamente o tipo de evento
Estado	Status atual do evento.
Atribuído a	Coordenador de eventos para gerenciar e concluir o evento.
Descrição	Descrição detalhada do evento.
Planejamento	
Início planejado	Data de início planejada do evento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Aprovadores de plano	Aprovadores do exercício do evento.
Aprovadores de resultado	Pessoa que aprova o resultado do plano.
Escopo	
Método de exercício	Método para implementar o evento. Preenche automaticamente o método de exercício selecionado anteriormente.
Objetivos	Objetivos a serem atingidos no evento de exercício.
Objetivos	Objetivo do evento.
Resultados	
Início real	Data de início real do exercício.
Término real	Data em que o exercício foi concluído.
Encerrado em	Data em que o evento de exercício foi encerrado. O campo aparece quando o evento é movido para o estado fechado.
Resultado	Resultado do exercício.
Resumo do resultado	Resumo do evento de exercício.
Melhorias recomendadas	Recomendações sobre como melhorar o evento de exercício.
Atividade	
Anotações de trabalho	Informações adicionais sobre o evento de exercício.

Nota:
Você não pode exibir a seção **Resultados** no estado **Pendente**. No entanto, você pode exibir a seção em todos os outros estados.

6. Clique em **Salvar**.
   O evento está no estado **Pendente**.
7. Clique em **Iniciar evento** para o exercício depois de atualizar os detalhes.
   Quando você inicia um exercício, o campo **Estado** passa para o estado **Trabalho em andamento**. Como aprovador de resultados, você pode atualizar as datas de início e término reais do exercício se o exercício não tiver sido realizado na data planejada. Atualize o resultado do exercício. O resultado pode ser Bem-sucedido, Bem-sucedido com problemas ou Mal-sucedido. Insira o resumo do resultado e as melhorias recomendadas que podem ser seguidas em exercícios futuros.
8. Se todos os planos ativados das tarefas de evento para o evento de exercício estiverem concluídos, clique no botão **Enviar para aprovação**.

   Você deve inserir as datas de **inícioreal e de término real** antes de enviar o evento de exercício para aprovação. Atualize os detalhes na seção **Resultados**. Salve o formulário depois de fazer as mudanças e antes de enviá-lo para aprovação.

   Aprovação Pendente

   Quando você clica em **Enviar para aprovação**, o evento é definido para o estado **Aprovação pendente**. Nesse estado, você só pode atualizar o campo **Anotações de trabalho**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se houver regras de aprovação configuradas para o evento, as aprovações serão geradas e enviadas para os aprovadores. Se não houver registros de aprovação no estado solicitado para o evento, você poderá **Rejeitar** ou **Aprovar** o evento.

Você pode exibir os detalhes da aprovação na lista relacionada Aprovações com seu nome, nível de aprovação e o estado da aprovação.

Selecione a lista relacionada Histórico de aprovações para exibir o estado de aprovação, o nome do aprovador, o número do evento, a data em que a aprovação foi solicitada e os comentários, se houver.

Nota:
Se você for um gerente de programa de GCN, poderá ver os botões **Aprovar** e **Rejeitar**.

Retornado

Quando o evento é rejeitado, o estado é definido como Estado **retornado**. Ele pode ser movido para os estados **Enviar para aprovação**, **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto**. Como isso está relacionado a um evento, somente determinadas seções, como descrição, resultados e anotações de trabalho, podem ser atualizadas no formulário.

Quando o evento está no estado **Retornado**, você pode editar o estado do ativo do evento.

Do estado **Retornado** em diante, você só pode adicionar comentários e anexos à tarefa de evento.

Encerrado concluído e encerrado incompleto

Você pode definir o estado do evento como **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto** clicando no botão **Fechar evento**.

Aprovado

Quando o evento é aprovado, o estado é definido como **Aprovado**. Você pode definir o estado do evento como **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto**.

9. Para gerar um PDF, clique no botão **Gerar PDF** e baixe o PDF.
   Se você tiver acesso de edição ao evento de exercício, poderá salvar uma cópia do evento em formato PDF no disco rígido local.

Nota:
Por padrão, o PDF é gerado e anexado depois que o evento é encerrado.

Gerenciar um evento de crise

Revise e atualize os detalhes de um evento de crise na guia **Detalhes**. Prepare o evento para uma crise que pode atingir e interromper seus negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Clique em Estado **pendente** na lista Eventos de crise.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique no link para o registro do evento na coluna **Número**.
5. Revise os detalhes do evento de crise e atualize, se necessário.

Detalhes de um evento de crise

Campo	Descrição
Evento	
Descrição resumida	Nome ou descrição do evento.
Tipo de evento	Preenche automaticamente o tipo de evento
Estado	Status atual do evento.
Atribuído a	Coordenador de eventos que gerencia a crise.
Descrição	Descrição detalhada do evento.
Informações adicionais	
Início real	Data de início real do evento de crise.
Término real	Data em que o evento de crise terminou.
Encerrado em	Data em que o evento foi encerrado. O campo aparece quando o evento é movido para o estado fechado.
Atividade	
Anotações de trabalho	Informações adicionais sobre o evento de crise.
Escrever	
Anotações de trabalho (privadas)	Informações adicionais sobre o evento de crise.

6. Clique no botão **Procurar** para adicionar qualquer documento como anexo.
7. Clique em **Salvar**.
   O evento está no estado **Pendente**.
8. Para iniciar o evento de crise, clique no botão **Iniciar evento**.
   Depois de iniciar o evento, ele passa para o estado **Trabalho em andamento**.
9. Se todos os planos ativados das tarefas de evento para o evento de crise estiverem concluídos, clique no botão **Enviar para aprovação**.

   Você deve inserir a Data de **término real** e salvar o formulário antes de enviar o evento para aprovação.

   Aprovação Pendente

   Quando você clica em **Enviar para aprovação**, o evento é definido para o estado **Aprovação pendente**. Nesse estado, você só pode atualizar o campo **Anotações de trabalho**.

   Se houver regras de aprovação configuradas para o evento, as aprovações serão geradas e enviadas para os aprovadores. Se não houver registros de aprovação no estado solicitado para o evento, você poderá **Rejeitar** ou **Aprovar** o evento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode exibir os detalhes da aprovação na lista relacionada Aprovações com seu nome, nível de aprovação e o estado da aprovação.

Selecione a lista relacionada Histórico de aprovações para exibir o estado de aprovação, o nome do aprovador, o número do evento, a data em que a aprovação foi solicitada e os comentários, se houver.

Nota:
Se você for um gerente de programa de GCN, poderá ver os botões **Aprovar** e **Rejeitar**.

Retornado

Quando o evento é rejeitado, o estado é definido como Estado **retornado**. Ele pode ser movido para os estados **Enviar para aprovação**, **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto**. Como isso está relacionado a um evento, somente determinadas seções, como descrição, resultados e anotações de trabalho, podem ser atualizadas no formulário.

Quando o evento está no estado **Retornado**, você pode editar o estado do ativo do evento.

Do estado **Retornado** em diante, você só pode adicionar comentários e anexos à tarefa de evento.

Encerrado concluído e encerrado incompleto

Quando o evento é aprovado, a única opção disponível é fechar o evento. Você pode definir o estado do evento como **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto** clicando no botão **Fechar evento**.

Aprovado

Quando o evento é aprovado, o estado é definido como **Aprovado**. Você pode definir o estado do evento como **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto**.

10. Para gerar um PDF, clique no botão **Gerar PDF** e baixe o PDF.
Se você tiver acesso de edição ao evento de crise, poderá salvar uma cópia do evento em formato PDF no disco rígido local.

Nota:
Por padrão, o PDF é gerado e anexado depois que o evento é encerrado.

Exibir detalhes do evento e monitorar a conclusão da tarefa de evento

Exiba os detalhes do evento e adicione itens afetados para iniciar um evento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Para atualizar um exercício ativo ou evento de crise na página inicial do espaço de continuidade de negócios, clique no link para o registro do evento na coluna **Evento** da seção **Meus exercícios**.
3. Para atualizar o evento na exibição de listas do espaço, clique no ícone de listas (ícone de).
4. Se o registro for um evento de exercício e estiver no estado pendente, clique no link **Pendente** na lista Exercícios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique no link para o registro do evento na coluna **Número**.
6. Revise os detalhes do evento na guia **Detalhes**.

   Você pode exibir e atualizar todos os detalhes de um evento. No entanto, você não pode editar o tipo de evento.

   Um gerente de crise deve ser capaz de relatar um evento de crise com as informações fornecidas na guia de detalhes. Para obter mais informações, consulte Gerenciar um evento de crise.

7. Clique na guia **Impactos** para adicionar itens afetados.
   Para adicionar uma lista de itens afetados e planos ativados ao evento, consulte Adição de ativos e planos afetados a um evento.
8. Clique na guia **Tarefas de evento**.
   Esta guia aparece para todos os eventos de crise, mas somente para exercícios do tipo **Funcional**.

   A seção Planos, que aparece como um painel lateral, exibe todos os planos ativados que são adicionados ao evento.

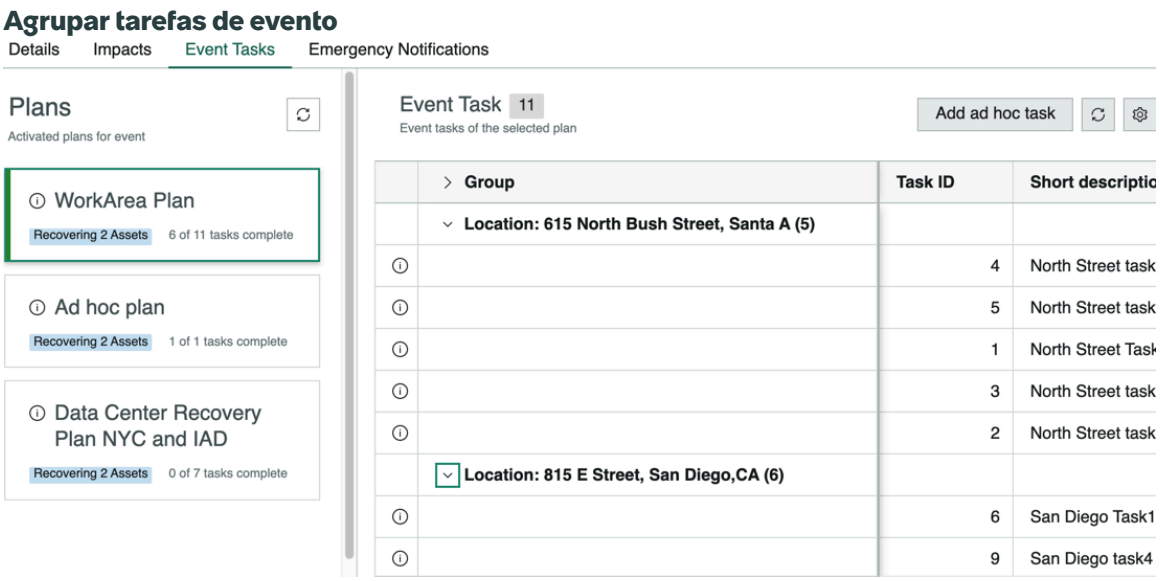
   Quando um plano é ativado, todas as tarefas de recuperação em que o escopo está vazio e as tarefas em que o escopo corresponde ao ativo afetado do plano ativado são adicionadas como tarefas de evento para esse plano ativado.

   Cada plano ativado é um cartão interativo que mostra o número de ativos que estão em processo de recuperação e o número de tarefas de evento concluídas para esse plano ativado. Quando você adiciona um plano ativado à tarefa de evento, todas as tarefas de recuperação do plano são adicionadas como tarefas de evento ao evento.

   Você também pode criar uma tarefa para o evento que não está coberta em nenhum dos planos existentes para o evento como uma tarefa ad hoc.

   a. Clique em um cartão de plano ativado para exibir as tarefas de evento associadas.
      O cartão do plano ativado selecionado é realçado em verde e exibe todas as tarefas de evento desse plano em uma grade no painel direito.

      Se o plano estiver pré-agrupado, a tarefa de evento também será pré-agrupada. Use a primeira coluna da grade, que é a coluna Grupo de tarefas, para exibir as tarefas de evento pré-agrupadas.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se o plano ativado se referir a um plano diferente para recuperar um ativo relacionado, todos esses planos relacionados serão listados abaixo do plano ativado principal como **Planos relacionados** no painel esquerdo.

Para obter mais informações sobre o planejamento e a execução de um evento de recuperação, consulte Fluxo de dados, planejamento, execução e recuperação de ativos do plano relacionado no evento.

b. Para adicionar uma tarefa ad hoc ao evento, clique no botão **Adicionar tarefa ad hoc**.

Criar novo formulário de tarefa de evento

Campo	Descrição
Descrição resumida	Breve anotação sobre a tarefa de evento.
ID da tarefa	O padrão é o próximo número de tarefas de evento existentes para o plano.
Grupo de atribuição	Grupo ao qual a tarefa de evento está atribuída.
Atribuído a	Usuário ou usuários do grupo de atribuição. Se o campo **Grupo de atribuição** estiver vazio, selecione qualquer usuário.
Lista de atribuídos adicionais	Usuários adicionais.
Ativos afetados	Ativos afetados pela tarefa de evento.
Estado	O padrão é Estado **Pendente**.
Dependências	Para tarefas copiadas do nível do plano, as dependências são copiadas da tarefa de recuperação do plano. Não é possível adicionar dependências para tarefas ad hoc.
Descrição	Informações sobre a tarefa de evento.
Atividade	
Anotações de trabalho	Informações sobre a tarefa de evento compartilhadas internamente.

c. Clique em **Salvar**.

Nota:
Você não pode criar uma tarefa ad hoc para planos ativados que estão no estado **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto**.

d. Para atualizar uma tarefa de evento existente, clique no ⓘ da tarefa na grade.

e. Atualize as datas de **inícioreal e de término real** da tarefa de evento.

f. Atualize os campos de atribuição, se necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

g. Insira as informações relacionadas à tarefa de evento no campo **Anotações de trabalho** da seção **Atividade**.

h. Clique em **Salvar**.

Cálculo da duração real e esforço total para recuperar um ativo de evento:

A duração real para recuperar um ativo de evento é calculada por Término real – Início real de um ativo de evento

- o início real de um ativo de evento é a hora de início mínima da tarefa de evento executada para o ativo de evento, ou seja, a tarefa de evento que tem o ativo de evento como ativo afetado. E a hora de início mínima do plano ativado sem uma tarefa.
- o término real de um ativo de evento é a hora máxima de término da tarefa de evento executada para o ativo de evento, ou seja, a tarefa de evento que tem o ativo de evento como ativo afetado. E a hora de término máxima do plano ativado sem uma tarefa.

O esforço total de um ativo de evento é calculado acumulando o tempo real gasto por todas as tarefas de evento que são executadas para o ativo de evento, ou seja, o ativo afetado na tarefa de evento que contém o ativo de evento. E o esforço total de todos os planos ativados associados ao ativo sem uma tarefa.

Duração real de uma tarefa de evento

A diferença de tempo entre a hora de início real e a hora de término real.

Duração real de um plano ativado com uma tarefa

A diferença entre o início real e o fim real do plano ativado, em que

- o início real de um plano ativado é a hora de início mínima da tarefa de evento para esse plano
- o fim real de um plano ativado é a hora de término máxima da tarefa de evento para o plano

Duração real de um plano ativado sem uma tarefa

A diferença entre o início real e o fim real do plano ativado.

Esforço total de um plano ativado com uma tarefa

Soma das durações reais de todas as tarefas de evento que pertencem ao plano.

Esforço total de um plano ativado sem uma tarefa

A diferença entre o início real e o fim real do plano ativado.

Transições de estado de uma tarefa de evento:

Aberto

Quando um evento é iniciado, suas tarefas de evento que não têm uma tarefa de recuperação dependente são movidas para o estado **Aberto**.

Pendente

As tarefas de evento que dependem de outras tarefas de recuperação estão no estado **Pendente** quando o evento é iniciado. Depois que as tarefas dependentes são fechadas, a tarefa de evento primária passa para o estado **Aberto**.

Ignorar Tarefa

Este botão estará disponível somente se você tiver feito login como um gerente de programa de GCN. O botão**Ignorar** aparece quando a tarefa está no estado **Pendente** ou **Aberto** e o evento deve estar no estado Trabalho em andamento. Clicar em **Ignorar tarefa** move a tarefa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

para o estado **Encerrado ignorado**. A hora de início real e a hora de término real neste estado estão em branco.

Gatilho

Este botão estará disponível somente se você tiver feito login como um gerente de programa de GCN. A tarefa está no estado **Pendente**. Clicar no **gatilho** move a tarefa para o estado **Aberto**, independentemente de suas dependências.

Trabalho em andamento

A tarefa está no estado **Aberto**. Clicar no botão **Trabalho em andamento** move a tarefa para o estado **Trabalho em andamento**. Você pode atualizar a hora de início real da tarefa no campo **Início real** neste estado. Se você não atualizar o início real, a data e hora atuais serão registradas como a hora de início real. As próximas opções disponíveis são o estado **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto**.

Encerrado concluído

A tarefa está fechada e concluída. A hora de término real da tarefa é registrada no campo **Término real**. Se você não atualizar o término real, a data e hora atuais serão registradas como a hora de término real.

Encerrado incompleto

A hora de término real da tarefa é registrada no campo **Término real**. Se você não atualizar o término real, a data e hora atuais serão registradas como a hora de término real. Atualize as informações necessárias no campo **Anotações de trabalho** e salve a tarefa.

Adicionar ativos e planos afetados a um evento

Quantifique o desempenho de seus planos de continuidade e recuperação vinculando-os a um evento e testando-os. Você pode medir o sucesso do plano pela conclusão bem-sucedida das tarefas de evento anexadas aos planos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um bom plano de continuidade de negócios é resultado de uma avaliação cuidadosa da análise de impacto nos negócios e dos riscos envolvidos em uma situação de interrupção. No entanto, o plano se torna viável somente depois de ser testado em um evento.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Para atualizar um exercício ativo ou evento de crise na página inicial do espaço de continuidade de negócios, clique no link para o registro do evento na coluna **Evento** da seção **Meus exercícios**.
3. Para atualizar o evento na exibição de listas do espaço, clique no ícone de listas (ícone de).
4. Se o registro for um evento de exercício e estiver no estado pendente, clique no link **Pendente** na lista Exercícios.
5. Clique no link para o registro do evento na coluna **Número**.
6. Clique na guia **Impactos** para exibir a lista de itens afetados.
   Você pode adicionar ativos, planos ativados para a recuperação dos ativos e um plano ad hoc para um ativo de evento.
7. Clique na guia **Impactos** para exibir a lista de itens afetados.

   A grade de impactos exibe ativos afetados e planos ativados. Você pode:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- adicionar os ativos afetados e os planos relacionados aos ativos
- exibir os planos relacionados aos ativos nos respectivos ativos na grade
- adicionar um plano ad hoc que não tenha uma referência de plano
- exiba os detalhes da recuperação de ativos e do plano ativado clicando no ícone de informações (ícone ⓘ)

Para obter informações sobre a lógica por trás do cálculo de entidades de tarefa de recuperação, consulte Cálculo da duração real e esforço total para recuperar um ativo de evento.

Se os ativos afetados forem dados de IC do CMDB que entraram na AIN automaticamente com base nas dependências do CMDB e quando esses ativos estiverem com escopo no plano, no momento da recuperação do ativo, os ativos relacionados e os planos relacionados serão extraídos automaticamente para o evento de exercício como ativos afetados e planos ativados na guia **Impactos**.

Para obter mais informações sobre o planejamento e a execução de um evento de recuperação, consulte Fluxo de dados, planejamento, execução e recuperação de ativos do plano relacionado no evento.

8. Clique no botão **Adicionar ativos** para recuperar ativos no evento.

   a. Selecione o tipo de item afetado ou o elemento primário a ser recuperado no pop-up Adicionar ativos.

   b. Clique em **Avançar**.

   c. Selecione os itens ou ativos afetados no pop-up Adicionar ativos.

   d. Clique em **Salvar**.
   A grade exibe os ativos na coluna **Descrição resumida**. Como esses ativos são adicionados ao evento, eles agora são ativos de evento. A grade também exibe o estado dos ativos, estejam eles recuperados ou não, e o tempo real necessário para a recuperação.

9. Clique no botão **Adicionar planos**.
   Os ativos podem fazer parte de um plano aprovado ou sem um plano.

   Use o botão agrupado para adicionar quantos planos forem necessários a um evento. No entanto, você pode adicionar apenas um plano ad hoc ao evento. O botão**Adicionar plano ad hoc** aparece quando um plano ad hoc é criado para um evento. Este plano ad hoc é o que aparece no pop-up do plano ad hoc quando você seleciona ativos.

   O botão Adicionar plano ad hoc é mostrado depois que um plano ad hoc é criado para um evento. O mesmo é mapeado para os ativos selecionados no modal do plano ad hoc.

   - Para selecionar um plano do qual o ativo afetado faz parte, selecione **Mostrar plano para ativos afetados**.

     a. Selecione o ativo afetado no campo **Selecionar** ativo afetado.

     b. Clique em **Avançar**.

     c. Selecione os planos para o ativo afetado no pop-up Selecionar planos para adicionar.

        Esta ação cria o plano ativado se ele ainda não existir e mapeia o ativo afetado com o plano ativado na tabela Ativo afetado para plano ativado [sn_recovery_impacted_asset_to_activated_plan].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para exibir todos os planos e selecionar ativos nos planos, selecione **Mostrar todos os planos**.

  a. Clique em **Avançar**.

  b. Selecione planos na lista no modal Selecionar planos para adicionar.

  c. Clique em **Avançar**.

  d. Selecione ativos afetados para os planos selecionados no modal Escolher ativos dos planos selecionados.

  Esta ação adiciona ativos afetados, planos ativados e mapeia os ativos afetados com os planos ativados na tabela Ativo afetado para plano ativado [sn_recovery_impacted_asset_to_activated_plan].

  Como o plano está sendo ativado para o evento que está ativo, os planos ou os ativos não podem ser removidos quando o evento está no estado **Em andamento**.

  e. Clique em **Confirmar** para prosseguir com a ativação dos planos selecionados. Esta mensagem aparece para os eventos que estão no estado **Em andamento**.

Nota:
Os itens afetados ou ativos de evento, os planos ativados e seus status são exibidos na grade.

10. Clique no botão **Adicionar plano ad hoc**.
Depois de adicionar ativos ao evento, você pode clicar no botão **Adicionar plano ad hoc** para adicionar um plano ad hoc para os ativos selecionados do evento.

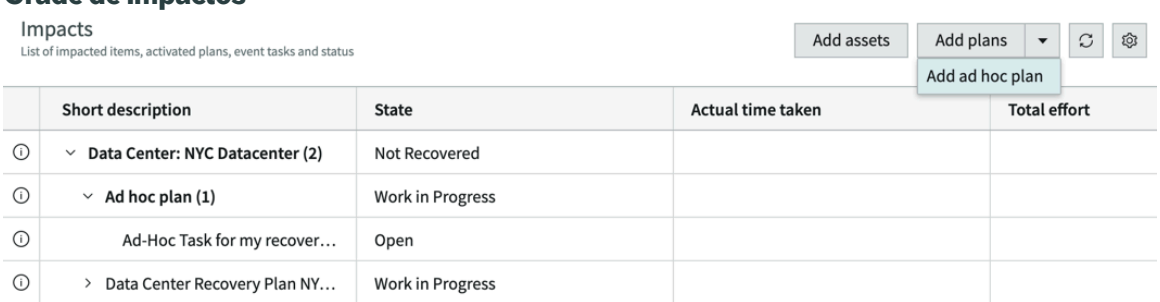
Nota:
Esta ação adiciona um plano ad hoc se ele ainda não existir para o evento. Depois que um plano ad hoc é adicionado ao evento, sempre que você clicar no botão adicionar plano ad hoc, todos os ativos afetados selecionados serão adicionados a este plano ad hoc existente.

Só pode haver um plano ad hoc por evento.

- Você pode excluir o impacto de um evento que são seus ativos, planos ativados e tarefas até que o evento comece ou esteja no estado **Pendente**.
- Se o exercício ou o evento de crise estiver no estado **Trabalho em andamento**, você não poderá excluir os impactos associados.
- Você não pode adicionar ativos de evento, planos ativados ou tarefas de evento quando o evento está nos estados **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto**.

Você pode exibir os ativos e planos selecionados em uma hierarquia na grade na coluna **Descrição resumida**.

Grade de impactos



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

11. Para atualizar os detalhes do impacto, clique no ⓘ do respectivo registro para iniciar o ativo do evento e o plano ativado na exibição do formulário.

    a. Para exibir os detalhes de um plano ativado, clique no ⓘ do respectivo registro do plano na grade de impacto.
    Você pode exibir o número do plano ativado, o nome do plano, sua descrição resumida, o estado do plano, a prioridade e os detalhes da descrição.

    b. Clique no link **Abrir registro** ao lado do nome do plano.



    A ação abre o plano em uma guia separada, na qual você pode exibir todos os detalhes.

    Detalhes editáveis em um ativo afetado

    Nos detalhes do ativo afetado, você só pode editar o **Estado** do ativo se ele tiver sido recuperado ou não e o **Tempo real necessário** para recuperar o ativo. No entanto, o restante dos detalhes do ativo afetado é somente exibição.

    Detalhes editáveis em um plano ativado

    Você pode editar o estado do plano, sua prioridade e descrição. No entanto, você não pode editar o número do plano ativado ou sua descrição resumida.

    Detalhes editáveis em uma Tarefa de evento impactada

    Você só pode editar os campos **Grupo de atribuição**, **Atribuído a**e **Lista de atribuídos adicionais**. O restante dos campos são somente leitura.

12. Clique em **Salvar**.

13. Clique no ícone de atualização (ícone de) para exibir o estado atualizado do ativo ou plano e o tempo real necessário para recuperar o ativo.

Fluxo de dados, planejamento, execução e recuperação de ativos de plano relacionados em um evento

Quando os dados do item de configuração estão disponíveis no Now Platform, os mesmos itens podem ser usados para avaliar dependências na análise de impacto nos negócios (AIN). As dependências da AIN podem ser usadas no planejamento e eventos. Os itens de configuração (ICs) também podem ser adicionados manualmente aos planos e eventos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode adicionar novos planos com ativos a serem recuperados em uma sequência.

As vantagens do fluxo de dados automático são:

- Você pode reutilizar os dados do item de configuração (IC) que são criados no CMDB na AIN e, a partir da AIN, as dependências são usadas nos planos e eventos.
- Você tem a capacidade de ramificar para um plano referido relacionado dentro da tarefa do plano principal antes de executar o restante das tarefas no plano principal, especialmente quando os planos referidos são gerenciados por planejadores de outros departamentos ou equipes para recuperar seus respectivos ativos .
- O fluxo de execução é sequenciado de acordo com o ID da tarefa e nenhuma tarefa de evento é ignorada entre eles.

Fluxo de dados automático do CMDB para AIN e AIN para planos

Quando um registro é criado em Now Platform como um item de configuração no CMDB, o registro com todos os itens relacionados fica disponível para você aproveitar como ativos para avaliar dependências na AIN.

CMDB

Os dados são criados como um IC e o registro é armazenado no CMDB. No CMDB, este IC está relacionado a outros itens por um relacionamento que depende ou é usado por outros itens relacionados. Por exemplo, se for um datacenter NYC, ele poderá depender da aplicação SAP no local e de outros servidores Web, processos de negócios, locais e outros.

AIN

Quando você avalia uma AIN com base nas dependências do CMDB, o IC do CMDB e seus itens relacionados são disponibilizados automaticamente como itens para avaliação na AIN. Você pode adicionar essas dependências e a origem desses itens é rastreada como CMDB. Portanto, os dados criados no CMDB estão disponíveis como dependências na AIN. Além disso, você também pode criar manualmente outras dependências na AIN. Por exemplo, o Datacenter NYC e sua aplicação SAP no local dependente estão disponíveis no AIN para serem adicionados como dependências. Além disso, você também pode adicionar dependências manualmente, como uma Instalação: Nova York.

Plano

Quando você estiver na fase de planejamento, se tiver definido o item dependente de AIN como escopo e adicionado como escopo, as dependências do item com escopo estarão disponíveis como Ativos relacionados. Além disso, os planos existentes para esses ativos estão disponíveis como Planos relacionados. Além disso, você também pode adicionar novos planos. Por exemplo, um plano é criado para Datacenter: NYC, junto com o qual os planos relacionados dos ativos relacionados, como a aplicação SAP no local e a Instalação: Nova York (criado em AIN) também são movidos para a fase de planejamento automaticamente. Além dos itens que vieram da AIN, você também pode adicionar novos ativos manualmente ao plano.

Na guia **Tarefas de recuperação** de um plano, você também pode consultar um plano diferente e selecionar o plano na lista de planos relacionados.

Exercício

No evento, os ativos afetados e os planos ativados são extraídos para a guia **Impactos** automaticamente com base nas dependências na AIN. Junto com o escopo primário do exercício e impactos relacionados, você também pode adicionar ativos e planos manualmente, que são todos extraídos do exercício para recuperação.

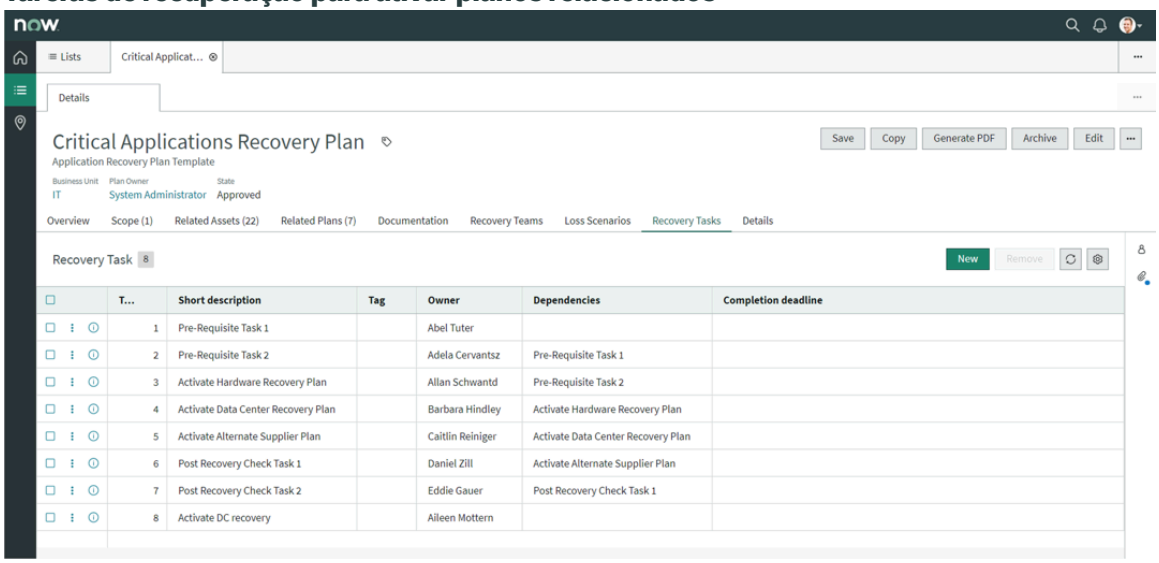
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fase de planejamento

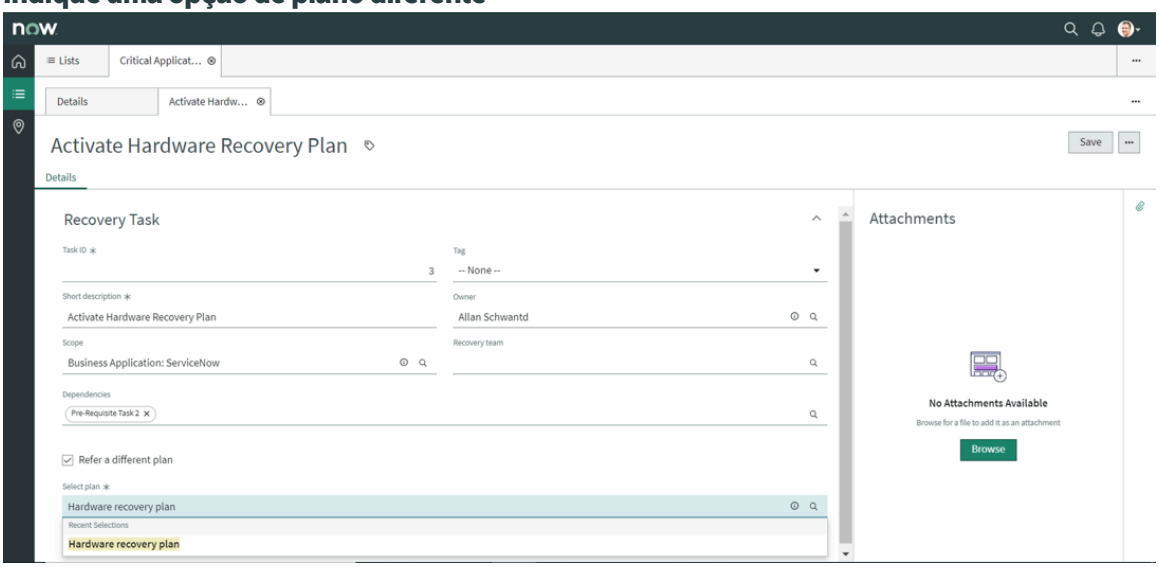
Nesta fase de planejamento, como planejador, você pode identificar os ativos relacionados, adicionar os planos relacionados e definir uma sequência e dependências para execução da recuperação.

Tarefas de recuperação para ativar planos relacionados



Se você precisar recuperar ativos no datacenter A antes de recuperar ativos no datacenter B, poderá consultar um plano diferente que segue o processo de recuperação do datacenter A. Nesse caso, use a opção **Indicar um plano diferente** em **Tarefas de recuperação** guia do plano principal e selecione o plano relevante nos planos relacionados para recuperar o datacenter A. O plano referido tem seu próprio conjunto de tarefas que a aplicação executa quando se trata dessa tarefa específica. Você também pode definir uma sequência para a execução do plano referido nas tarefas de evento do plano principal.

Indique uma opção de plano diferente



Fase de acompanhamento e execução

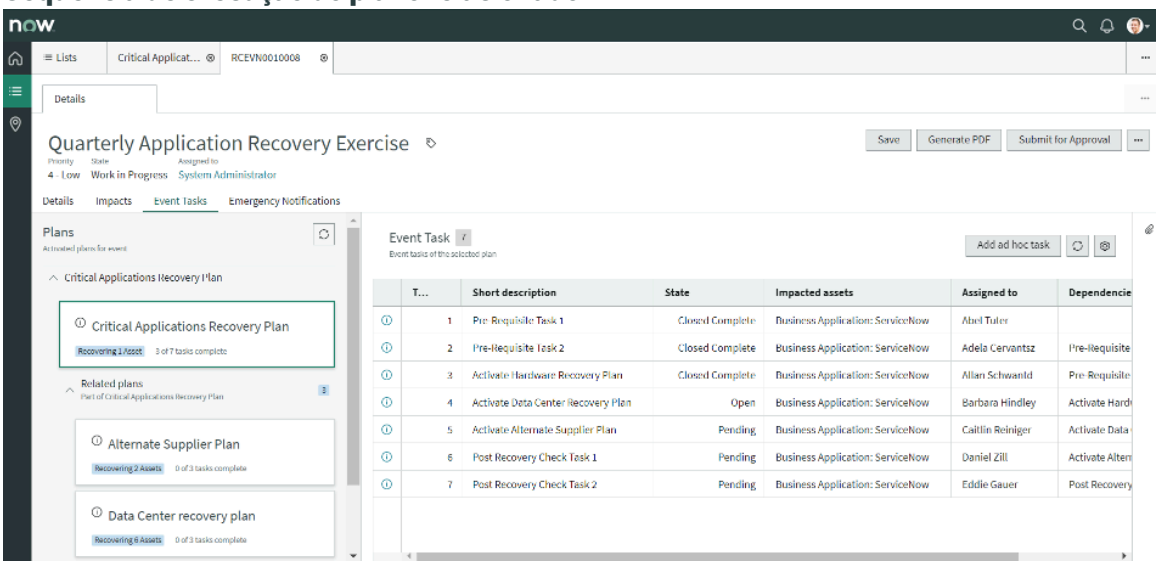
Na fase de acompanhamento e execução, você pode ativar planos relevantes durante uma recuperação de evento. Quando você adiciona um ativo afetado na guia **Impactos** de um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

exercício, todos os ativos e planos relacionados são extraídos. Da mesma forma, se você adicionar um plano, todos os seus subplanos também serão adicionados.

Sequência de execução do plano relacionado



Navegue até a guia **Tarefas de evento** para rastrear a execução das tarefas de evento do plano principal selecionado. Quando você clica no botão **Iniciar evento** de um evento, as tarefas são acionadas para execução. Ao selecionar o plano principal ativado na seção **Planos** do painel esquerdo, você pode exibir todas as tarefas de evento do plano selecionado listadas no painel direito como tarefas de evento. Na seção **Planos** à esquerda, abaixo do plano principal estão os **Planos relacionados**. As tarefas de evento do plano principal são executadas na ordem do ID da tarefa sequencialmente, mas quando uma tarefa específica na sequência tem um plano referido ou relacionado, a aplicação se ramifica para esse plano e executa todas as tarefas listadas nesse plano e conclui a sequência antes de retornar ao plano principal original de onde se ramificou para concluir o restante das tarefas na sequência. Portanto, há uma lista principal de tarefas de recuperação em um plano principal, na qual há subplanos com seu próprio conjunto de subtarefas de recuperação. A aplicação executa todas as tarefas sequencialmente no plano referido antes de continuar a executar o restante das tarefas de recuperação sequencialmente no plano principal.

Nota:

Para um plano principal primário, se houver planos referidos relacionados, a aplicação executará somente o subplano referido, mas não executará nenhum outro plano relacionado que o subplano possa ter. A hierarquia de execução é interrompida no primeiro nível somente se houver subplanos.

Exibir suas tarefas de recuperação no autoatendimento

Exiba as tarefas atribuídas a você ou a uma equipe de tarefas de recuperação da qual você faz parte para recuperar ativos de um evento de crise ou exercício (tipo funcional). O Gerenciador de Programas de GCN atribui as tarefas a você e você pode visualizá-las quando quiser no menu da aplicação de autoatendimento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.recovery_team_member

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Autoatendimento** > **Minhas tarefas de recuperação**.
2. Exiba a lista de tarefas de evento atribuídas a você, ao grupo atribuído do qual você faz parte ou a uma equipe de recuperação à qual você pertence.
3. Classifique a coluna **Tipo de evento** para listar as tarefas relacionadas à crise na parte superior.
4. Exiba a coluna **Tipo de tarefa de evento** para entender se é planejado ou um evento ad hoc.
5. Clique no link para o **ID da tarefa** de uma tarefa de evento que você deseja atualizar.
   Você pode atualizar os detalhes de **Início** real e **Término real**.
6. Para adicionar anotações à atividade da tarefa de evento, clique na lista relacionada Atividade e adicione as informações no campo **Anotações de trabalho**.
7. Para atualizar a tarefa para o campo **Estado** em andamento, clique no botão **Trabalho em andamento**.
8. Para fechar a tarefa, clique no botão **Fechar concluído** ou **Fechar incompleto**.
   Para obter mais informações, consulte Transições de estado de uma tarefa de evento.
9. Clique em **Atualizar** após as mudanças.

Mapa de gestão de crises

Você pode integrar a aplicação de gestão de crises com o mapa de gestão de crises para receber alertas conforme o alerta se alimenta de possíveis ameaças na continuação das operações de negócios da sua organização.

Um feed de ameaças são as informações de inteligência de dados de uma ameaça potencial ou atual que pode representar um perigo para uma organização e interromper sua rotina de negócios ou desabilitar seus processos de negócios. Os feeds de ameaças podem incluir, entre outros:

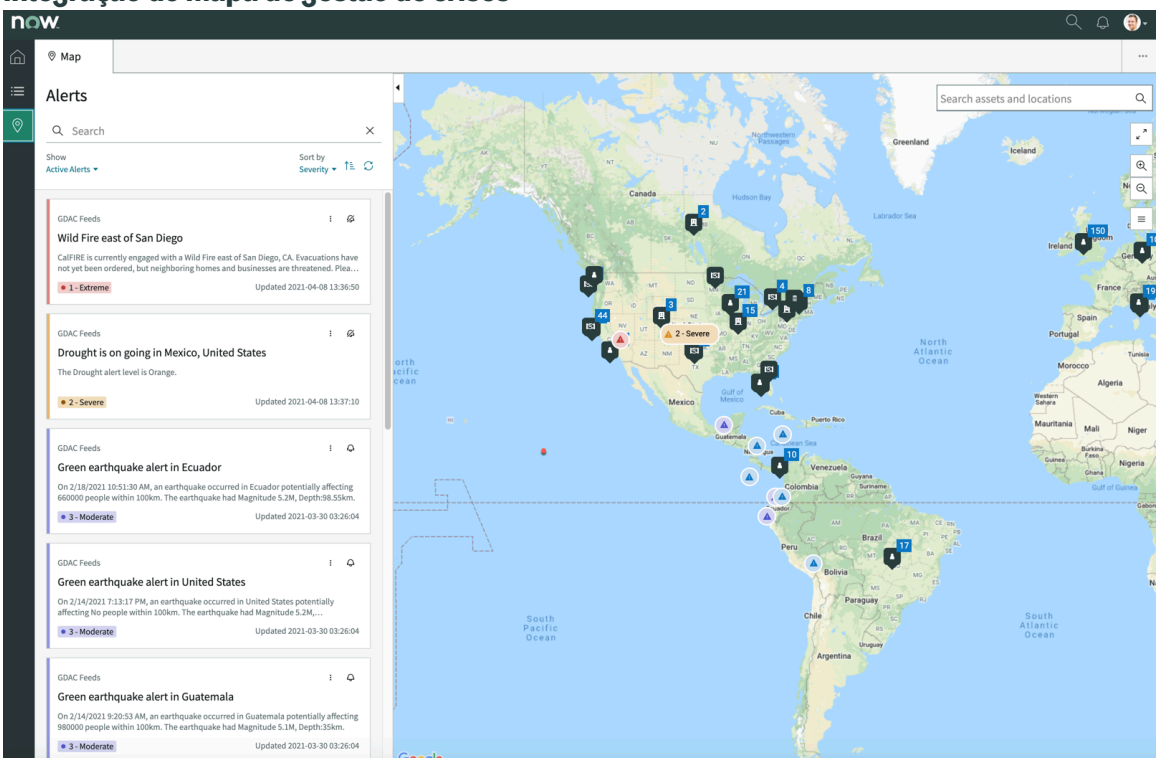
- Tempo severo ou tornado
- Tornado
- Terremoto
- Avisos de incêndio ou de bandeira vermelha
- Inundação
- Agitação civil ou motim
- Conflito militar ou de guerra

Como administrador de GCN, você pode habilitar ou desabilitar integrações de feed de ameaças fornecidas pelo sistema de base. Você também pode configurar feeds de ameaças adicionais na aplicação Gestão de crises. A integração e as configurações que você define alertam o gerente de crises sobre as ameaças e ajudam a tomar as medidas apropriadas a tempo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração do mapa de gestão de crises



Como configurar o mapa de crise

Antes de integrar o mapa de gestão de crises com as localizações geográficas de seus ativos, há determinadas configurações que você deve fazer para exibir os alertas ativos no mapa de crise.

Noções básicas sobre feed, alerta e evento

Feed

Um feed é um conteúdo de notícias atualizado com frequência e fornecido em um site global. Você pode assinar um feed de notícias inserindo manualmente o endereço da Web ou a URL do canal de feed no campo **Web** do formulário Feed.

Alerta

Um alerta é uma notificação que relata que um incidente aconteceu em um local e horário específicos. Primeiro, um incidente ou evento acontece. Em seguida, o alerta aciona uma notificação que relata ou notifica o incidente para que as pessoas afetadas tomem uma ação.

Evento

Com base na gravidade dos alertas, você pode tomar medidas apenas notificando as partes interessadas sobre o incidente que aconteceu ou declarar um evento de crise. Um evento pode se tornar um evento de crise se interromper as operações de negócios. Nesse caso, você pode executar o fluxo de trabalho de Gestão de crises para ativar os planos de continuidade de negócio e recuperação de desastre para os locais afetados pelo evento.

Etapas de configuração para integrar o mapa de crise

Você precisa das seguintes etapas de configurações para que os feeds de ameaças e alertas sejam exibidos na visualização do mapa de crise.

- Para pesquisar locais no mapa de crise, configure a propriedade do sistema.
- Para gerenciar suas assinaturas de feed de ameaças obtidas interna e externamente, configure as importações de dados programadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para plotar os ativos ou recursos da sua organização no mapa de crise, configure os recursos.
- Para especificar as condições sob as quais um feed deve aparecer como um alerta no mapa de crise, configure as regras de alerta.
- Por fim, para agir em um alerta crítico no painel do mapa de crise,configure uma ação de alerta.

Configurar pesquisa de locais no mapa de crise

Defina a propriedade do sistema para gerenciar a pesquisa de locais no mapa de crise.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para habilitar a funcionalidade de mapa de crise na aplicação GRC: Crisis Map, você deve configurar o Google Maps. Para obter mais informações, consulte Configuração da API do Google Maps .

Nota:
Antes de habilitar o recurso Mapa de crise, certifique-se de ter comprado e configurado Google Maps API.

Procedimento

1. Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], insira sys_properties.list no painel esquerdo do filtro de navegação da aplicação.
2. Pesquise sn_bcm_map.use_google_places_lib na coluna **Nome**.
3. Para pesquisar locais no mapa do Google, defina o valor como **Verdadeiro** na coluna **Valor** da propriedade do sistema sn_bcm_map.use_google_places_lib.

Configurar importações de dados programadas para mapa de crise

Gerencie suas assinaturas de feeds de ameaças de fontes internas ou externas configurando importações de dados programadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador do sistema

Você deve configurar os mapas do Google para habilitar a funcionalidade de mapa de crise. Para obter mais informações, consulte Configuração da API do Google Maps .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os feeds de ameaças fornecem uma conscientização da situação de ameaças potenciais ou atuais à segurança de uma organização. Os alertas de ameaças podem ser alertas meteorológicos, alertas de pandemia, situações geopolíticas ou eventos internos, como incidentes de segurança e indisponibilidades do sistema.

Procedimento

1. Navegar até **Feeds de dados de ameaças e alertas** > **Administração** > **Importações agendadas**. Existem duas importações de dados programadas no sistema de base.

Nome	Fonte de dados
Origem do feed de GDAC	Feeds de GDAC

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Fonte de dados
Importação programada de alertas graves do Climate.gov	Alertas do governo do tempo

2. Para adicionar uma nova importação de dados programada, clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de importação de dados programados

Campo	Descrição
Nome	Nome da importação agendada. Normalmente, a origem é o nome.
Fonte de dados	Origem interna ou externa dos dados de ameaça e alerta usados para importação.
Executar como	Usuário que tem permissão para importar os alertas de ameaças.
Ativo	Opção para habilitar o alerta como ativo.
Aplicação	Campo somente leitura. O campo ajuda a distinguir itens relevantes para o mapa de crise.
Executar	Frequência na qual os dados são importados.
Condicional	Opção para indicar se um script condicional é necessário para a importação do alerta de ameaça.
Importação simultânea	Opção para permitir importações simultâneas.
Executar script de pré-importação	Opção para habilitar a execução de um script de pré-importação.
Executar script de pós-importação	Opção para habilitar a execução de um script de pós-importação.

4. Clique em **Enviar**.

Configurar um recurso para mapa de crise

Configure recursos para representar graficamente os ativos da organização no mapa de crise. Os ativos podem ser locais, funcionários, datacenters, fornecedores e outros. A configuração de recursos também é necessária como uma entrada para configurar regras de alerta.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador do sistema

Configure os mapas do Google para habilitar a funcionalidade de mapa de crise. Para obter mais informações, consulte Configuração da API do Google Maps .

Procedimento

1. Navegar até **Feeds de dados de ameaças e alertas** > **Administração** > **Configurações de Recursos**.
2. Para adicionar uma nova importação de dados programada, clique em **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração de recursos

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração de recurso usada na visualização do mapa.
Ícone	Imagem que representa um item de recurso no mapa.
Tabela	Tabela de recursos a serem plotados no mapa.
Campo de local	Coluna de local da tabela usada como local no mapa.
Usar coordenadas	Opção para habilitar coordenadas para plotar os recursos no mapa geográfico.
Aplicação	Campo somente leitura. O campo ajuda a distinguir itens relevantes para o mapa de crise.
Ativo	Opção para indicar que a configuração do recurso está ativa.
Categoria	O valor é a aplicação GCN. Ajuda a identificar os recursos relacionados ao GCN quando várias aplicações usam o componente.
Pesquisável	Opção para indicar se o recurso é pesquisável na visualização do mapa.
Campo de usuário de contato	Contato para comunicação do recurso em foco.
Alias de contato	Contatos para identificação.
Campos exibir	Campos selecionados para exibição como os contatos.
Condições	Condições para filtrar registros da tabela.

4. Clique em **Enviar**.

Configurar regras de alerta para exibir alertas no mapa de crise

Defina regras de alerta para especificar condições sob as quais um feed deve ser criado e exibido no painel como um alerta. Você também pode especificar as condições sob as quais um alerta não é mais válido e ignorá-lo do painel.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure um alerta para notificar o gerente de crises sobre um perigo iminente, possível dano ou risco que possa causar interrupção nos negócios. Configure condições de filtro para notificar eventos ou feeds que podem acontecer dentro de um limite do local de seus ativos.

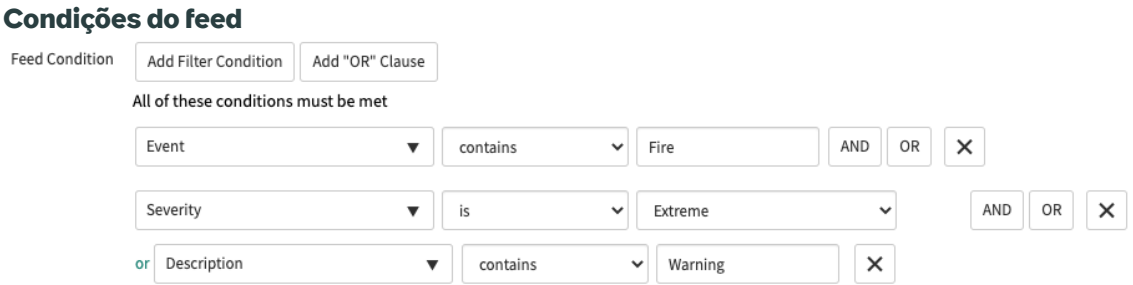
Configuração de uma regra de alerta: defina condições simples para avaliar uma regra de alerta e determinar os itens de feed que geram um alerta. Esses alertas são exibidos no mapa de Gestão de crises.

Filtros de condição do feed

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use essas condições de filtro para definir suas regras para um alerta de feed. A definição de condições de filtro ajuda a filtrar os alertas que são críticos para seus locais de negócios dos milhares de feeds que vêm dos recursos de feed que você assinou. Os locais de negócios podem ser escritórios corporativos, locais de funcionários, datacenters, fornecedores e outros.



Filtros de script de condição avançada

Use a opção de regras avançadas para definir uma regra de filtro com um script de condição. Por exemplo, você pode definir uma condição com base na proximidade da crise com os locais do ativo. Você também pode ativar a regra.

Procedimento

1. Navegar até **Feeds de dados de ameaças e alertas** > **Administração** > **Regras de Alerta**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de regra de alerta

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de alerta.
Ativo	Opção para definir a regra como ativa.
Aplicação	Campo somente leitura. O campo ajuda a distinguir itens relevantes para o mapa de crise.
Ordem	Ordem de exibição da regra de alerta. Por padrão, é 100.
Descrição	Detalhes sobre o alerta.
Criar condição	
Se o recurso for afetado	Opção para habilitar uma regra de alerta se um recurso for afetado.
Avançado	Opção para habilitar regras de filtro avançadas com um script de condição para a regra de alerta.
Otimizar área de impacto	Opção para indicar se a área do mapa deve ser otimizada. Marque a caixa de seleção para obter o desempenho ideal.
Condição do feed	Condições para filtrar alertas com base na regra definida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Script de condição avançada	Este campo aparecerá se a opção **Avançado** estiver selecionada. Insira um script para filtrar feeds com base em critérios, por exemplo, alertas ativos.
Dispensar condição	
Na exclusão do feed	Opção para indicar que o alerta deve ser descartado do painel se o feed for excluído.
Quando os recursos não são afetados	Opção para indicar que o alerta deve ser descartado do painel, se não houver recursos afetados.

4. Clique em **Enviar**.

Configurar uma ação de alerta

As ações de alerta são as ações de acompanhamento que você pode executar no painel do mapa de crise.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador do sistema

Procedimento

1. Navegar até **Feeds de dados de ameaças e alertas** > **Administração** > **Ações de alerta**.
   Você tem as duas ações a seguir que estão disponíveis no sistema de base.

Nome	Descrição
Notificar	Usado para enviar notificações por e-mail para as partes interessadas e os gerentes de ativos que estão dentro do raio de impacto.
Declarar crise	Usado para declarar uma combinação de ativos críticos e de alerta como um evento de crise.

2. Para adicionar uma nova ação de alerta, clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Ação de alerta

Campo	Descrição
Título	Título da ação de alerta.
Descrição	Descrição detalhada da ação de alerta.
Nome	Nome da ação no painel do mapa de crise.
Nome da ação	Nome exclusivo para a ação de alerta.
Executar uma vez	Opção para indicar a execução da ação uma ou mais vezes no painel.
Tipo	Tipo de ação a ser executada. Pode ser uma tarefa, script ou fluxo.
Tipo de tarefa	Tipo de tarefa usado para a ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Aplicação	Campo somente leitura. O campo é usado como um sinalizador para filtrar os itens relevantes para a gestão de crises de uma lista comum de ações.
Ativo	Opção para indicar que a ação de alerta está ativa.
Ordem	Ordem de exibição a ser seguida no painel.
Executar automaticamente	Opção para habilitar a ação a ser executada automaticamente com base em uma condição.
Funções	Funções de usuário que podem executar a tarefa com sucesso.
Campos exibir	Campos a serem exibidos nas ações de resposta depois que as ações forem executadas.
Condição	Condições para executar as ações.
Script de tarefa	Script de tarefa a ser executado quando o usuário clica no controle de ação no painel.

4. Clique em **Enviar**.

Exibir e gerenciar alertas na interface do mapa de crise

Gestão de continuidade de negócios O se integra ao Mapa de crise para fornecer a capacidade de identificar uma ameaça e sua geolocalização a partir dos locais de ativos.

Antes de Iniciar

Isso não apenas ajuda a identificar uma ameaça como uma crise de negócios, mas também a notificar as partes interessadas e declará-la como um evento de crise se ela tiver o poder de interromper seus negócios.

Nota:
Ative a aplicação Mapa de gestão de crises de negócios (sn-crisis-map) para o recurso de mapa de crise.

Função necessária: administrador de GCN ou gerente de programas de GCN

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o mapa de crise para gerenciar feeds, priorizar alertas com base em sua gravidade e criar eventos. Depois disso, você pode executar o fluxo de trabalho de gestão de crises e ativar os planos de continuidade e recuperação de negócios para os locais afetados pelo evento.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone do mapa (ícone do mapa de).

   A seção de alertas está à esquerda do espaço e a exibição do mapa está à direita.

Recurso de controle de alertas	Descrição
Pesquisar alertas	Palavra-chave para pesquisar e filtrar alertas da lista.
Selecionar alertas ativos ou dispensados	Lista para selecionar alertas ativos ou descartados. Quando um alerta é descartado, ele se torna inativo.

Tradução automática

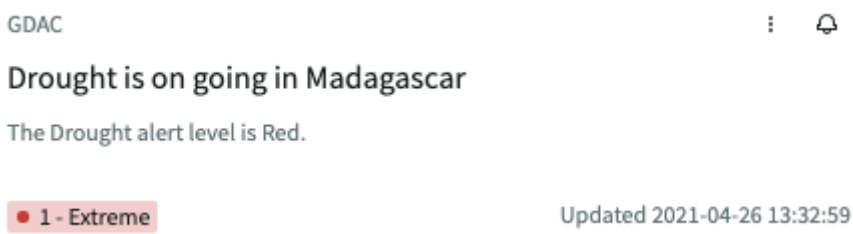
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recurso de controle de alertas	Descrição
Selecione a coluna para classificar por	Lista para selecionar e exibir alertas com base em sua gravidade, data de criação ou atualização.
Mudar ordem de classificação ( )	Ordem de classificação dos alertas, em ordem crescente ou decrescente.
Atualizar alertas ( )	Opção para atualizar a lista de alertas e os componentes do mapa após uma atualização.

Os alertas de ameaças, com base na gravidade ou em qualquer ordem de classificação que você tenha definido, são exibidos em uma exibição de lista. Ao apontar para um alerta na lista de alertas, você pode exibir detalhes adicionais sobre o impacto da ameaça.

Cada registro de alerta na lista tem os seguintes detalhes:

Registro de alerta na lista de alertas



Título

Nome do alerta.

Descrição

Breve nota sobre o impacto do alerta.

Gravidade

Intensidade do impacto da ameaça. Pode ser extremo, grave, moderado, leve ou desconhecido.

Detalhes atualizados

A data e o carimbo de data/hora da última atualização do alerta.

3. Clique em um registro de alerta para abrir o alerta em sua exibição detalhada e exibir sua área afetada correspondente no mapa.
4. Para voltar à exibição de lista de alertas, clique no botão **Voltar**.
5. Para abrir os detalhes do alerta na exibição do formulário, clique na opção **Abrir alerta** no ícone do menu de alerta (ícone do).
   Esta ação abre o registro em uma guia **Detalhes** separada.
6. Para voltar à lista de alertas, clique na guia **Mapa**.
7. Se o alerta não representar uma ameaça atualmente para os locais dos funcionários, datacenters, empresas principais ou qualquer um dos seus estabelecimentos comerciais, clique na opção **Ignorar alerta** no menu do alerta.
   Se você souber que o alerta não prejudicaria suas operações de negócios, poderá ignorá-lo na exibição de lista e na exibição detalhada. Quando você descarta um alerta na exibição de lista, ele é removido da lista. Se você descartar um alerta da exibição detalhada, o alerta será removido e retornará à exibição de lista para que você possa revisar os outros alertas na lista. Em ambos os casos, você pode ver uma mensagem de confirmação sobre o descarte do alerta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Para assinar as notificações de alerta, clique no ícone de assinatura (ícone de).
   Você recebe um e-mail e notificações do espaço sempre que o alerta ou o item do feed de origem é atualizado.

Definir controles para personalizar alertas no mapa dinamicamente

Use um conjunto de controles no mapa de crise para exibir os alertas que são críticos para os locais de ativos.

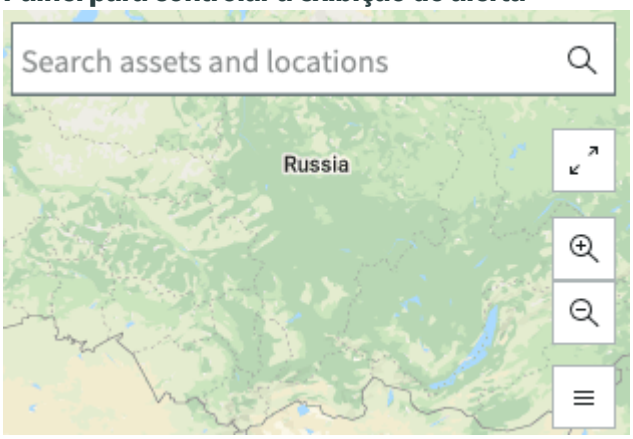
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de GCN ou gerente de programas de GCN

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode personalizar o mapa de crise para exibir as camadas que deseja ver no mapa. Use os controles para exibir locais, locais de funcionários ou empresas principais.

Painel para controlar a exibição do alerta



A barra de pesquisa ajuda a pesquisar os ativos e locais. Um conjunto de controles de zoom ajuda a aumentar e diminuir o zoom para focar na área que tem as informações mostradas nessa camada. As camadas ajudam a obter detalhes adicionais no mapa. Use o botão de redefinição para limpar as configurações de controle.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone do mapa (ícone do mapa de).

   A seção de alertas está à esquerda do espaço e a exibição do mapa está à direita.
3. Clique no campo **Pesquisar ativos e locais** e insira um local ou um datacenter que seja afetado por um alerta.
   Quando você pesquisa um local, uma lista mista dos resultados da sua empresa com o valor de exibição dos registros junto com seus ícones e os ícones de alfinete do mapa do Google são exibidos.

   Se você não tiver certeza dos locais dos funcionários ou dos datacenters, use o controle de Camadas.
4. Para alterar o nível de zoom do mapa e exibir áreas específicas, use os botões de controle de zoom, aumentar ( ) e reduzir (ícone de aumentar o).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Para selecionar e exibir os ativos, como locais de ativos, datacenters ou empresas principais no mapa, clique no ícone de camadas (ícone de camadas).

6. Para limpar o mapa de todos os resultados da pesquisa, clique no ícone de redefinição (ícone de).

Exibir clustering de camada de recursos

Exiba seus ativos ou recursos no mapa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de GCN ou gerente de programas de GCN

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As camadas que você vê no mapa, como ativos, datacenters e empresas principais, são os recursos que você configurou. Cada uma dessas camadas busca dados das respectivas tabelas de recursos. Os ativos, datacenters e recursos das empresas principais recuperam dados do local, do datacenter e das tabelas da empresa, respectivamente.

Os locais de ativos próximos um do outro são agrupados e uma contagem cumulativa dos ativos é exibida ao lado do ícone do ativo.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Espaço de continuidade de negócio**.

2. Clique no ícone do mapa (ícone do mapa de).

3. Clique no ícone de camadas (ícone de camadas).

   As camadas no mapa aparecem como alfinetes em um mapa do Google e são configuráveis. Todos os detalhes da camada, como locais de ativos, ativos, datacenters e empresas principais, são exibidos no mapa por seus ícones configurados.

   Use o controle de camadas para exibir somente os ativos selecionados ou todos que podem ser ativados e desativados no mapa. Como um gerente de crise, ao exibir os alertas ativos, você pode tomar uma decisão fundamentada, concentrando-se em um único ativo que pode ser crítico naquele momento.

4. Para exibir um recurso ou ativo seletivo no mapa, marque a caixa de seleção desse ativo.

Ativos de controle no mapa



Os ícones do ativo selecionado são exibidos no mapa. Os ícones de camada são exibidos dentro de bordas pretas, enquanto os ícones de alerta estão dentro de um círculo branco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique em um ícone de ativo no mapa para exibir seus detalhes.

   Por exemplo, se você clicar em um ícone de) que não tenha um número ou uma contagem ao lado dele, um pop-over aparecerá com as informações de exibição que você configurou na tabela Configuração de recursos [sn_fam_resource_config].

   Se você configurou os campos **Energia** e **Consumo** de energia da tabela do datacenter [cmdb_co_datacenter] como os campos de exibição no formulário Configuração de recursos, os detalhes do consumo de energia desse datacenter serão exibidos no popover junto com suas coordenadas de localização.

6. Clique em um ícone de ativo com um número ao lado dele.

   O mapa é ampliado para mostrar todos os ativos que correspondem à contagem nesse cluster. Você pode clicar ainda mais em cada ativo no cluster e detalhar qualquer ativo para exibir seus detalhes no popover.

   Você pode exibir apenas um popover de cada vez. O popover desaparece ao clicar em outro nó.

7. Clique no ícone de redefinição (ícone de) para limpar os resultados da pesquisa no mapa.

Exibir ativos em risco na área afetada

Exiba a lista de recursos que estão em risco devido a uma ameaça de alerta próxima aos seus locais de negócios. Tome medidas para proteger seus recursos e evitar perdas graves.

Antes de Iniciar

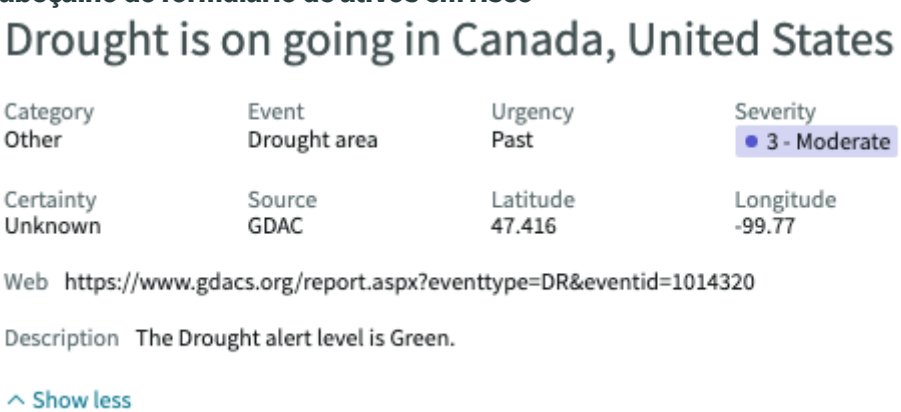
Função necessária: administrador de GCN ou gerente de programas de GCN

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone do mapa (ícone do mapa de).
3. Clique em um registro de alerta para abrir o alerta em sua exibição detalhada.

   Você pode ver vários detalhes do alerta no cabeçalho do formulário.

   Cabeçalho do formulário de ativos em risco

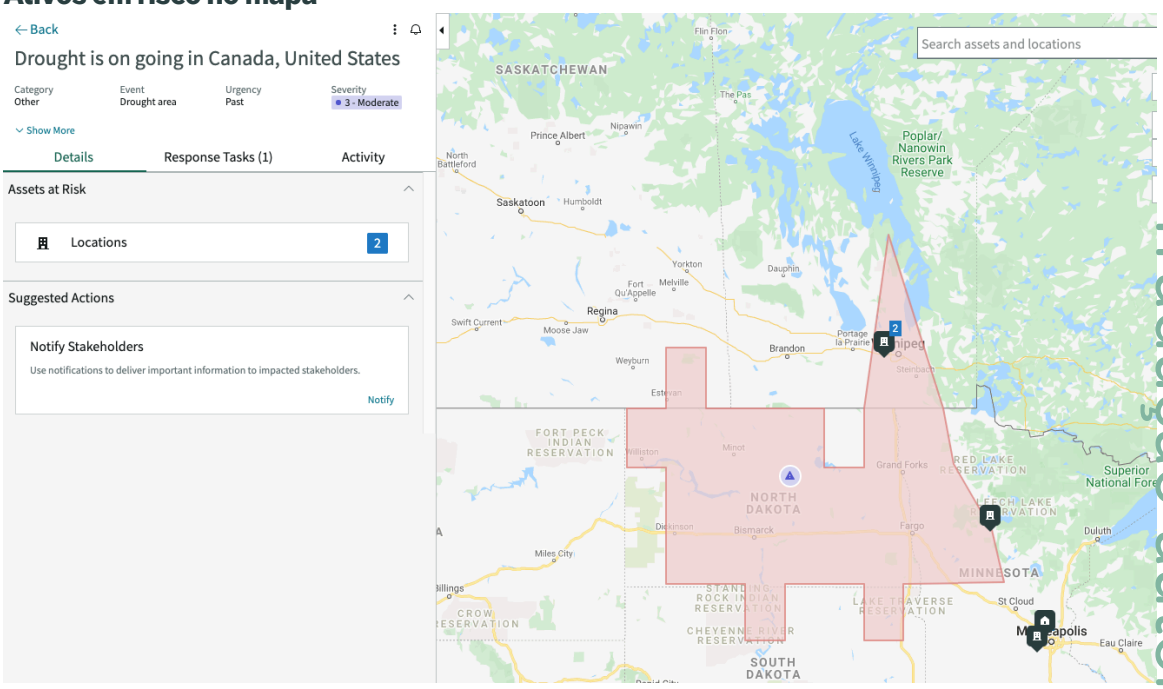
   - O título do alerta
   - A categoria do alerta

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Urgência do alerta se ele será atingido imediatamente ou se é esperado no futuro
- Sua gravidade em termos de perda
- Sua certeza sobre a probabilidade de ocorrer
- Origem do feed de alertas
- As coordenadas da área afetada
- A origem ou o site de onde o alerta de feed foi recebido
- Sua descrição

Ativos em risco no mapa



4. Expanda a seção **Ativos em risco** para exibir todos os ativos listados que estão em risco.
Os **ativos em risco** listam locais, datacenters e empresas principais que estão na área afetada do alerta. Também exibe a contagem de quantos desses ativos foram afetados. Você pode exibir a área afetada no mapa e realizar qualquer uma das ações sugeridas.

O limite da área afetada do alerta no mapa é marcado na cor malva. Você pode exibir os ativos que estão em risco nesta área afetada no mapa. Se um de seus locais, datacenter ou uma empresa principal for afetado pelo alerta, você poderá editar a zona afetada para incluir o ativo.

5. Para editar uma área afetada, clique no ícone de menu de alerta (ícone de ⋮).

a. Clique na opção **Editar área de impacto**.

b. No popover Editar área afetada que é aberto no mapa, selecione Forma personalizada ou Raio personalizado, dependendo da forma da área afetada.

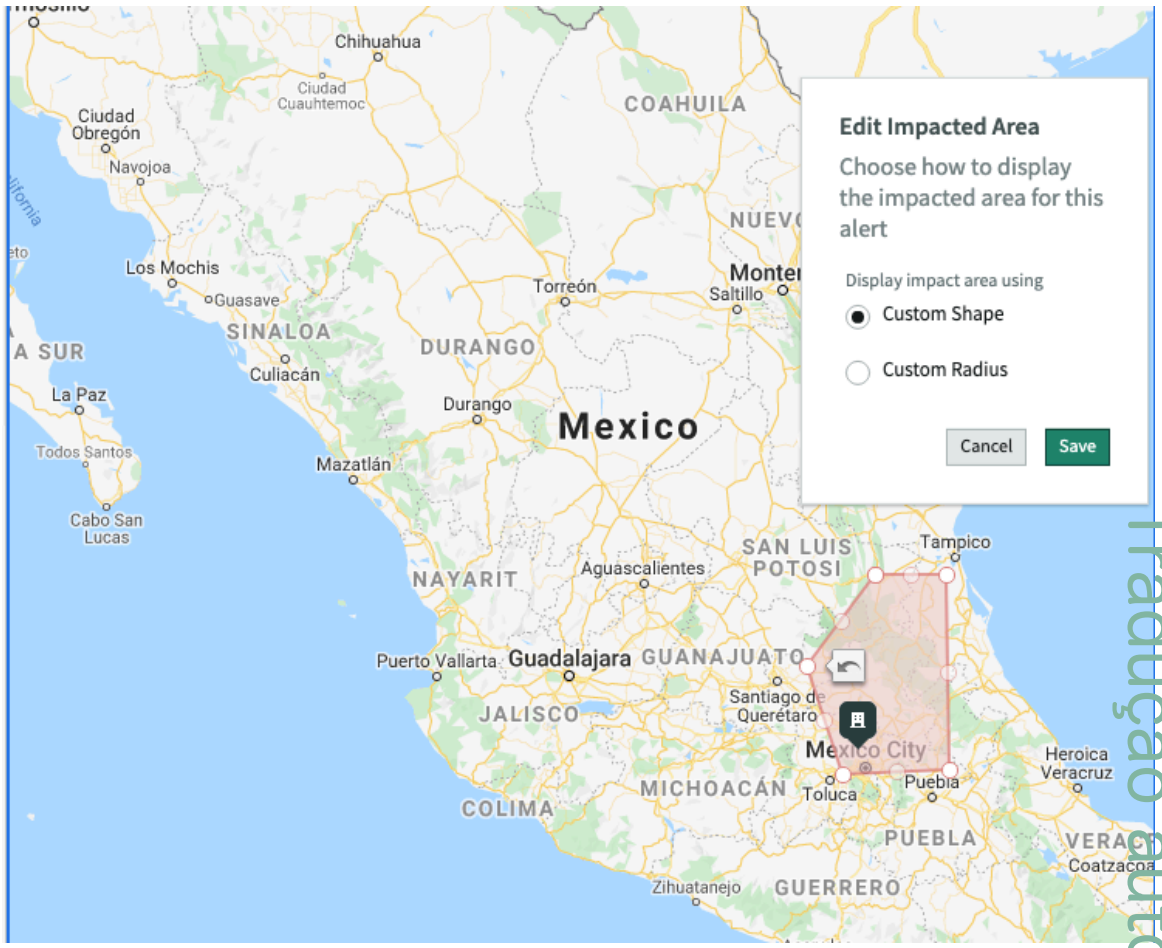
- Forma personalizada: selecione Forma personalizada se a área afetada tiver uma forma poligonal.
- Raio personalizado: se a área afetada for um círculo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Clique e arraste o vértice no limite da área afetada para incluir o local do ativo.

Editar área afetada



d. Clique em **Salvar**.

6. Salve ou marque como favorito o URL do alerta para abrir a exibição detalhada do alerta diretamente a qualquer momento.
7. Clique em um cartão de ativo, como um local ou datacenter na seção **Ativos em risco**.
   A exibição de lista dos registros é aberta em uma nova guia.
8. Para exibir os detalhes do ativo, clique no link para o registro na coluna **Nome**.
   Você pode exibir os detalhes completos do ativo, incluindo sua latitude e longitude.

Notifique as partes interessadas e inicie fluxos de trabalho de resposta da Gestão de crises

Notifique as partes interessadas e inicie vários fluxos de trabalho para as equipes de recuperação em sua organização e ajude-as a responder à ameaça e tomar as medidas necessárias.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de GCN ou gerente de programas de GCN

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone do mapa (ícone do mapa de ).
3. Clique em um registro de alerta.

   Como gerente de crises, ao visualizar os alertas e sua gravidade, você pode iniciar ações apropriadas e acionar fluxos de trabalho de gestão de crises para que as respectivas partes interessadas respondam e atuem na crise. A seção **Ações sugeridas** lista várias respostas que você pode iniciar.

   Notificar partes interessadas

   Notifique as partes interessadas importantes sobre os ativos que estão em risco por causa do alerta.

   Declarar um evento de crise

   Inicie um evento para ativar as tarefas de recuperação para recuperar os ativos com uma equipe de recuperação.

4. Para notificar uma parte interessada sobre a crise iminente por e-mail, clique no botão **Notificar** no cartão Notificar partes interessadas.
   Na janela modal que é aberta, identifique a pessoa ou pessoas afetadas e comunique as informações a elas. É um processo de duas etapas, em que você identifica o público e rascunha um e-mail para enviá-lo a eles.

   a. Selecione um público na lista no pop-up Notificar partes interessadas.
      Você pode selecionar um público adicional na lista que acha que também deve ser notificado.

   b. Clique em **Avançar**.

   c. Na Etapa 2 do processo, verifique os detalhes do alerta e elabore um e-mail adequadamente no campo **Corpo** do e-mail.

   d. Clique no botão **Enviar notificação**.
      Você recebe uma mensagem de que a ação foi executada.

5. Para ativar um plano de continuidade de negócio ou de recuperação de desastre para os locais afetados, clique em **Declarar crise** no cartão Declarar um evento de crise.

   a. Insira uma breve descrição do evento de crise na janela do modal Declarar um evento de crise que é aberta.

   b. Clique em **Avançar**.

   c. Selecione os ativos em risco que estão dentro do raio do alerta de ameaça.

   d. Clique no botão **Iniciar evento de crise**.

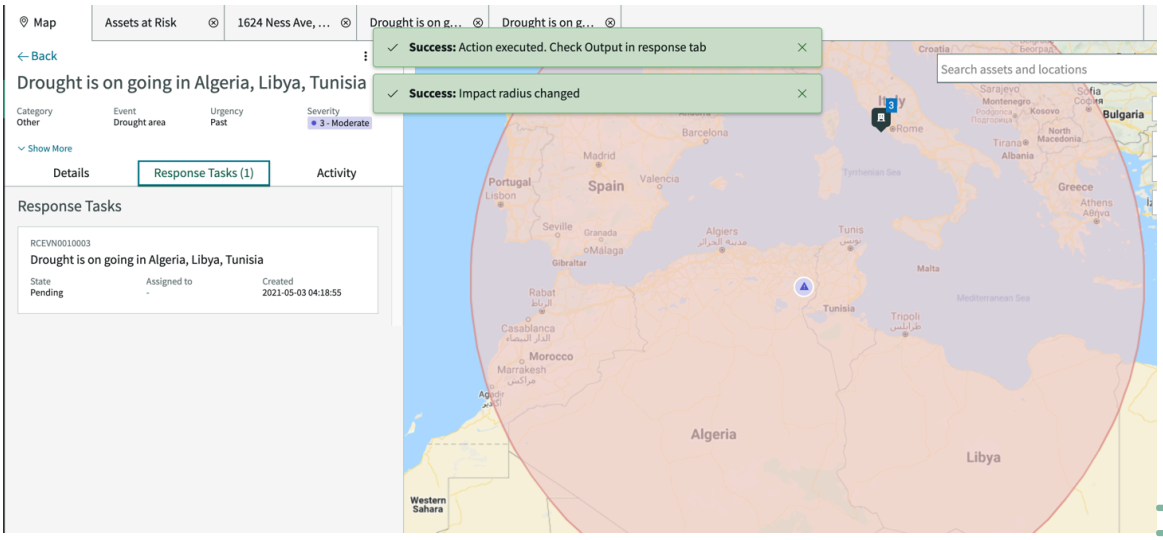
   Quando você aciona essas ações, scripts separados são executados para acionar a ação de notificação de alerta e a declaração do evento de crise. Uma mensagem será exibida para confirmar que suas ações foram executadas. Você pode navegar até a guia **Tarefas de resposta** para exibir os detalhes da ação e do evento de recuperação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Todos os ativos em risco são copiados para a tabela Ativos de evento [sn_recovery_event_asset] relacionada ao evento [sn_recovery_event].

Declarar um evento de crise



O que Fazer Depois

1. Se for um evento de recuperação, clique em qualquer lugar no cartão Tarefas de resposta para acessar os detalhes do evento.
2. Na guia **Detalhes** do evento, atualize os detalhes, se necessário.
3. Clique no botão **Iniciar evento**. O evento da crise é ativado. Todos os planos associados a este evento de recuperação e as tarefas associadas a ele são definidos em ação. O fluxo de trabalho de gestão de crises começa a recuperar os ativos afetados. Para obter mais informações, consulte Gerenciar um evento de crise.

   Todos os ativos em risco são copiados para a tabela Ativos de evento [sn_recovery_event_asset] relacionada ao evento [sn_recovery_event].

Integração da Gestão de crises com o sistema de notificações do Everbridge

Você pode integrar a aplicação Gestão de crises em Gestão de continuidade de negócios ao sistema de notificações do Everbridge. O sistema Everbridge permite que você envie notificações de emergência para indivíduos ou grupos de pessoas, alertando-os sobre uma emergência iminente. Ele fornece uma notificação unidirecional e uma comunicação bidirecional por meio de canais de entrega estabelecidos corretamente.

A aplicação Gestão de crises em Gestão de continuidade de negócios usa o Everbridge para direcionar determinadas atividades de resposta a crises. Essa integração ajuda a enviar notificações sobre eventos críticos para as partes interessadas e coordena as respostas delas em um canal de entrega bidirecional eficaz.

Para enviar uma notificação, você precisa dos contatos, grupos e canais de entrega corretos. Os canais de entrega são criados e armazenados no Everbridge e você precisa importar esses canais de entrega para o ID da sua organização específica. Esses canais de entrega são usados para enviar notificações e criação de contato.

Etapas de configuração para notificação de emergência

A configuração do recurso Notificação de emergência requer que você, como administrador de GCN, configure determinados dados de pré-requisito. As etapas de configuração

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ajudam a estabelecer uma conexão consistente com o Everbridge e um fluxo de trabalho de entrega de notificação bem-sucedido no lado do Everbridge.

As configurações a seguir devem ser definidas para que diferentes usuários usem o espaço de gestão de crises para enviar uma notificação de emergência e monitorar o fluxo de trabalho de notificação:

- Para criar uma conexão e autenticar suas credenciais com o Everbridge, consulteCriar conexão e autenticar credencial com o Everbridge.
- Para obter os detalhes de entrega dos contatos do Everbridge e usá-los para enviar notificações, consulte Importação de canais de entrega do Everbridge.
- Para obter detalhes sobre o tipo de contatos do Everbridge, consulte Importação de tipos de registro do Everbridge.
- Para pré-configurar um modelo de notificação para enviar um e-mail ou SMS para seus contatos, consulte Definir um modelo para notificação de emergência.
- Para criar contatos para enviar a notificação, consulte Criação de contatos para notificações de emergência.
- Para configurar regras para filtrar os contatos da tabela do usuário, consulte Criação de regras de importação de contato.
- Para criar um grupo de contatos, consulte Criação de um grupo de contatos de notificação.

Este é um diagrama de fluxo que mostra como as diferentes etapas de configuração estão conectadas para a integração:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de configuração de notificação de emergência



Criar conexão e autenticar credencial com o Everbridge

Como primeira etapa, estabeleça uma conexão e autentique suas credenciais de login com uma instância do Everbridge para enviar uma notificação usando um canal de entrega. Essa conexão não apenas ajuda a enviar, mas também a receber comunicações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de GCN (sn_bcm.admin)

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Configuração de notificação do Everbridge** > **Alias de credencial e conexão**.
2. Clique no link relacionado **Criar nova conexão e credencial**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar Conexão e Credencial

Campo	Descrição
Nome da conexão	O nome da conexão. Insira Conexão do Everbridge.
URL de Conexão	Endereço base da API do Everbridge.
ID da organização	ID da organização do Everbridge.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Você pode obter o ID da organização na instância do Everbridge.
ID do modelo de incidente	ID exclusivo do modelo de incidente do Everbridge. **Nota:** Você pode obter o ID da instância do Everbridge.
Nome da Credencial	Nome da credencial do Everbridge.
Nome de usuário	Nome de usuário da API no Everbridge.
Senha	Senha para validar e estabelecer conexão.

4. Clique em **Criar**.

Importar canais de entrega do Everbridge

Depois de configurar a conexão e as credenciais com o Everbridge, você deve importar os canais de entrega do Everbridge. O envio de notificações é facilitado por meio desses canais de entrega.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador de GCN (sn_bcm.admin)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Descobrir como alcançar ou se conectar com suas partes interessadas no momento da crise pode ter muitos desafios. Suas notificações podem não chegar até eles, pois eles podem não usar mais os métodos de entrega pelos quais você está tentando. Ter canais de entrega importados para alcançar seus contatos e grupos selecionados torna seu serviço de notificação muito mais seguro e gerenciável.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Configuração de notificação do Everbridge** > **Canais de entrega**.
2. Clique em **Importar**.
   Todos os canais de entrega foram importados do Everbridge com sucesso. Você receberá uma mensagem de confirmação se for bem-sucedido, caso contrário, uma mensagem de erro.

Importar tipos de registro do Everbridge

Importe os tipos de registro do ID da sua organização do Everbridge e use-os para criar contatos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador de GCN (sn_bcm.admin)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os tipos de registro são informações armazenadas no Everbridge que são necessárias para criar contatos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Configuração de notificação do Everbridge** > **Tipos de registros**.
2. Clique em **Importar**.
   Os tipos de registro do ID da sua organização com a categoria são importados do Everbridge. Se importado com sucesso, você receberá uma mensagem de confirmação, caso contrário, uma mensagem de erro.

Definir um modelo para notificação de emergência

Crie um modelo com informações predefinidas que você pode usar para enviar notificações rapidamente aos usuários em caso de emergência.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador de GCN (sn_bcm.admin)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por exemplo, você pode definir um modelo de rascunho de informações de e-mail para uma crise de emergência específica que pode atingir um local de negócios ou uma instalação especificamente.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Configuração de notificação do Everbridge** > **Modelos de notificação**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Modelo de notificação

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de notificação.
Descrição	Nota resumida sobre a finalidade do modelo.
Canais de entrega	Canais de comunicação usados para enviar a notificação.
Assunto	Título da notificação.
Corpo da mensagem	Mensagem de texto introdutória para a notificação.
Nota de rodapé	Mensagem de encerramento da notificação.
Mensagem SMS	Mensagem enviada por SMS.

4. Clique em **Enviar**.

Criar contatos para notificações de emergência

Use a lista de usuários ServiceNow para criar contatos manualmente e sincronizar os contatos com o Everbridge para enviar notificações de emergência.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador de GCN (sn_bcm.admin)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de criar o contato na lista de usuários, você pode atualizar os contatos e sincronizá-los com o Everbridge.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os canais de entrega são importados do Everbridge para a tabela de canais de entrega. Usando os canais de entrega importados, você pode criar manualmente detalhes de entrega de contato ou o administrador do sistema pode fazer uma importação fácil.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Configuração de contato do Everbridge** > **Contatos**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de contato

Campo	Descrição
Origem	○ Se você criou o contato manualmente a partir da lista de usuários, ele será Manual. ○ Se você usou a regra de sincronização para criar o contato, então é a regra de sincronização.
Última sincronização em	Preenche automaticamente a data em que o contato foi sincronizado pela última vez com o Everbridge.
ID do contato	ID exclusivo do contato.
Status da sincronização	O padrão é **Novo** quando o contato é criado. O status também pode ser: ○ **Sucesso**: quando o contato é sincronizado com sucesso com o Everbridge. ○ **Erro**: se houver um erro na sincronização. ○ **Atualizado**: se o contato ou os detalhes de entrega foram modificados.
Usuário	Referência de usuário da tabela Usuários [sys_user].
ID de contato externo	ID de contato no Everbridge.
Erro de sincronização	Erro ao sincronizar o contato com o Everbridge.

Você pode excluir um contato criado manualmente na tabela Usuário. No entanto, o contato deve estar no estado **Novo**. Se o registro de usuário referenciado for excluído, um trabalho agendado que é executado semanalmente excluirá o contato da tabela Contatos.

4. Clique em **Enviar**.
5. Para criar detalhes de entrega para o contato que você criou, clique em **Novo** na lista relacionada **Detalhes de entrega**.

   a. Selecione o Canal de entrega na lista que você importou.

   b. Insira um valor.
   Se o canal de entrega for e-mail, insira um ID de e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Insira a ordem de preferência na qual os canais de entrega são priorizados para enviar notificações.

d. Clique em **Enviar**.

6. Para importar contatos usando uma regra de sincronização, você deve primeiro criar uma regra de importação de contato.
7. Para importar contatos com base nas regras de sincronização de contato, clique no botão **Importar usuários**.
   Atualize a página do formulário para obter a lista importada de usuários.

   A ação**Importar usuários** lê a tabela Usuários [sys_user] com base nas regras de sincronização de contato e cria um registro na tabela Contatos.
8. Para sincronizar sua lista de contatos com a do Everbridge, clique no botão **Sincronizar com o Everbridge**.
   Depois que os contatos são sincronizados com o Everbridge, o status da ação de sincronização é registrado no campo **Status da sincronização**. O ID exclusivo dos contatos sincronizados com sucesso no Everbridge é registrado como o **ID de contato externo** da tabela Contatos.

Criar regras de importação de contato

Crie uma regra de importação de contato para aplicar na tabela Usuário e filtrar usuários como contatos para notificações de emergência.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de GCN (sn_bcm.admin)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A regra de importação de contato é aplicada na tabela padrão que é a tabela Usuário [sys_user]. A referência de usuário exclusiva que é o sys_id da tabela do usuário e o ID de contato exclusivo da tabela Contatos que está sincronizada com o Everbridge são mapeadas.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Configuração de contato do Everbridge** > **Regras de importação de contato**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Regras de importação de contato

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de importação.
Tabela	O padrão é a tabela Usuário [sys_user]
Condição do filtro	Condição aplicada à tabela Usuário para filtrar registros.
Tipo de registro	Categoria padrão do tipo de registro.
Mapeamento de usuário	Referência de usuário exclusiva da tabela Usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Mapeamento de ID de contato	ID exclusivo de cada contato usado para sincronizar com o Everbridge.

4. Clique em **Enviar**.

Criar um grupo de contato de notificação

Crie um grupo de contato de notificação usando os grupos Now Platform. Use os membros do grupo como contatos para notificação de emergência. Sincronize os membros do grupo como contatos com o Everbridge e rastreie os membros não sincronizados como exceções.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de GCN (sn_bcm.admin)

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Configuração de contato do Everbridge** > **Grupos de contato de notificação**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Grupo de contato de notificação

Campo	Descrição
Grupo	Referência à tabela Grupo de usuários.
Status da sincronização	O padrão é **Novo** quando o grupo é criado. ○ **Sucesso**: o grupo de contato foi sincronizado com sucesso com o Everbridge. ○ **Erro**: se houver um erro na sincronização. ○ **Atualizado**: se o grupo de contato for modificado.
Última sincronização em	Preenche automaticamente a data em que o grupo foi sincronizado pela última vez com o Everbridge.

4. Clique em **Enviar**.
5. Para sincronizar o grupo com os grupos no Everbridge, clique em **Sincronizar grupos com o Everbridge**.
   Atualize a página para obter o status sincronizado do grupo.

   Se um grupo não foi sincronizado com o Everbridge, você receberá uma mensagem de erro.
6. Para exibir os nomes dos membros do grupo que não foram sincronizados com o Everbridge, clique na lista relacionada **Exceções de usuário do grupo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example:
Há cinco membros em um grupo, dos quais quatro membros já estão sincronizados com o Everbridge e existentes como contatos. Quando você sincroniza o grupo, um grupo é criado no Everbridge com os quatro membros do grupo sincronizados. No entanto, o membro único não sincronizado é registrado como uma exceção exibindo uma mensagem explicando o motivo da falha na sincronização.

Você pode sincronizar este contato específico primeiro e, em seguida, o grupo com o Everbridge.

Criar uma notificação de emergência e monitorar seu fluxo de trabalho no espaço

Use a guia **Notificação de emergência** no espaço de eventos para criar uma notificação para um evento de crise ou um evento de exercício em que o método de exercício seja Funcional.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Envie uma notificação de evento do espaço que aciona um fluxo de trabalho completo de atividades do estado **Rascunho** a **Concluído** no Everbridge, onde todas as atividades podem ser monitoradas no espaço.

Quando você envia uma notificação de emergência do espaço, a ação cria um incidente e uma notificação para o incidente no Everbridge a ser enviada para os contatos e grupos corretos.

Procedimento
1. Navegar até **Continuidade dos negócios** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Clique em Estado **pendente** na lista Eventos de crise.

> **Nota:**
> Se o **Método de exercício** for **Funcional**, você poderá criar uma notificação de emergência para um evento de exercício.

4. Clique no link para o registro do evento na coluna **Número**.
5. Clique na lista relacionada **Notificações de emergência**.
6. Clique em **Nova**.
   O novo formulário de notificação é aberto em uma guia separada.
7. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar nova notificação

Campo	Descrição
Descrição resumida	Título da notificação de emergência
Modelo	Modelo pré-configurado que tem o assunto do e-mail e os canais de entrega para os contatos.
Estado da notificação	Estado da notificação no espaço ServiceNow.
Status da comunicação	Estado da notificação no Everbridge.
Descrição	Descrição da notificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Contatos e grupos	
Contatos	Pessoas para as quais a notificação é enviada. Os contatos que são sincronizados com sucesso com o Everbridge são listados.
Grupos de contato de notificação	Grupos de contato para os quais a notificação é enviada. Grupos de contato sincronizados com sucesso são listados.
Configurações	
Confirmação necessária	Opção se for necessária uma confirmação do contato para a notificação recebida.
Canais de entrega	Canais de comunicação usados para enviar a notificação.
Detalhes da mensagem	
Assunto	Título da notificação.
Corpo da mensagem	Mensagem de texto introdutória para a notificação. Se um modelo for selecionado, os detalhes da mensagem serão preenchidos automaticamente a partir do modelo.
Nota de rodapé	Mensagem de encerramento da notificação.
Mensagem SMS	Mensagem enviada por SMS.

A notificação que você cria está na fase **Rascunho**.

8. Para salvar a notificação e enviá-la mais tarde, clique em **Salvar**.
9. Para excluir a notificação que está na fase **Rascunho**, clique em **Excluir**.
10. Clique em **Enviar**.

    A ação de envio cria uma notificação no Everbridge.

    Quando você cria e envia uma notificação para um evento de crise no espaço, um incidente correspondente é criado junto com uma notificação no Everbridge.

11. Para saber se há erros no envio da notificação, atualize a página.
    Se houver um erro no envio, o **estado da notificação** mudará para **Erro**.
12. Para obter o estado do Everbridge para a notificação enviada aos contatos no campo **Status da comunicação**, clique no botão **Obter status da resposta**.
    A seção **Resumo** exibe a lista de contatos e grupos para os quais a notificação foi enviada e suas respostas. Também exibe o número de contatos que não puderam ser contatados, o número de contatos que confirmaram a notificação e o número de confirmações pendentes. Essas informações são recuperadas do Everbridge e exibidas no seu espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resumo da notificação enviada aos contatos



Enviado para

Número de contatos para os quais a notificação foi enviada.

Inacessível

Número de contatos para os quais a notificação não foi enviada.

Reconhecido

Número de contatos que confirmaram o recebimento da notificação.

Confirmação pendente

Número de contatos que não confirmaram o recebimento da notificação.

Confirmação atrasada

Número de contatos que confirmaram o recebimento da notificação após o término da duração da notificação.

Se houver muitos contatos para os quais a notificação não pôde ser entregue, crie outra notificação para o mesmo evento de crise. Desta vez, você pode enviar para uma equipe de gerentes, já que a notificação anterior não atingiu muitos contatos.

Antes de enviar um evento para aprovação, todas as notificações que estão Em andamento devem ser fechadas.

a. Para excluir uma notificação que está no estado **Rascunho** ou **Erro**, clique no link para o registro de notificação de emergência na coluna **Número**.

Nota:
Você não pode excluir uma notificação que está no estado **Tentando enviar**, **Em andamento** ou **Concluído**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. Clique em **Excluir** no ícone de mais ações ( ).

> **Nota:**
> Agora que o evento foi encerrado e o incidente correspondente no Everbridge também está encerrado, você não pode criar mais notificações para este evento.

Status do fluxo de trabalho da notificação de emergência

A tabela lista os diferentes estados para os quais a notificação de emergência prossegue no lado do Everbridge. Você pode rastrear a entrega da notificação e monitorar seu status no espaço até que ela seja entregue com sucesso aos contatos do lado do Everbridge.

Fluxo de status da notificação de emergência

Uma notificação de emergência que você cria para um evento de crise, quando enviada para o Everbridge, cria um incidente correspondente junto com uma notificação. A descrição resumida do evento no espaço é criada como um incidente com uma notificação no Everbridge.

Estado da notificação

A notificação de emergência criada e enviada do espaço ServiceNow Gestão de continuidade de negócios é rastreada no campo **Estado da notificação**.

Status da comunicação

A notificação de emergência recebida no Everbridge e as diferentes fases para as quais ela passa até ser entregue são rastreadas no campo **Status da comunicação**.

Status do fluxo de trabalho de notificação de emergência

Estado da notificação	Status da comunicação
Rascunho: o rascunho é armazenado no espaço.	
Tentando enviar: a notificação está sendo enviada do espaço.	
Erro: erro ao criar a notificação no Everbridge.	
Em andamento: a notificação foi criada com sucesso no Everbridge.	**Ativo**: uma notificação foi criada e está ativa. Um incidente e uma notificação para o incidente são criados. A notificação permanece ativa pela duração definida no Everbridge.
	Enviado: depois que a duração definida tiver expirado, o estado mudará para Enviado.
Concluído: a notificação é enviada.	
	Parado: a notificação foi impedida de ser enviada.

Referência do Gestão de continuidade de negócios

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais, como tabelas, funções e propriedades que são instaladas com a aplicação Gestão de continuidade de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes instalados com Gestão de continuidade de negócios

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do aplicativo Gestão de continuidade de negócios.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções	Disponível com escopo
Administrador do GCN [sn_bcm.admin]	Crie, leia, grave e exclua o acesso a todas as tabelas, incluindo os dados principais.	• sn_bcm.program_manager • sn_bcm.core_manager • sn_bia.bia_admin • sn_bcp.plan_admin	Gestão de continuidade de negócios – Core

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções	Disponível com escopo
		• sn_grc_appr.admin **Nota:** O administrador GCN contém a função de administrador Configurador de aprovadores, mas não contém a função de desenvolvedor Configurador de aprovadores. Por motivos de segurança, o administrador Configurador de aprovadores tem acesso de leitura ao campo **Script** no formulário Regra de aprovação. Se você tiver a função de desenvolvedor Configurador de aprovadoresConfigurador de aprovadores para GRC na aplicação [], terá acesso de criação e gravação ao campo **Script** no formulário Regra de aprovação. Para obter mais informações sobre as funções na aplicação Configurador de aprovadores para GRC, consulte Funções instaladas com Configurador de aprovadores para GRC.	
GCN Gerenciador de programas [sn_bcm.program_manager]	Crie, leia, grave e exclua o acesso a todas as tabelas da aplicação GCN.	• sn_bcp.plan_manager • sn_bia.bia_manager • sn_recovery.event_manager • sn_bcm.core_viewer	Gestão de continuidade de negócios – Core

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções	Disponível com escopo
		• workspace_user • service_viewer	
GCN Planejador [sn_bcm.planner]	Crie, leia, grave e exclua o acesso a todos os PCNs, AINs, exercícios e eventos de crise criados ou de propriedade do planejador. **Nota:** Se você tiver a função de planejador de GCN e não for o proprietário do exercício, não poderá remover os ativos de um exercício ou remover um plano do exercício, mas poderá adicionar os ativos ou um plano. Além disso, se você não for o proprietário do plano, só poderá adicionar os planos aprovados em um exercício ou evento de crise.	• sn_bia.bia_planner • sn_bia.bia_viewer • sn_bcp.plan_contributor • sn_recovery.event_user • sn_bcm.core_viewer • workspace_user • service_viewer	Gestão de continuidade de negócios – Core
GCN Colaborador [sn_bcm.contributor]	• Acesso de leitura a todas as AINs, exercícios e tabelas de eventos de crise.	• sn_bia.bia_contributor • service_viewer • sn_bcm.core_viewer	Gestão de continuidade de negócios – Core

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções	Disponível com escopo
	• Acesso de leitura às tabelas PCN se o colaborador estiver incluído na lista de colaboradores. • Crie e exclua dependências existentes quando o grupo estiver no estado pendente. • Acesso de gravação aos campos de estado de RTO, RPO e categoria de dependência, duração perturbadora dos campos editáveis de RTO e RPO e campos editáveis de avaliação de dependência. • Atualize o estado de RTO, RPO e avaliação de dependência.		
GCN Visualizador [sn_bcm.viewer]	Exibir todos os dados das aplicações GCN.	• sn_recovery.event_viewer • workspace_user • sn_bia.bia_viewer • sn_bcp.plan_viewer • service_viewer • sn_bcm.core_viewer	Gestão de continuidade de negócios – Core
GCN Membro da equipe de recuperação [sn_bcm.recovery_team_member]	Exiba a lista de tarefas de recuperação para eventos de	• sn_recovery.event_viewer • sn_bcp.plan_viewer	Gestão de continuidade de negócios – Core

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções	Disponível com escopo
	crise e exercícios atribuídos pelo GCN Gerenciador de Programas.	• sn_bcm.core_viewer • sn_recovery.event_member	
Administrador de configuração de aprovação [sn_grc_appr.admin]	Crie, leia, grave e exclua o acesso a todas as tabelas de configuração do configurador do aprovador.	**Nota:** Para aprovar um registro de configuração de aprovação na aplicação GCN, você deve ter uma função GCN. Se você adicionar um usuário com uma função diferente de GCN ao processo de aprovação de um registro de configuração de aprovação, o registro poderá se tornar inacessível por estar em um estado inacessível.	Gestão de continuidade de negócios – Configurador do aprovador
Aprovador [sn_grc_appr.approver]	Crie, leia, grave e exclua o acesso à tabela Aprovação.		Gestão de continuidade de negócios – Configurador do aprovador

GCN função de operador Lite

Para obter informações sobre a função do operador GCN lite, consulte Gestão de continuidade de negócios operadores lite.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição	Instalado com escopo
GCN Opção [sn_bcm_choice]	Para que o administrador GCN configure opções de escolha em GCN aplicações.	Gestão de continuidade de negócios – Core
Seção de documentação [sn_bcm_document]	Armazena seções de um documento de um plano.	Gestão de continuidade de negócios – Core
Definição do elemento [sn_bcm_element_definition]	Armazena todos os dados para definições de atividade.	Gestão de continuidade de negócios – Core
Variável de elemento [sn_bcm_element_variable]	Armazena colunas personalizadas configuradas para uma definição de elemento.	Gestão de continuidade de negócios – Core

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição	Instalado com escopo
Configuração de grade [sn_bcm_grid_configuration]	Armazena a configuração de uma grade específica. Por exemplo, a grade de avaliação de dependência. A configuração de grade pode ter várias configurações de coluna de grade.	Gestão de continuidade de negócios – Core
Configuração de coluna de grade [sn_bcm_grid_column_configuration]	Armazena dados para colunas que devem ser exibidas para uma configuração de grade.	Gestão de continuidade de negócios – Core
Pergunta de análise de impacto [sn_bcm_impact_analysis_question]	Armazena perguntas de análise de impacto para uma categoria de impacto.	Gestão de continuidade de negócios – Core
Categoria de impacto [sn_bcm_impact_category]	Armazena os intervalos de tempo aplicáveis e o valor máximo de RTO de uma AIN.	Gestão de continuidade de negócios – Core
Classificação de impacto [sn_bcm_impact_rating]	Armazena as classificações de impacto para uma categoria de impacto.	Gestão de continuidade de negócios – Core
Cenário de perda [sn_bcm_loss_scenario]	Armazena os elementos afetados em um cenário de perda.	Gestão de continuidade de negócios – Core
Nível de recuperação [sn_bcm_recovery_zero]	Armazena intervalos de tempo de recuperação aplicáveis a um nível de nível de recuperação.	Gestão de continuidade de negócios – Core
Intervalo de tempo de recuperação [sn_bcm_timeframe]	Armazena a duração de tempo em que um intervalo de tempo de recuperação começa.	Gestão de continuidade de negócios – Core
Tarefas de recuperação [sn_bcp_recovery_task]	Armazena as tarefas de atividade de todos os planos de continuidade e recuperação de negócios.	Gestão de continuidade de negócios – Planejamento
Plano relacionado [sn_bcp_plan_plan]	Armazena planos relacionados ao plano primário no PCN.	Gestão de continuidade de negócios – Planejamento
Documentação de plano [sn_bcp_document]	Armazena o conteúdo de uma seção de documentação que faz parte de um modelo de plano.	Gestão de continuidade de negócios – Planejamento
Plano [sn_bcp_plan]	Armazena o status dos planos de continuidade e recuperação de negócios.	Gestão de continuidade de negócios – Planejamento
Ativos do plano [sn_bcp_plan_asset]	Armazena o RPO, RTO, RTA e a lacuna de RTO dos ativos do plano de todos os planos.	Gestão de continuidade de negócios – Planejamento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição	Instalado com escopo
Dependência de ativo relacionado [sn_bcp_plan_asset_dependency]	Armazena os ativos como itens de configuração que dependem de um cenário de perda do plano.	Gestão de continuidade de negócios – Planejamento
Planejar cenário de perda [sn_bcp_plan_loss_scenario]	Armazena o relacionamento entre um plano e um cenário de perda.	Gestão de continuidade de negócios – Planejamento
Tarefa do plano [sn_bcp_plan_task]	Armazena os itens de configuração identificados para uma tarefa de plano.	Gestão de continuidade de negócios – Planejamento
Estratégia de recuperação [sn_bcp_recovery_strategy]	Armazena a estratégia de recuperação associada a um ativo identificado em um cenário de perda do plano.	Gestão de continuidade de negócios – Planejamento
Equipe de recuperação [sn_bcp_recovery_team]	Armazena os usuários e grupos atribuídos à equipe de recuperação de um plano.	Gestão de continuidade de negócios – Planejamento
Modelo de plano [sn_bcp_template]	Armazena as seções do documento, as definições de elemento e os cenários de perda identificados para cada modelo de plano.	Gestão de continuidade de negócios – Planejamento
Origem do relatório de dependência [sn_bia_dependency_report_source]	Armazena colunas que são rastreadas em um relatório. Usado ao criar um relatório ad-hoc na tabela de dependência.	Gestão de continuidade de negócios – Análise de impacto
Análise de impacto [sn_bia_analysis]	Armazena todos os dados relacionados à AIN e o modelo é usado.	Gestão de continuidade de negócios – Análise de impacto
Resultado de categoria de impacto [sn_bia_category_result]	Armazena os resultados da categoria de impacto de todas as AINs.	Gestão de continuidade de negócios – Análise de impacto
Dependência [sn_bia_dependency]	Armazena os grupos de dependência e os detalhes do item.	Gestão de continuidade de negócios – Análise de impacto
Grupo de dependência de impacto [sn_bia_dependency_group]	Armazena definições de elemento ou os grupos de dependência associados a uma AIN.	Gestão de continuidade de negócios

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição	Instalado com escopo
		– Análise de impacto
Resultado [sn_bia_result]	Armazena o resultado da categoria, a duração da interrupção e os dados de classificação de impacto.	Gestão de continuidade de negócios – Análise de impacto
Modelo de AIN [sn_bia_template]	Armazena as categorias de impacto e os grupos de dependência dos quais um processo de negócios depende.	Gestão de continuidade de negócios – Análise de impacto
Mapeamento do intervalo de tempo de pontuação [sn_bia_score_timeframe_mapping]	Armazena os resultados de mapeamento da pontuação de limite e do intervalo de tempo.	Gestão de continuidade de negócios – Análise de impacto
Plano ativado [sn_recovery_activated_plan]	Armazena a lista de planos de recuperação ativados em um exercício ou evento real.	Gestão de continuidade de negócios – Gestão de exercícios de recuperação
Evento [sn_recovery_event]	Armazena o status e os detalhes do proprietário dos eventos.	Gestão de continuidade de negócios – Gestão de exercícios de recuperação
Ativos de evento [sn_recovery_event_asset]	Armazena o nome do ativo e o estado se o ativo foi recuperado ou não em um evento real ou de exercício.	Gestão de continuidade de negócios – Gestão de exercícios de recuperação
Tarefa de evento [sn_recovery_event_task]	Armazena os detalhes do status e os designados das tarefas de evento.	Gestão de continuidade de negócios – Gestão de exercícios de recuperação
Ativo afetado para plano ativado [sn_recovery_impacted_asset_to_activated_plan]	Mapeia ativos afetados com os planos ativados.	Gestão de continuidade de negócios – Gestão de exercícios de recuperação
Aprovação [sn_recovery_approval]	Armazene detalhes de aprovação do evento.	Gestão de continuidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição	Instalado com escopo
		de negócios – Gestão de exercícios de recuperação
Configuração de aprovação [sn_grc_appr_approval_configuration]	Armazena informações de configuração de aprovação que se aplicam a qualquer documento de negócios, como AIN, PCN, eventos ou qualquer tabela.	Gestão de continuidade de negócios – Configurador do aprovador
Nível de aprovação [sn_grc_appr_approval_level]	Armazena informações de nível de aprovação para uma configuração de aprovação de um documento comercial.	Gestão de continuidade de negócios – Configurador do aprovador
Regra de aprovação [sn_grc_appr_approval_rule]	Armazena informações da regra de aprovação aplicada ao documento comercial.	Gestão de continuidade de negócios – Configurador do aprovador
Aprovação [sn_grc_appr_approval]	Armazena informações dos aprovadores para cada nível de aprovação.	Gestão de continuidade de negócios – Configurador do aprovador
Aprovação [sn_bia_approval]	Armazena informações dos aprovadores de AIN para cada nível de aprovação.	Gestão de continuidade de negócios – Análise de impacto
Aprovação [sn_bcp_approval]	Armazena informações dos aprovadores PCN para cada nível de aprovação.	Gestão de continuidade de negócios – Planejamento

Tradução automática

Propriedades instaladas

Para propriedades instaladas com a aplicação Gestão de continuidade de negócios, consulte Propriedades instaladas com o Gestão de continuidade de negócios.

Inclusões de script em Gestão de continuidade de negócios

Quando você baixa a aplicação Gestão de continuidade de negócios, várias inclusões de script são adicionadas à sua instância.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Inclusões de script atualizadas para a versão Xanadu

Inclusões de script atualizadas para a versão Xanadu

Inclusões de script	Descrição
ActivePlanCandidateFilter	Contém as funções de utilitário que são usadas no filtro do plano ativo de PCN.
ConstantesBCP	Contém as funções de utilitário que são usadas nas constantes PCN.
BCPDataVisualizationUtilsBase	Contém as funções de utilitário que são usadas na visualização de dados PCN.
BCPDependencySnapshotUpdateStrategyBase	Contém a API para atualizar as dependências nos planos.
BCPDocumentationRecordAPIBase	Contém as funções de utilitário que são usadas na base da API de registro de documentação PCN.
BCPDocumentationRecordAPI	Contém as funções de utilitário que são usadas nas APIs de registro da documentação PCN.
BCPRecordUI	Contém as funções de utilitário que são usadas nas páginas de IU de registro do PCN.
BCPRecordUIBase	Contém as funções de utilitário que são usadas na base de IU de registro de PCN.
BCPRecordAPI	Contém as funções de utilitário que são usadas na API de registro de PCN.
BCPTemplateUtilsBase	Contém as funções de utilitário que são usadas na base de utilitários de modelo PCN.
BIADependencySnapshotUpdateStrategyBase	Contém a API para atualizar as dependências nas AINs.
DependencySnapshotUpdateStrategyBase	Contém a API para a ação Atualizar dependências e o trabalho agendado.
EventDependencyUpdateStrategyBase	Contém a API para atualizar as dependências nos eventos.
PlanRestAPIResourceUtil	Contém as funções de utilitário que são usadas no utilitário de recursos da REST API do plano PCN.
PlanRestAPIResourceUtil	Contém as funções de utilitário que são usadas no utilitário de recursos da REST API do plano de PCN.
PreencherBIAForPlanAsset	Contém as funções de utilitário que são usadas para preencher a AIN para o plano e o ativo.
PlanCopyUtilBase	Contém as funções de utilitário que são usadas na base do utilitário de cópia do plano PCN.
UtilitárioPlano	Contém as funções de utilitário que são usadas no utilitário de plano PCN.
UtilitáriosComunsdoPlano	Contém as funções de utilitário que são usadas no utilitário comum do plano.
UtilitárioTarefasDeRecuperação	Contém as funções de utilitário que são usadas no utilitário de tarefas de recuperação PCN.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estrutura de relação de dados

A aplicação Estrutura de relação de dados (sn_grc_rel_config) é compatível com a aplicação GCN com a estrutura subjacente para buscar as dependências nos AINs, planos e eventos de diferentes origens, como CMDB, AIN e BCP. A partir da versão Xanadu, a aplicação Estrutura de relação de dados (sn_grc_rel_config) é instalada com a aplicação GCN por padrão.

Estrutura para buscar as dependências

O Estrutura de relação de dados (sn_grc_rel_config) armazena as configurações de como um tipo de objeto principal pode se relacionar a outros tipos de objeto. Ele permite que os usuários configurem a origem (nó principal) das atualizações de dependência, configurem seu relacionamento com os nós secundários e busquem as dependências do objeto selecionado.

Um trabalho agendado verifica os dados de configuração do objeto em intervalos regulares e verifica se alguma dependência foi atualizada. Se forem observadas mudanças nas dependências, o trabalho agendado buscará as dependências do objeto selecionado de uma das origens configuradas, como AIN, BCP ou CMDB.

Benefícios do Estrutura de relação de dados

O Estrutura de relação de dados fornece os seguintes benefícios para os usuários da aplicação GCN :

- Fornece uma única API para buscar as dependências de diferentes origens.
- Oferece suporte à configuração do nó principal (origem) e mantém seus relacionamentos com seus nós secundários, como ativos, riscos e assim por diante.
- Permite que os usuários controlem o desempenho selecionando diferentes origens.

Funções associadas ao Estrutura de relação de dados

As funções a seguir estão associadas à aplicação Estrutura de relação de dados.

Funções associadas ao Estrutura de relação de dados

Funções	Descrição
Estrutura de relação de dados administrador [sn_grc_rel_config.admin]	Configura o relacionamento dos tipos de objeto, como o relacionamento do nó principal com os nós secundários.
Estrutura de relação de dados leitor [sn_grc_rel_config.reader]	Exibe os dados dos tipos de objeto definidos em Estrutura de relação de dados. **Nota:** Todos os usuários da aplicação GCN têm a função de leitor Estrutura de relação de dados.

Tabelas da estrutura

Para oferecer suporte a Estrutura de relação de dados, as novas tabelas a seguir foram adicionadas e as tabelas existentes foram revisadas.

Tradução automática

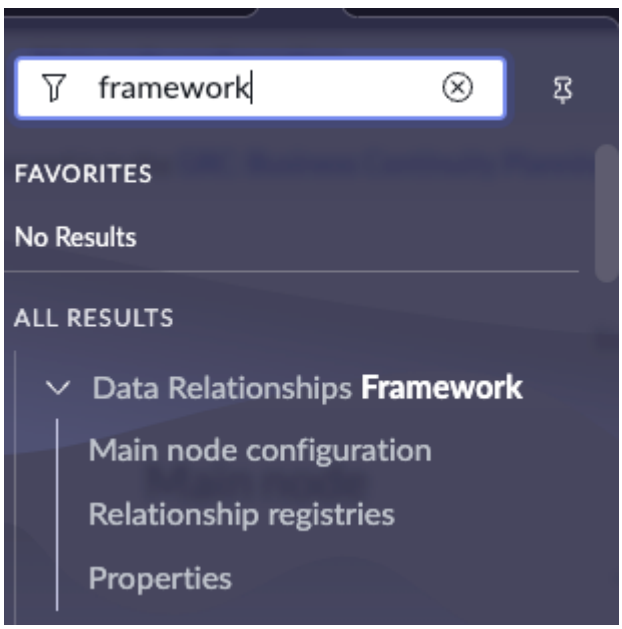
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas usadas para o Estrutura de relação de dados

Tabelas novas e existentes	Tabela	Descrição
Nova tabela	Configuração do nó principal [sn_grc_rel_config_main_node_config]	Tabela para armazenar a configuração do nó principal de onde as dependências são buscadas.
Nova tabela	Configuração de relacionamento de nó [sn_grc_rel_config_node_rel_config]	Tabela para armazenar a configuração que determina as dependências do nó principal e dos nós secundários. Ele também mantém uma referência à configuração do nó principal.
Tabela existente	Registros de relacionamento [sn_data_registry_relationship]	Tabela para determinar o relacionamento de um objeto com outros objetos.

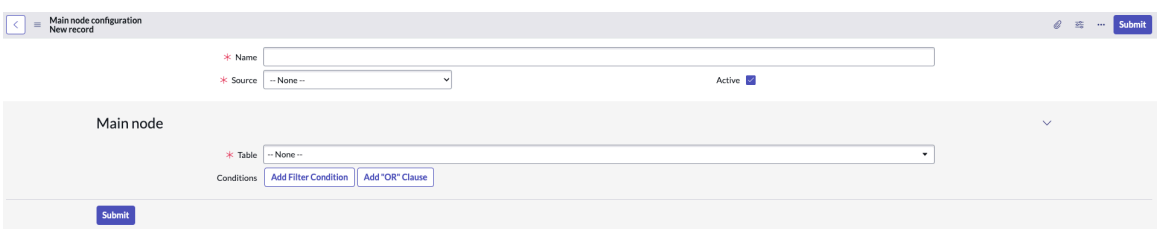
Módulos para configurar os relacionamentos

Os usuários da aplicação GCN podem navegar até **Estrutura de relacionamento de dados** no navegador de aplicações e acessar seus módulos para configurar os relacionamentos.



A aplicação Estrutura de relação de dados consiste nos seguintes módulos:

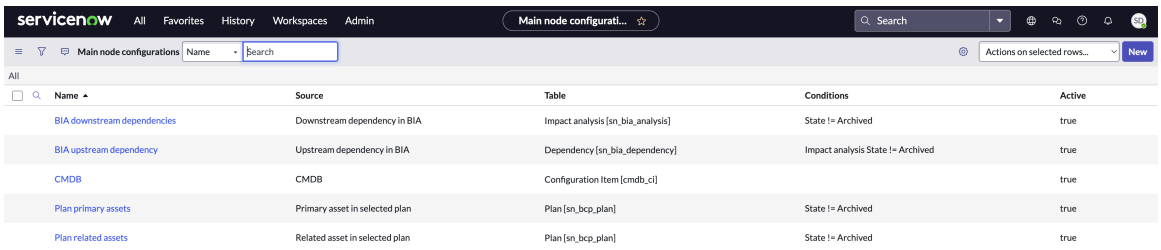
1. Configuração do nó principal: configure os detalhes do nó principal, como nome, origem, nome da tabela, condições do arquivador e assim por diante, conforme mostrado nos exemplos a seguir.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

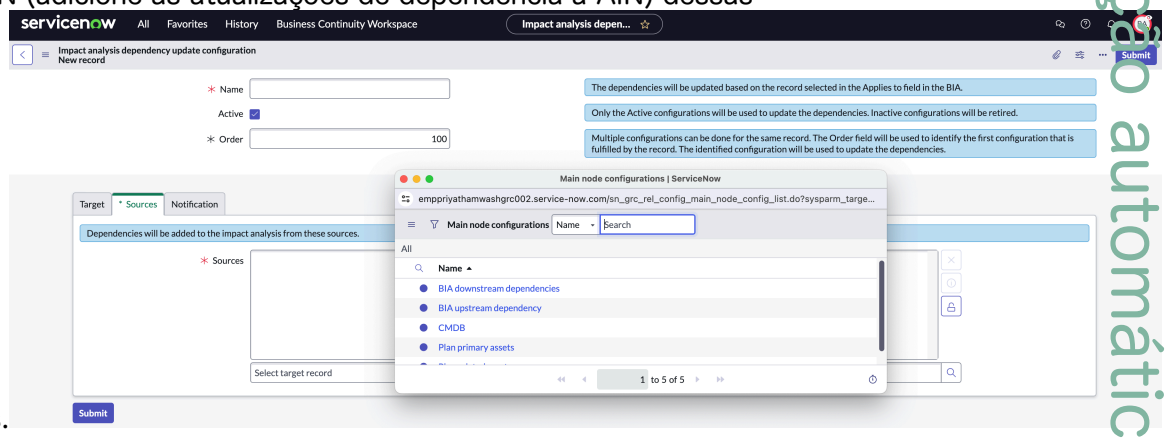
As seguintes configurações de nó principal são fornecidas como origens com o sistema de base, conforme mostrado no exemplo a seguir:



- Dependência ascendente de AIN
- Dependências descendentes de AIN
- CMDB
- Ativos primários do plano
- Ativos relacionados ao plano

Os administradores GCN usam a configuração do nó principal para executar as seguintes tarefas:

- Configure o módulo de configuração de atualização de dependência de análise de impacto e busque as atualizações de dependência em uma AIN (adicione as atualizações de dependência à AIN) dessas origens.

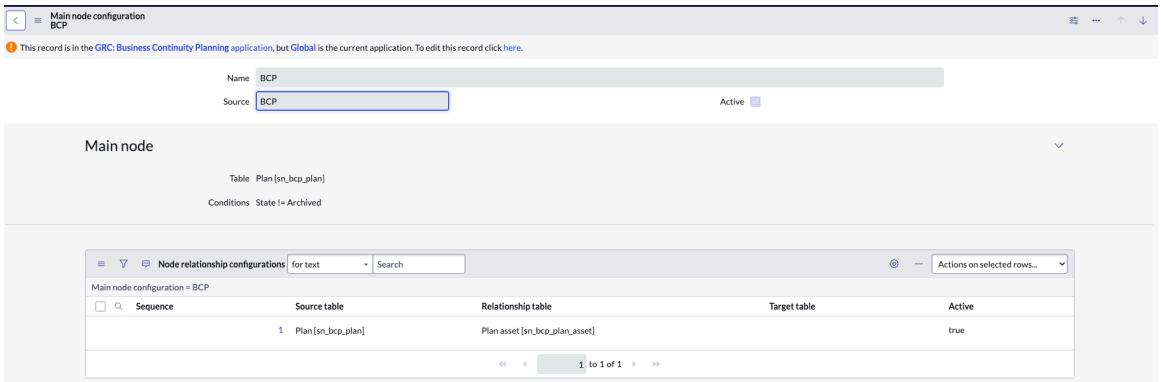


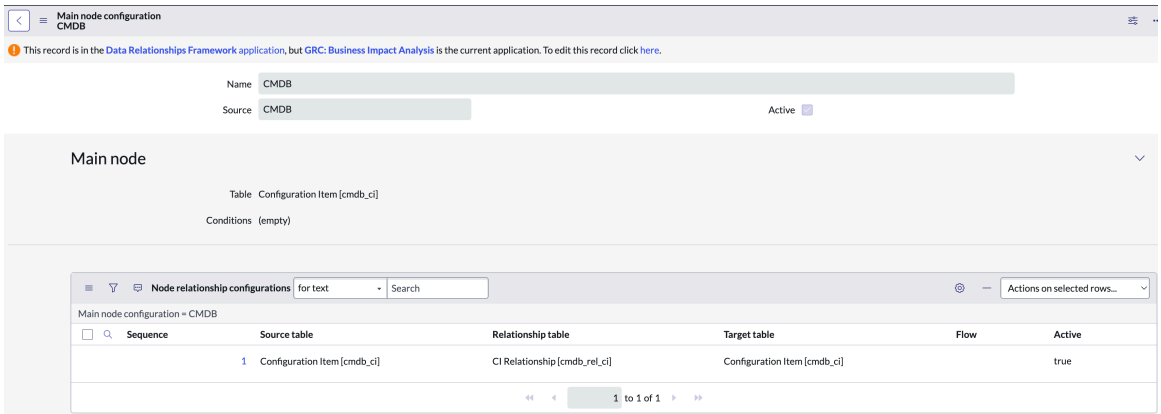
- Configure o módulo de configuração de atualização de dependência de planejamento e busque as atualizações de dependência de planejamento em um plano (adicione os ativos relacionados atualizados ao plano) dessas origens.
- Configure o módulo de configuração de origem de dependência de evento e configure as origens para as atualizações de dependência de evento (adicione os ativos afetados atualizados a um evento de recuperação).

Os registros de configuração do nó principal para planos e CMDB são mostrados nos exemplos a seguir.

Tradução automática

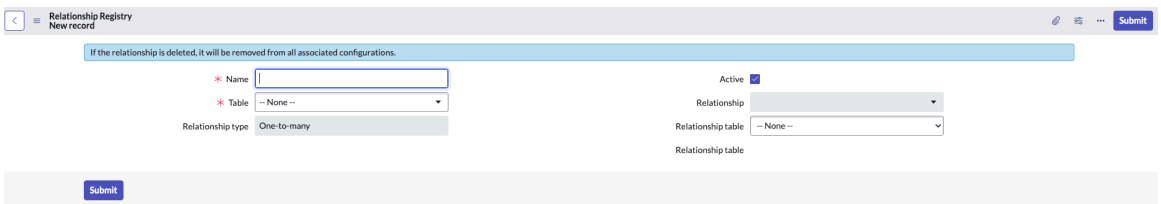
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



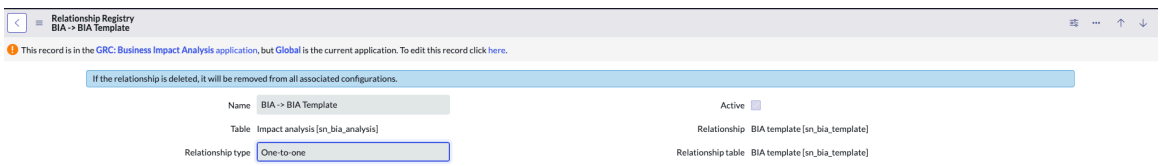


Para obter informações sobre como criar um registro de configuração do nó principal, consulte Criar um registro de configuração do nó principal.

2. Registros de relacionamento: configure os registros de relacionamento do nó principal. Os registros de relacionamento fazem parte da configuração de 360 graus em GRC, em que um usuário pode definir como um objeto tem um objeto relacionado. Os detalhes de configuração de um registro de relacionamento, como nome, tabela, tipo de relacionamento, tabela de relacionamento e assim por diante, são mostrados no formulário.



Um exemplo de registro de relacionamento para um modelo de AIN e AIN é mostrado no exemplo a seguir.

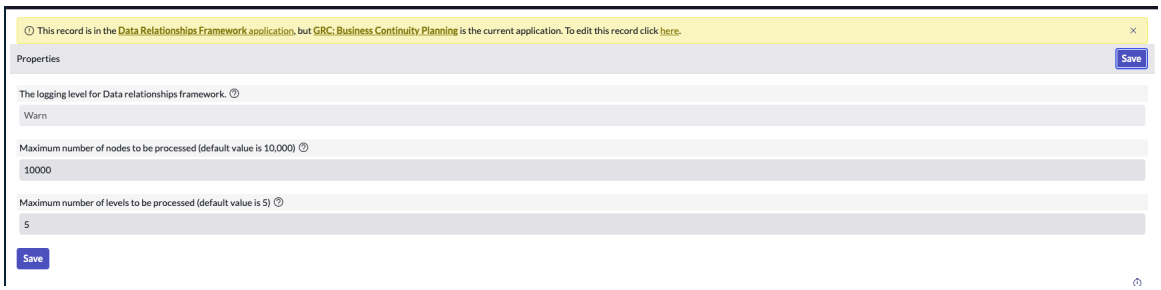


Para obter informações sobre como criar um registro de relacionamento, consulte Criar um registro de relacionamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Propriedades: configure as propriedades de Estrutura de relação de dados, conforme mostrado no exemplo a seguir.

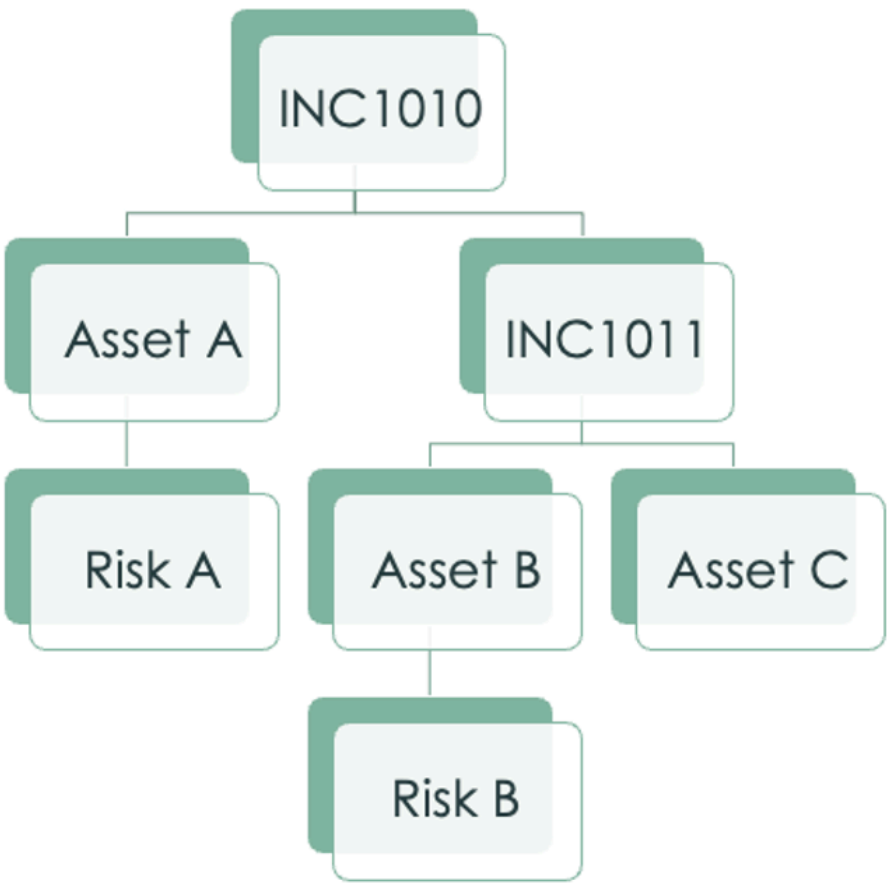


Para obter informações sobre como configurar as propriedades, consulte Configurar as propriedades do Estrutura de relação de dados.

Casos de uso do Estrutura de relação de dados

O Estrutura de relação de dados é usado para configurar os relacionamentos de nó e ativo, como mapear um nó principal para seu nó secundário ou mapear um ativo para um risco.

Considere o seguinte caso de uso que mostra a configuração do nó principal e seus relacionamentos.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Neste exemplo, INC1010 é o nó principal em que a origem é um incidente. INC1010 tem dois nós secundários:

1. Ativo A: o item de configuração afetado para o Ativo A é o Risco A.
2. INC1011: os itens de configuração (ICs) afetados para INC1011 são o Ativo B e o Ativo C. Para o Ativo B, o item de configuração afetado é o Risco B.

Com o Estrutura de relação de dadossubjacente, os seguintes relacionamentos são configurados:

- Nós principais:
  - INC1010 -> Ativo A
  - INC1010 -> INC1011
- Relacionamentos do nó:
  - Ativo A -> Risco A
  - INC1011 -> Ativo B
  - INC1011 -> Ativo C
  - Ativo B -> Risco B
- Nós de entrada:
  - Origem = Incidente
  - Registro = INC1010
  - Níveis máximos = 5
  - Máximo de nós = 1000
- Nós de saída:
  - INC1010
  - Ativo A
  - INC1011
  - Risco A
  - Ativo B
  - Ativo C
  - Risco B
- Bordas:
  - INC1010 -> Ativo A
  - INC1010 -> INC1011
  - Ativo A -> Risco A
  - INC1011 -> Ativo B
  - INC1011 -> Ativo C
  - Ativo B -> Risco B

Limitações do uso de Estrutura de relação de dados

O Estrutura de relação de dados tem as seguintes limitações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os dados obtidos para um objeto não podem ser reutilizados para outra finalidade.
- As origens fornecidas na estrutura devem ser usadas para buscar as atualizações de dependência em um objeto. Não é possível configurar suas próprias origens para buscar os dados.

Criar um registro de configuração do nó principal

Crie um registro de configuração do nó principal para configurar a origem para buscar as dependências. Você pode configurar os detalhes do nó principal, como nome, origem, nome da tabela, condições do arquivador e assim por diante.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_rel_config.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Estrutura de relacionamentos de dados** > **Configuração do nó principal**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre os campos do formulário, consulte Formulário de novo registro da configuração do nó principal.
4. Selecione **Enviar**.
   O registro de configuração do nó principal é exibido na lista Configurações do nó principal.

Formulário de novo registro da configuração do nó principal

Use o novo formulário de registro de configuração do nó principal para criar um registro de configuração do nó principal no Estrutura de relação de dados.

Formulário de novo registro da configuração do nó principal

Formulário de novo registro da configuração do nó principal

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de configuração do nó principal. Por exemplo, PCN.
Origem	Origem do registro de configuração do nó principal. Opções disponíveis incluem: • **Dependência ascendente de AIN** • **Dependências descendentes de AIN** • **CMDB** • **Ativos primários do plano** • **Ativos relacionados ao plano**
Ativo	Opção para indicar que o registro está ativo.
Tabela	Tabela usada para configurar o relacionamento. Por exemplo, Plano [sn_bcp_plan].
Condição	Condição de filtro usada para configurar o relacionamento do registro de configuração. Por

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de novo registro da configuração do nó principal

Campo	Descrição
	exemplo, você pode definir a condição como *"Status in source" "is" "Valid"*.

Criar um registro de relacionamento

Crie um registro de relacionamento para configurar o relacionamento entre o registro e o objeto definido na tabela. Você pode configurar os detalhes do nó principal, como nome, origem, nome da tabela, condições do arquivador e assim por diante.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_rel_config.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Estrutura de relacionamentos de dados** > **Registros de relacionamentos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre os campos do formulário, consulte Novo formulário de registro de relacionamento.
4. Selecione **Enviar**.
   O registro de relacionamento é exibido na lista Registros de relacionamentos.

Novo formulário de registro de relacionamento

Use o formulário Registro de relacionamento para criar um registro de relacionamento.

Novo formulário de registro de relacionamento

Novo formulário de registro de relacionamento

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de relacionamento. Por exemplo, análise de AIN -> Problema.
Tabela	Tabela usada para configurar o registro de relacionamento. Por exemplo, Análise de impacto [sn_bia_analysis].
Tipo de relacionamento	Tipo de relacionamento para o registro de relacionamento. Opções disponíveis incluem: • **OneTo-one**: um registro tem um relacionamento com um registro em outra tabela. • **One-to-many**: um registro tem um relacionamento com um ou mais registros em outra tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário de registro de relacionamento

Campo	Descrição
	• **Many-to-many**: um ou mais registros têm um relacionamento com um ou mais registros em outra tabela. • **Relacionamento com script**: use scripts para definir o relacionamento entre as tabelas.
Ativo	Opção para indicar que o registro de relacionamento está ativo.
Relacionamento	Tabela usada para configurar o relacionamento com o objeto definido no campo **Tabela**. Por exemplo, Problema [sn_grc_issue].
Tabela de Relacionamentos	Campo somente leitura. A tabela selecionada no campo **Relacionamento** é exibida como uma tabela de relacionamento por padrão. Por exemplo, Problema [sn_grc_issue].

Configurar as propriedades do Estrutura de relação de dados

Configure as propriedades da aplicação Estrutura de relação de dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_rel_config.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Estrutura de relacionamentos de dados** > **Propriedades**.
2. Atualize as propriedades no formulário.
   Para obter informações sobre as propriedades no formulário, consulte Estrutura de relação de dados formulário de propriedades.
3. Selecione **Salvar**.

Estrutura de relação de dados formulário de propriedades

Use o formulário de propriedades Estrutura de relação de dados para configurar as propriedades de relacionamento para Estrutura de relação de dados APIs.

Estrutura de relação de dados formulário de propriedades

Estrutura de relação de dados formulário de propriedades

Campo	Descrição
O nível de registro em log para Estrutura de relação de dados	Nível de registro em log para Estrutura de relação de dados. Opções disponíveis incluem: • **depurar** • **Informações**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estrutura de relação de dados formulário de propriedades

Campo	Descrição
	• **Aviso** • **Erro** O valor padrão é Aviso.
Número máximo de nós a serem processados	Número máximo de nós a serem processados quando a API Estrutura de relação de dados é chamada. O valor padrão é 10.000. Por exemplo, quando a API é chamada, ela exibe os resultados de no máximo 10.000 nós.
Número máximo de níveis a serem processados	Número máximo de níveis a serem processados quando a API Estrutura de relação de dados é chamada. O valor padrão é 5. Por exemplo, quando a API é chamada, ela processa no máximo 5 níveis dos relacionamentos e não vai além de 5 níveis.

Domain Separation e Gestão de continuidade de negócios

O Domain Separation é compatível com Gestão de continuidade de negócios. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de continuidade de negócios O oferece suporte ao Domain Separation. As tabelas são distribuídas com o ID e o caminho do domínio. Domain Separation para Gestão de continuidade de negócios significa que somente um usuário no domínio da aplicação ou no domínio primário pode acessar os dados. Todas as funcionalidades para Gestão de continuidade de negócios funcionam em um ambiente separado por domínio, desde que as ações Gestão de continuidade de negócios sejam executadas por usuários dentro desse domínio.

Como o Domain Separation funciona no Gestão de continuidade de negócios

O Domain Separation é compatível somente no nível de dados para Gestão de continuidade de negócios. A configuração de dados de trabalho agendado entre níveis não é compatível. Portanto, você deve copiar o trabalho agendado em cada um dos domínios para respeitar a separação de nível de dados.

Para configurar o Domain Separation para Gestão de continuidade de negócios:

1. Crie seu domínio e crie Gestão de continuidade de negócios usuários nesse domínio.
2. Somente um usuário especificado (Gestão de continuidade de negócios admin nesse domínio) deve preencher os dados de configuração no domínio da aplicação.
3. Somente usuários no domínio da aplicação devem carregar ou criar dados no domínio.

Siga estas diretrizes para uma separação de domínio bem-sucedida:

- Crie um usuário separado para cada domínio para executar upload, edição ou exportação de dados de configuração.
- Evite carregar ou criar dados de configuração para uma determinada aplicação em vários domínios.
- Somente usuários no domínio da aplicação devem carregar ou criar dados no domínio.
- As políticas e os exportadores devem estar no domínio da aplicação ou no domínio global.

Tabelas separadas por domínio no Gestão de continuidade de negócios

Todas as tabelas Gestão de continuidade de negócios incluem uma coluna **Domínio**.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

GRC modelo de página de registro para GCN registros

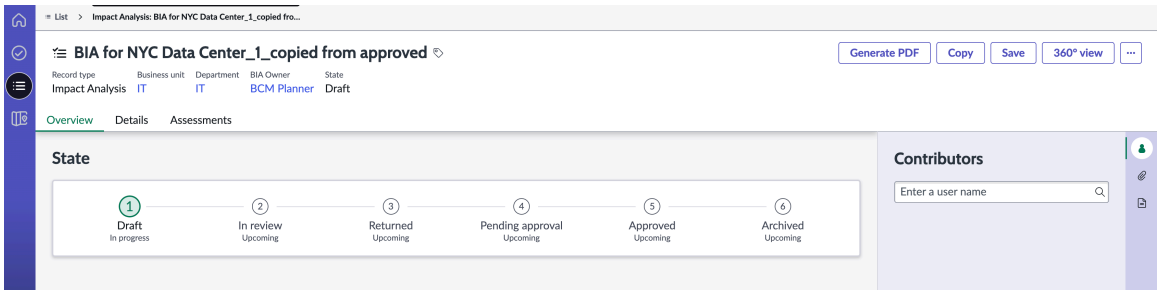
A partir da versão Xanadu, os registros GRC usam o modelo de página de registro GRC comum. Você pode aproveitar a nova variante de páginas de registro para simplificar a criação de páginas, simplificar a manutenção e minimizar o custo de propriedade da página.

Com a migração de página de registro padrão, você pode configurar um estilo consistente e uma aparência uniforme para todos os registros GCN. Você também pode configurar o cabeçalho do registro para exibir informações adicionais, como prioridade, data de vencimento, origem do problema, tipo de problema e assim por diante.

Um registro na aplicação GCN com o modelo de registro GRC é mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
Se você estiver atualizando para os aplicativos da versão 17.x, também poderá reverter para a página de registro anterior.

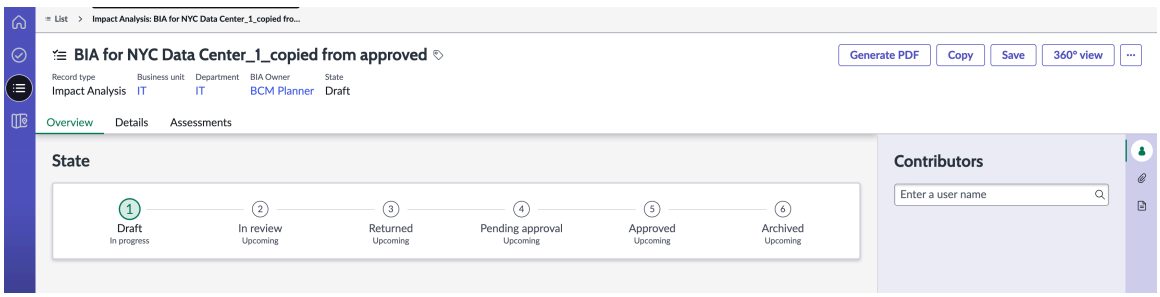
Componente de passador na guia Visão geral dos registros

O componente de passador na guia **Visão geral** mostra a progressão dos estados do registro.

Componente de passador na guia Visão geral dos registros

O componente de passador na guia **Visão geral** mostra a progressão dos estados do registro.

O valor numérico do estado atual do registro é realçado no componente do passador para referência, conforme mostrado no exemplo a seguir.



Um registro típico passa pela seguinte progressão dos estados:

- **Rascunho**
- **Em revisão**
- **Retornado**
- **Aprovação pendente**
- **Aprovada**
- **Arquivado**

Se um registro precisar de atualizações adicionais e for rejeitado pelo aprovador do registro, ele será definido para o estado **Retornado** pelo software da aplicação. Quando o proprietário do registro atualiza os detalhes do registro, ele segue o fluxo de trabalho de aprovação novamente.

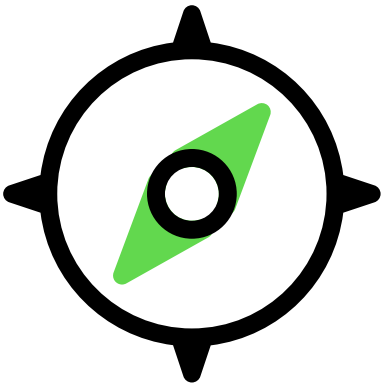
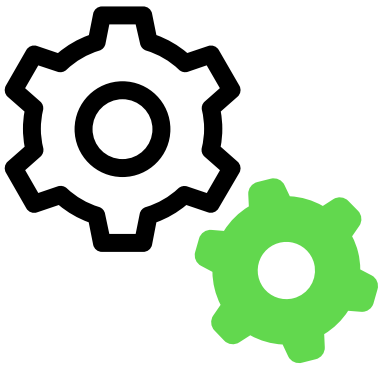
Gestão de casos de conformidade

Relate, investigue, analise e resolva um caso de conformidade ou gere uma solicitação de conformidade usando a aplicação ServiceNow® GRC: Compliance Case Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A aplicação Gestão de casos de conformidade ajuda a relatar, investigar e resolver casos de conformidade, como reclamações e violações. A aplicação Gestão de casos de conformidade fornece um fluxo de trabalho altamente configurável que se baseia em um caso ou solicitação de conformidade.

Explorar	Configurar	Uso
		
Explore e saiba como a equipe de conformidade usa a aplicação Gestão de casos de conformidade.	Configure sua aplicação Gestão de casos de conformidade.	Crie um caso de conformidade, solicitação, tarefas de caso e assim por diante.
Referência		
		
Veja detalhes sobre componentes como tabelas e funções.		

Explorando Gestão de casos de conformidade

Saiba como você pode usar a aplicação GRC: Compliance Case Management para relatar, investigar, analisar e resolver um caso de conformidade ou gerar uma solicitação de conformidade para sua organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios da Gestão de casos de conformidade

A aplicação Gestão de casos de conformidade oferece os seguintes benefícios para a sua organização:

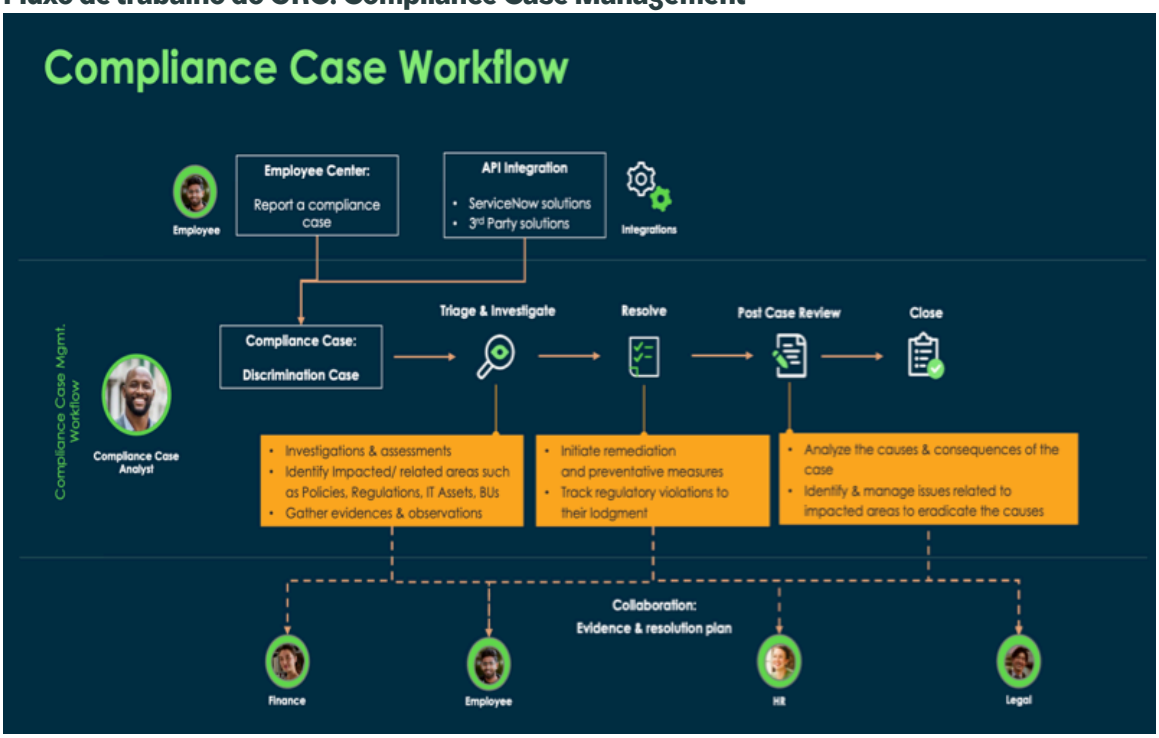
- Relatar, investigar e resolver casos ou eventos de conformidade, como solicitações, reclamações e violações.
- Faça uma solicitação de conformidade, como modificações de política, esclarecimentos e consultas.
- Registrar os regulamentos que foram violados pelo impacto do evento, com a data de apresentação do evento.
- Colabore sem esforço com várias equipes para investigar e gerenciar casos e solicitações de conformidade.
- Fornecer um fluxo de trabalho altamente configurável que se baseia em um caso ou solicitação de conformidade.
- Obtenha uma exibição de risco abrangente para vincular violações de política ou falhas de controle a riscos.
- Compartilhe dados e comunique-se entre grupos funcionais.
- Analise casos e execute investigações e avaliações, incluindo a colaboração com várias equipes e a criação e atribuição de tarefas de caso.

Fluxo de trabalho de caso de conformidade

O fluxo de trabalho na aplicação Gestão de casos de conformidade é um processo que permite relatar e gerenciar casos que precisam da atenção da equipe de conformidade.

O diagrama a seguir mostra o fluxo de trabalho da aplicação GRC: Compliance Case Management.

Fluxo de trabalho do GRC: Compliance Case Management



As diferentes fases do fluxo de trabalho são descritas da seguinte forma:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Relatar um caso de conformidade
- Fazer a triagem do caso de conformidade
- Investigar e avaliar o caso de conformidade
- Resolver o caso de conformidade
- Revisão pós-caso e fechamento

Relatar um caso de conformidade

Um usuário comercial ou uma equipe de conformidade pode relatar uma violação de conformidade na aplicação Central do funcionário. A equipe de casos de conformidade pode relatar casos na aplicação Espaço de conformidade. Para obter mais informações, consulte Como relatar um caso de conformidade no GRC: Compliance Case Management.

Fazer a triagem do caso de conformidade

Depois que um caso de conformidade é relatado, a equipe de conformidade faz a triagem do caso do ponto de vista de validade. A equipe então atribui um analista de caso para trabalhar no caso.

Investigar e avaliar o caso de conformidade

O analista de caso de conformidade colabora com várias equipes para investigar, coletar evidências e capturar os detalhes e respostas sobre o caso. Em seguida, o analista de caso cria as tarefas de caso para iniciar uma investigação e avaliação de um caso relatado e as atribui a um responsável pela tarefa de caso.

O proprietário da tarefa de caso adiciona os detalhes solicitados e os envia ao analista de caso para revisão. Com base nas respostas de investigação e avaliação, o analista de caso executa as seguintes tarefas:

- Adicione as áreas que são afetadas por um caso de conformidade. Por exemplo, as áreas ou registros afetados que podem ser afetados são as entidades, controles, locais ou usuários afetados pelo caso de conformidade. Para obter mais informações, consulte Adicionar uma área afetada a um caso de conformidade.
- Adicione as áreas relacionadas ao caso de conformidade. Por exemplo, as áreas relacionadas incluem políticas, citações, objetivos de controle ou eventos de risco. Para obter mais informações, consulte Adicionar uma área relacionada a um caso de conformidade.
- Adicione os regulamentos de conformidade que podem ser afetados pelo caso de conformidade. Para obter mais informações, consulte Adicionar regulamentações de conformidade a um caso de conformidade.
- Adicione as causas e consequências deste caso de conformidade, como a causa raiz do caso ou evento de conformidade relatado e suas consequências para a organização. Para obter mais informações, consulte Adicionar uma causa e uma consequência a um caso de conformidade.

Resolver o caso de conformidade

Depois que todas as análises do caso relatado forem concluídas, o analista de caso iniciará as ações de correção e as medidas preventivas para resolver o caso. O analista de caso também rastreia as violações regulatórias reportáveis para garantir sua apresentação aos reguladores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Revisão pós-caso e fechamento

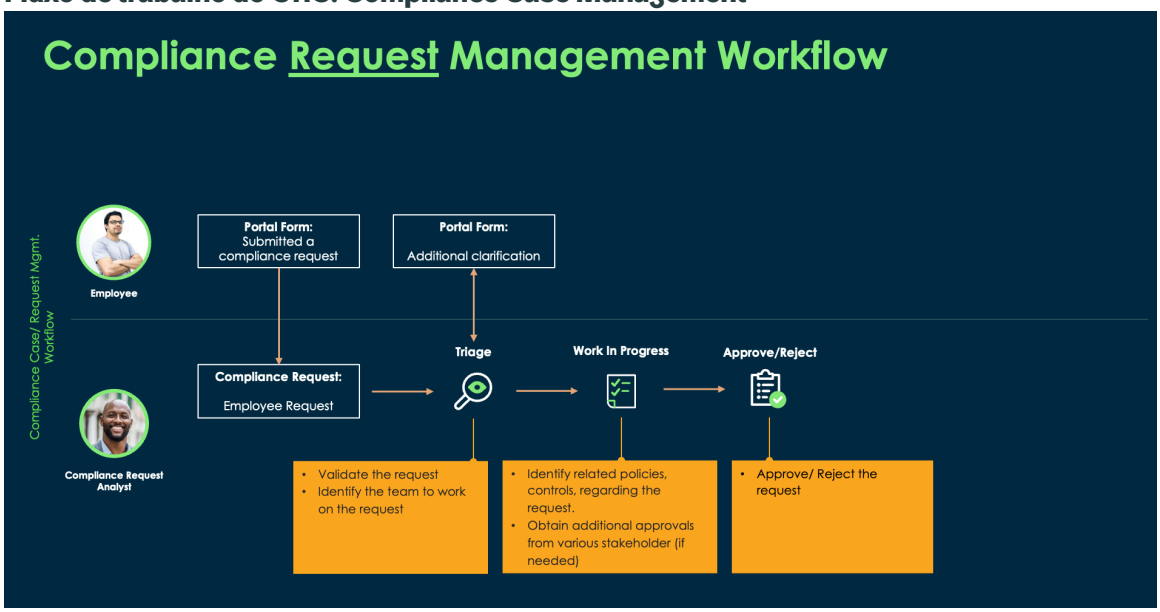
O analista de caso analisa as causas e as consequências do caso. Em seguida, o analista de caso conduzuma análise de causa raiz para remover a causa do caso. O analista de caso pode revisar o caso para identificar e gerenciar os problemas relacionados às áreas afetadas. Para obter mais informações, consulte Adicionar ou criar um problema para um caso de conformidade. Por fim, o analista de conformidade trabalha em conjunto com as várias equipes para revisar e fechar o caso de conformidade.

Fluxo de trabalho de solicitação de conformidade

Use o fluxo de trabalho de solicitação na aplicação Gestão de casos de conformidade para gerar e gerenciar solicitações de conformidade em uma organização. Ao usar este fluxo de trabalho, suas solicitações de conformidade são tratadas de forma eficaz e eficiente por sua equipe de conformidade.

O diagrama a seguir mostra o fluxo de trabalho de uma solicitação de conformidade na aplicação GRC: Compliance Case Management.

Fluxo de trabalho do GRC: Compliance Case Management



As diferentes fases de uma solicitação de conformidade são descritas da seguinte forma:

- Efetuar uma solicitação de conformidade
- Fazer a triagem da solicitação de conformidade
- Como trabalhar em uma solicitação de conformidade
- Aguardando aprovação da solicitação
- Cancelar uma solicitação de conformidade
- Fechar uma solicitação de conformidade

Efetuar uma solicitação de conformidade

Um usuário comercial ou uma equipe de conformidade pode gerar uma solicitação de conformidade na aplicação Central do funcionário. A equipe de caso de conformidade pode gerar solicitações na aplicação Espaço de conformidade. Para obter mais informações, consulte Como gerar uma solicitação de conformidade no GRC: Compliance Case Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fazer a triagem da solicitação de conformidade

Depois que uma solicitação de conformidade é gerada, a equipe de conformidade atribui um analista de solicitação para trabalhar no caso. O analista de solicitações faz a triagem do caso do ponto de vista de validade. Ao conduzir essa avaliação, o analista de solicitações garante que somente as solicitações válidas e relevantes prossigam no processo de conformidade. Depois que o analista de solicitações verifica se a solicitação é válida, a solicitação passa para o estado Em andamento.

Como trabalhar em uma solicitação de conformidade

Na fase Em andamento, o analista de solicitações determina todos os requisitos para a solicitação gerada. O analista de solicitações verifica a qualificação da solicitação e identifica todos os documentos de suporte, como políticas, controles, citações e objetivos de controle relacionados à solicitação. O analista de caso pode aprovar ou rejeitar a solicitação de conformidade. Se necessário, o analista pode buscar aprovações das várias partes interessadas.

Aguardando aprovação da solicitação

Depois de revisada, a solicitação atinge esta fase em que é tomada uma decisão sobre sua aprovação ou rejeição. Esta fase envolve a avaliação da solicitação gerada. Se a solicitação atender aos critérios necessários, ela será aprovada. Caso contrário, ele poderá ser rejeitado com as justificativas fornecidas ao solicitante. As solicitações podem ser enviadas para aprovação a vários usuários e podem ser aprovadas ou rejeitadas por qualquer um deles. A opção **Quaisquer** aprovadores permite que a solicitação seja encerrada assim que receber uma aprovação ou rejeição de qualquer um dos aprovadores atribuídos. Para obter mais informações, consulte Criação de um fluxo de trabalho de aprovação.

Cancelar uma solicitação de conformidade

Nesta fase, uma solicitação pode precisar ser cancelada se não for uma solicitação de conformidade. Uma solicitação pode ser cancelada com as justificativas fornecidas ao solicitante. Uma solicitação pode ser cancelada em qualquer fase, incluindo os estados Triagem, Em andamento e Aguardando aprovação.

Fechar uma solicitação de conformidade

Depois que uma solicitação de conformidade é totalmente processada e aprovada ou rejeitada, ela entra no estágio Encerrado. Esta fase indica que todas as ações necessárias relacionadas à solicitação foram realizadas. A solicitação é considerada resolvida e nenhuma ação adicional é necessária.

Página inicial do Gestão de casos de conformidade

Veja uma visão geral de todas as informações relacionadas ao caso de conformidade na página principal GRC: Compliance Case Management. Você também pode criar casos, solicitações e problemas nesta GRC: Compliance Case Management página principal.

Funções necessárias: sn-compliance-case-manager ou sn-compliance-case-analyst

Visão geral

Você pode iniciar a página principal de gestão de casos de conformidade usando o ícone do inicializador ( ).

A página principal GRC: Compliance Case Management consiste nas seguintes seções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

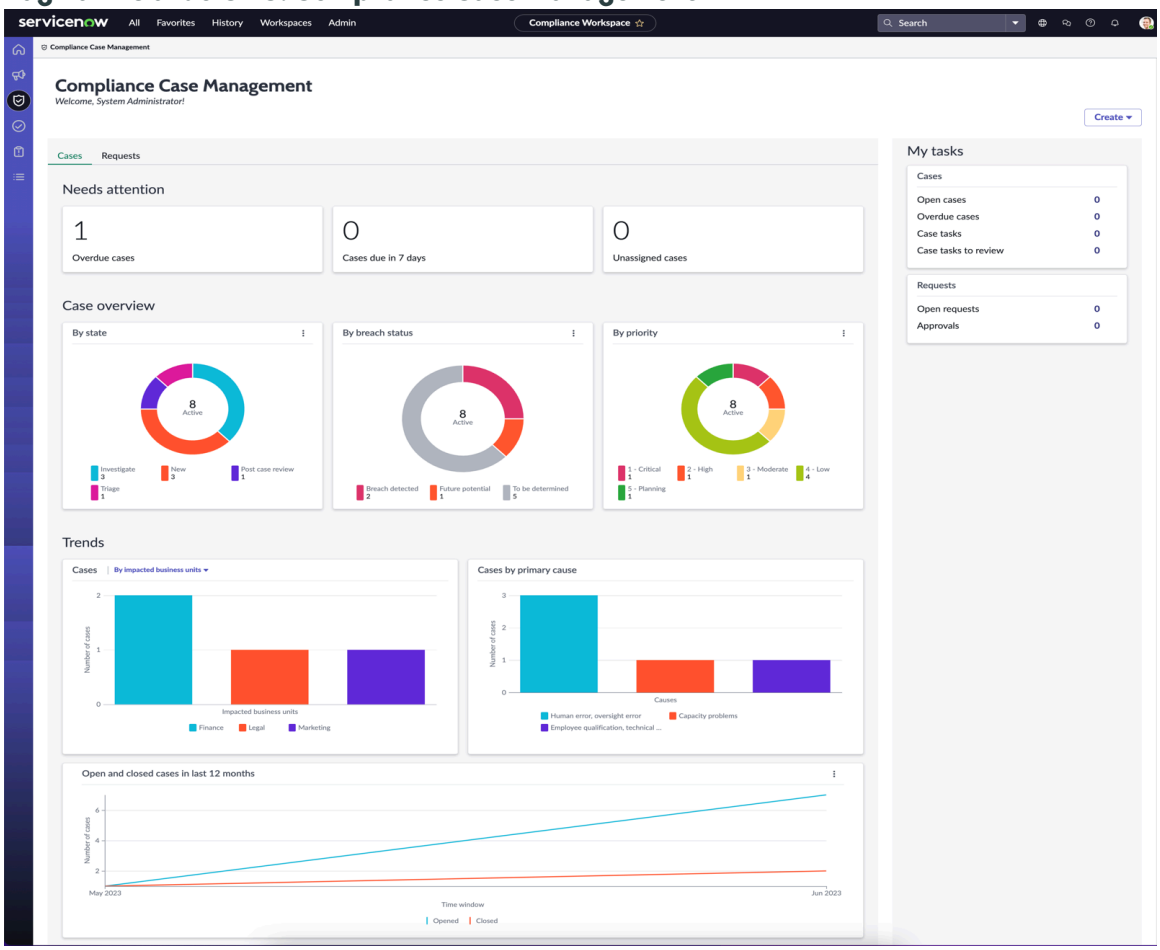
- Casos
- Solicitações
- Minhas tarefas

Seção de casos

A seção Casos inclui os cartões que oferecem informações sobre casos de conformidade. Você pode ver os casos que requerem atenção, uma visão geral, tendências e informações de monitoramento.

O exemplo a seguir mostra os cartões que estão disponíveis para os casos na página principal GRC: Compliance Case Management.

Página inicial do GRC: Compliance Case Management



A tabela a seguir descreve os cartões que estão disponíveis para os casos na página principal GRC: Compliance Case Management.

Seção de casos

Cartão	Descrição
Requer atenção	Visão geral dos eventos ou casos que precisam de atenção imediata: **Casos em atraso**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção de casos

Cartão	Descrição
	Casos em que a data de fechamento foi aprovada. **Casos com vencimento em 7 dias** Casos em que a data de fechamento está nos próximos sete dias. **Casos não atribuídos** Casos ainda não atribuídos a um analista de caso. Há capacidades de detalhamento. Ao clicar no setor individual, você é direcionado para uma exibição de lista para obter informações mais ricas e contextuais.
Visão geral do caso	Representação gráfica de todos os casos ativos por estado, status de violação e prioridade: **Por estado** Mostra o número de casos ativos pelos estados de fluxo de trabalho em que estão. Por exemplo, como gerente de casos de conformidade, você pode exibir o número de casos ativos que estão no estado de investigação. **Por status de violação** Mostra o número de casos ativos somente quando uma violação é detectada, uma chance de violação está no futuro ou o status da violação ainda não foi determinado. **por prioridade** Mostra o número de casos ativos pela prioridade definida no nível do caso. Há capacidades de detalhamento. Ao clicar no setor individual, você é direcionado para uma exibição de lista para obter informações mais ricas e contextuais.
Tendências	Tendências sobre seus casos: • Casos relatados pelas unidades de negócios afetadas e localizações geográficas. • Casos por tipo Syb.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção de casos

Cartão	Descrição
	• Número de casos relatados para cada causa primária. • Número de casos em aberto e encerrados nos últimos 365 dias.
Acompanhamento	Itens a serem rastreados: • Número de problemas em aberto para um caso de conformidade • Número de problemas atrasados • Número de problemas com vencimento nos próximos sete dias Há capacidades de detalhamento. Ao clicar no setor individual, você é direcionado para uma exibição de lista para obter informações mais ricas e contextuais.

Seção de solicitações

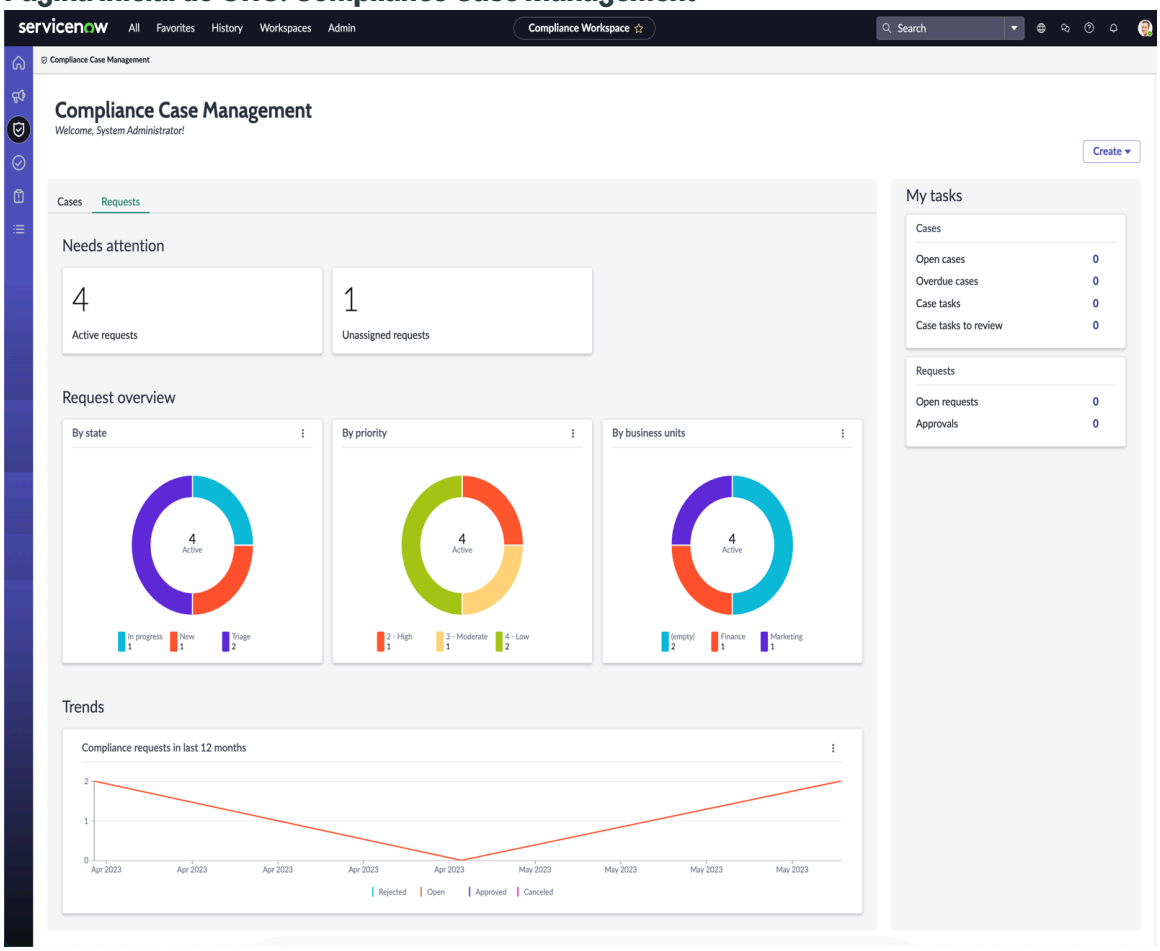
A seção Solicitações inclui os cartões que oferecem informações sobre solicitações de conformidade. Você pode ver as solicitações que requerem atenção, uma visão geral e tendências.

O exemplo a seguir mostra os cartões que estão disponíveis para as solicitações na página principal GRC: Compliance Case Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial do GRC: Compliance Case Management



A tabela a seguir descreve os cartões que estão disponíveis para as solicitações na página principal GRC: Compliance Case Management.

Cartão	Descrição
Requer atenção	Visão geral das solicitações que precisam de atenção imediata: **Solicitações ativas** Todas as solicitações em aberto. **Solicitação não atribuída** Solicitações que ainda não foram atribuídas. Há capacidades de detalhamento. Ao clicar no setor individual, você é direcionado para uma exibição de lista para obter informações mais ricas e contextuais.
Visão geral da solicitação	Representação gráfica de todas as solicitações ativas por estado, prioridade e unidades de negócios: **Por estado** Mostra o número de solicitações ativas pelos estados de fluxo de trabalho em que estão. Por exemplo, como gerente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cartão	Descrição
	de casos de conformidade, você pode exibir o número de casos ativos que estão no estado em andamento. **por prioridade** Mostra o número de solicitações ativas pela prioridade definida no nível da solicitação. **Por unidades de negócios** Mostra o número de solicitações ativas categorizadas pelas unidades de negócios. Há capacidades de detalhamento. Ao clicar no setor individual, você é direcionado para uma exibição de lista para obter informações mais ricas e contextuais.
Tendências	Número de solicitações de conformidade em aberto, aprovadas, rejeitadas e canceladas nos últimos 12 meses e solicitações por subtipos. Há capacidades de detalhamento. Ao clicar no setor individual, você é direcionado para uma exibição de lista para obter informações mais ricas e contextuais.

Seção Minhas tarefas

A seção Minhas tarefas consiste nas seções individuais de casos e solicitações.

Na seção Casos, você pode acessar todos os casos e tarefas atribuídos a você:

Casos em aberto

Todos os casos atribuídos a você.

Casos em atraso

Todos os casos atrasados atribuídos a você.

Tarefas de caso

Todas as tarefas de caso atribuídas a você para trabalhar.

Tarefas de caso a serem revisadas

Tarefas de caso pendentes que você precisa revisar. Por exemplo, digamos que, como analista de caso, você tenha criado uma tarefa de caso e a atribuído a um proprietário de tarefa de caso para trabalhar nela. O proprietário da tarefa de caso concluiu a tarefa de caso e a enviou para você revisar. Agora, você precisa revisar e concluir essas tarefas de caso.

Na seção Solicitações, você pode acessar todas as solicitações atribuídas a você:

Solicitações em aberto

Todas as solicitações atribuídas a você.

Aprovações

Todas as solicitações que estão aguardando sua aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar a lista relacionada à visão geral do caso de conformidade

A lista relacionada à visão geral do caso de conformidade mostra os detalhes sobre um caso. Por exemplo, você pode ver a descrição, o estado, a programação e os marcos, as tarefas de caso e os problemas relacionados a um caso na aplicação GRC: Compliance Case Management.

A lista relacionada à visão geral Gestão de casos de conformidade inclui as seguintes seções:

- Descrição
- Estado
- Cronogramas e marcos de caso
- Visão geral de tarefas de caso
- Acompanhamento
- Anexos

Seção de descrição

A seção Descrição inclui as informações detalhadas que você pode preencher ao criar um caso de conformidade. Por exemplo, você pode adicionar a finalidade, a ação que está sendo realizada, a linha do tempo, as regras e regulamentações aplicáveis e quaisquer evidências ou documentos relevantes. Ao usar esta seção, você pode entender o contexto do caso e tomar as medidas necessárias para resolvê-lo.

Seção de estado

A seção Estado inclui os estados de fluxo de trabalho de um caso de conformidade. Por exemplo, nesta seção, você vê várias fases do caso de conformidade, como Novo, Triagem, Investigar, Resolver, Revisão pós-caso e Encerrar. Esses estados determinam o status do caso. Um administrador de caso de conformidade pode configurar esses estados na aplicação GRC: Compliance Case Management. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de estado para definir os estados e as transições do fluxo de trabalho.

Seção de cronogramas e marcos de caso

A seção Cronogramas e marcos de caso inclui os detalhes sobre todos os marcos ou eventos durante o ciclo de vida do caso em um intervalo de linha do tempo. Nesta seção, você pode ver uma descrição dos principais eventos, como a data em que o caso foi relatado, ocorrido, descoberto ou encerrado. Você também pode filtrar os eventos para exibir as seguintes opções no intervalo da linha do tempo depois de selecionar a opção **Mostrar eventos** :

Data de criação do caso

Data em que o caso foi criado.

Data da descoberta

Data em que o caso foi descoberto.

Data da ocorrência

Data em que o caso ocorreu.

Marco

Datas relacionadas aos marcos de correção da investigação.

Violação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Datas relacionadas à análise de violação.

Hoje

Data atual na linha do tempo.

Fechamento do caso

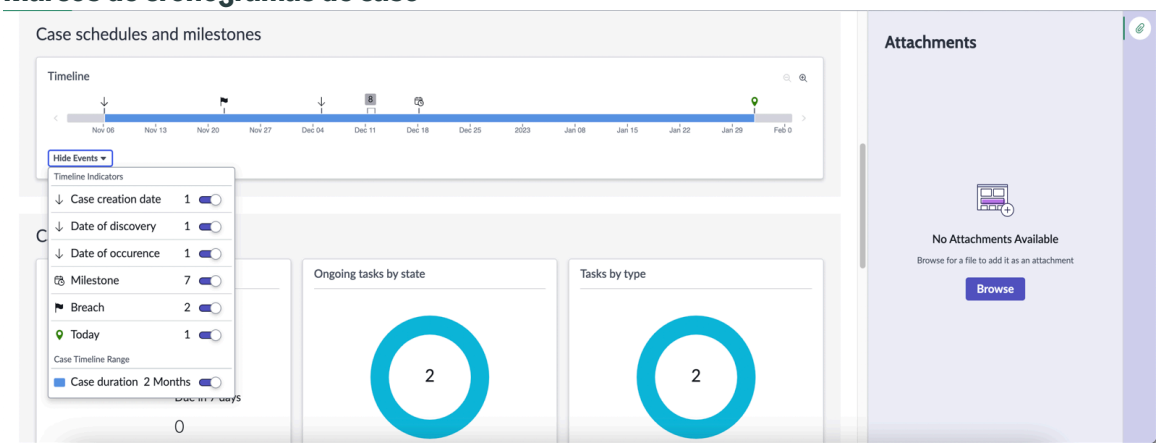
Data em que o caso foi encerrado ou atendeu ao acordo de nível de serviço (ANS) de fechamento de caso.

Duração do caso

Data em que o caso foi criado até a data do último marco.

O exemplo a seguir mostra as opções disponíveis depois que você seleciona a opção **Mostrar eventos**.

Marcos de cronogramas de caso



Nota:
As opções exibidas depois que você seleciona a opção **Mostrar eventos** são limitadas aos eventos e marcos disponíveis para o caso.

Seção de visão geral de tarefas de caso

A seção de visão geral da tarefa de caso inclui as seguintes subseções:

Tarefas

Número total de tarefas de caso, quaisquer tarefas de caso atrasadas e tarefas de caso que vencem em sete dias.

Tarefas em andamento por estado

Número de tarefas de caso ativas pelos estados.

Tarefas por tipo

Número de tarefas de caso ativas por tipo de caso.

Seção de acompanhamento

A seção Acompanhamento exibe as seguintes informações:

- Número de problemas em aberto para um caso de conformidade
- Número de problemas atrasados
- Número de problemas com vencimento nos próximos sete dias

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção Anexos

A seção Anexo permite que você carregue um arquivo como um anexo para um caso. Nesta seção, você pode encontrar todos os anexos que foram adicionados.

360° Relationship Visualization de um caso de conformidade

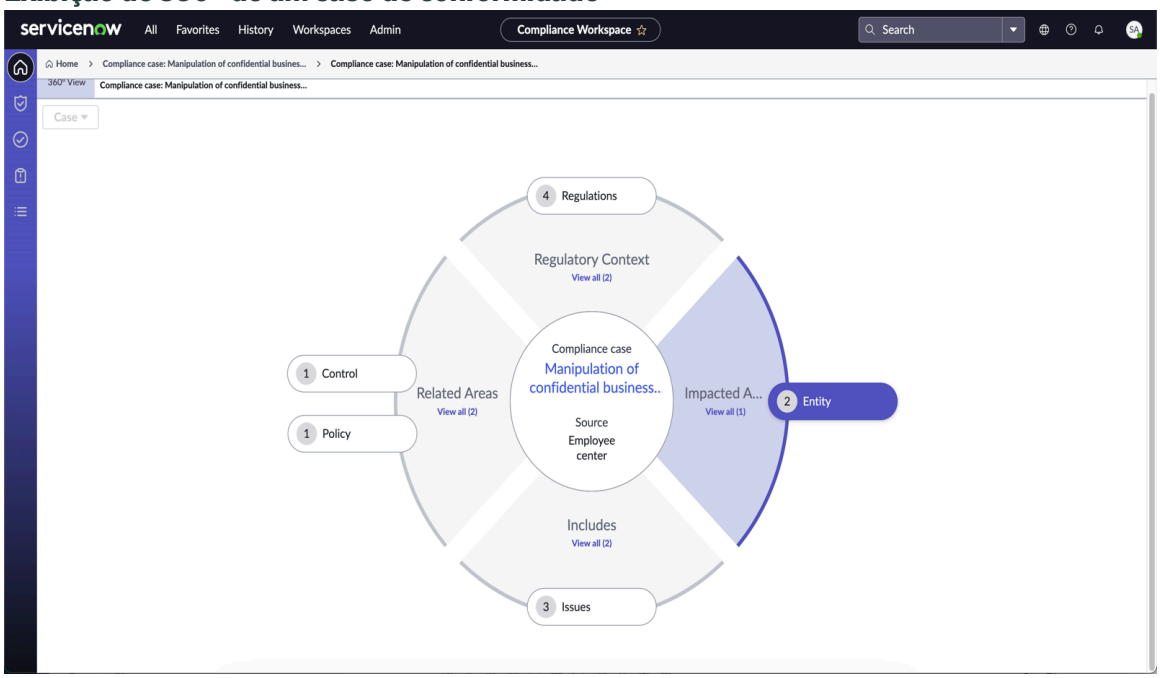
Use a exibição de caso de conformidade em 360 ° para explorar o relacionamento entre seu caso de conformidade e todos os registros associados em uma visualização distinta. Para usar este recurso, você deve integrar Gestão de casos de conformidade com a aplicação 360° Relationship Visualization.

Exibição de 360 ° de um caso de conformidade

Ao iniciar a exibição 360º a partir de um registro de caso de conformidade, você pode visualizar os relacionamentos entre o registro selecionado e todos os registros associados. Essa visualização fornece informações valiosas sobre como esses objetos interagem e se relacionam entre si no caso de conformidade. Você pode realizar ações nos registros exibidos. Por exemplo, você pode se aprofundar para explorar mais informações ou criar registros.

O exemplo a seguir mostra a exibição de 360 ° de um caso de conformidade:

Exibição de 360 ° de um caso de conformidade



Para explorar a exibição de 360 ° e saber como iniciar a exibição, consulte Explorando a exibição de 360º.

Para saber mais sobre os usuários que podem usar 360° Relationship Visualization, suas funções e responsabilidades, consulte 360° Relationship Visualization.

Exibição de 360 ° dos inventários de conformidade integrados ao caso de conformidade

A exibição de 360º de um registro de caso de conformidade oferece uma perspectiva abrangente e detalhada sobre os vários registros associados ao caso. Os objetos associados são entidades, citações, regulamentos, tarefas de caso, problemas, controles

Tradução automática

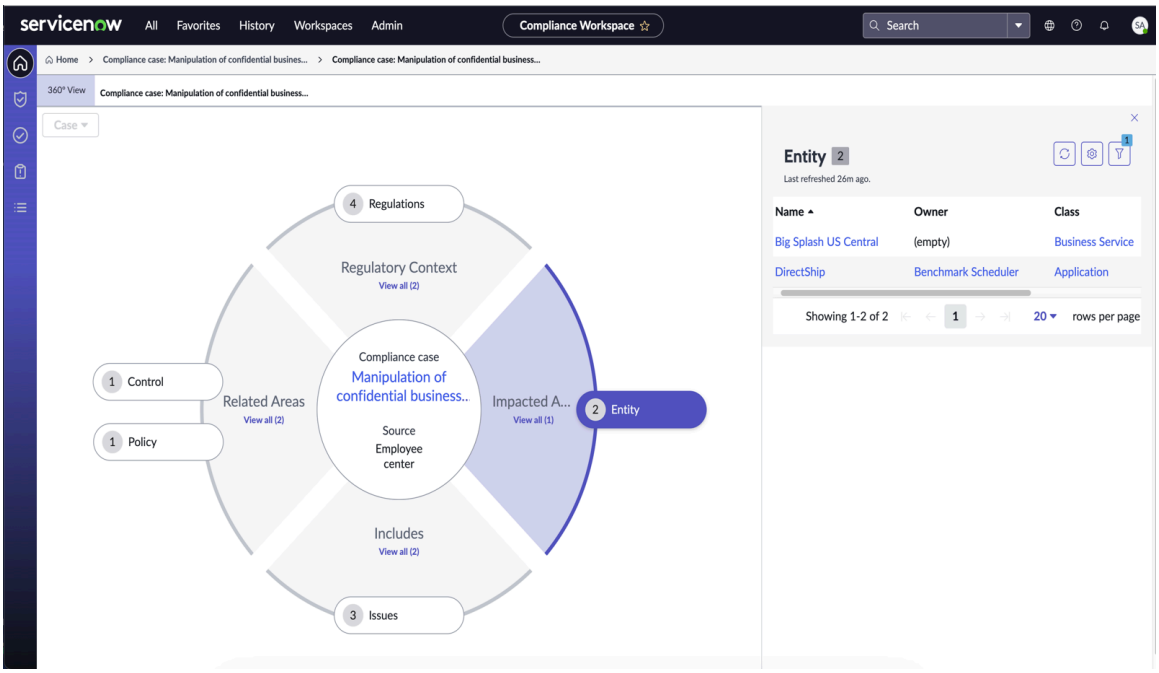
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e políticas. Por exemplo, quando você seleciona a opção Entidade, ela permite que você explore a lista de entidades relacionadas ao caso de conformidade. Você também pode exibir a origem de onde o caso de conformidade foi gerado.

A exibição de 360º permite que você acesse informações sobre a origem da qual o caso de conformidade foi gerado.

O exemplo a seguir mostra as entidades vinculadas a um caso de conformidade:

Entidades vinculadas ao caso de conformidade



Configuração da Gestão de casos de conformidade

Você pode configurar a aplicação Gestão de casos de conformidade para relatar, investigar, analisar e resolver um caso ou solicitações de conformidade.

Siga a ordem das tarefas aqui para configurar a aplicação GRC: Compliance Case Management. Essas tarefas ajudam a gerenciar os casos e solicitações de conformidade com eficácia.

Download de Gestão de casos de conformidade

Antes de executar a aplicação Gestão de casos de conformidade em sua instância, você deve baixá-la do ServiceNow Store.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A aplicação ServiceNow Store permite que você baixe os principais produtos e aplicações. Um produto contém uma ou mais aplicações licenciadas como um grupo. Por exemplo, a aplicação GRC é um produto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Na aplicação ServiceNow Store, você deve garantir que tenha direitos, ou licenças, para a aplicação e suas aplicações dependentes.

   Nota:
   Este processo se aplica somente às aplicações que são baixadas para as instâncias de produção. Se você estiver baixando as aplicações para suas instâncias de não produção ou de desenvolvimento, não será necessário obter direitos. Prosseguir para Ativar um ServiceNow Store aplicação .

2. Ative a aplicação e execute-a em sua instância.

Instalar Gestão de casos de conformidade

Você pode instalar a aplicação GRC: Compliance Case Management (sn_comp_case) se tiver a função de administrador.A aplicação inclui os dados de demonstração e ServiceNow® Store aplicações e plug-ins relacionados, caso ainda não estejam instalados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com o Gestão de casos de conformidade:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

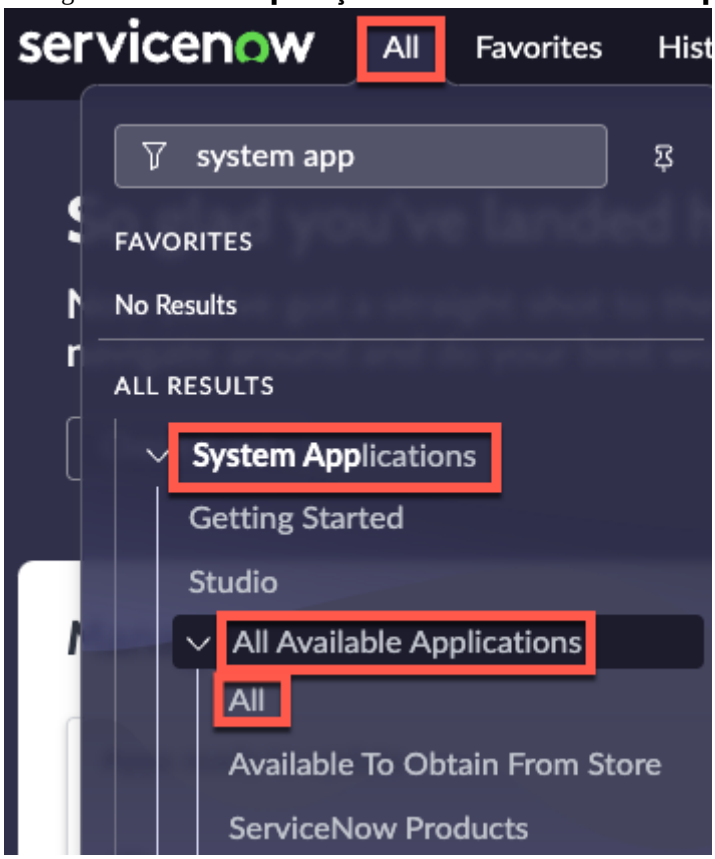
Para obter mais informações, consulte Tabelas instaladas com Gestão de casos de conformidade e Funções instaladas com Gestão de casos de conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até **Todas** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todas**.



2. Encontre a aplicação Gestão de casos de conformidade (sn_comp_case) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, as versões disponíveis são exibidas.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante:
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um tipo de caso

Crie um tipo de caso na aplicação GRC: Compliance Case Management para categorizar os casos de conformidade pelo tipo de ocorrência. Por exemplo, você pode criar um tipo de caso, como um caso financeiro, código de conduta ou caso de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_case_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar um tipo de caso para categorizar os casos de conformidade pelo tipo de ocorrência. Depois de definir o tipo de caso, o analista de conformidade e o gerente de conformidade podem selecionar o tipo de caso no formulário de caso. Um tipo de caso é mapeado com um modelo de estado que especifica os estados do fluxo de trabalho e as condições de transição para o caso de conformidade. Para definir os estados e as transições do fluxo de trabalho, consulte Criar um modelo de estado para definir os estados e as transições do fluxo de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de Casos de Conformidade** > **Tipos de Caso**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário de tipo de caso, consulte Formulário de tipo de caso.
4. Abra o menu de contexto do formulário e selecione **Salvar.**
   A lista relacionada Subtipos de caso é exibida.
5. Na lista relacionada Subtipos de caso, selecione **Novo** para definir um subtipo de caso.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário Subtipo de caso

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo a ser exibido para o subtipo de caso.
Nome	Nome do subtipo de caso. Por exemplo, Conflito de interesse.
Primário	Tipo de caso primário. Este campo é definido automaticamente para o tipo de caso primário.
Ativo	Opção para selecionar o subtipo de caso como ativo ou inativo.
Descrição	Descrição da finalidade do subtipo de caso. Esta descrição serve para que o administrador entenda o subtipo de caso.

7. Selecione **Enviar**.
8. **Opcional:** Para criar uma regra de exibição em vez de usar a padrão, consulte Criar uma regra de exibição.
9. **Opcional:** Para criar uma regra de atribuição em vez de usar a padrão, consulte Criar uma regra de atribuição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de tipo de caso

Use o formulário Tipo de caso na aplicação Gestão de casos de conformidade para categorizar os casos de conformidade por tipo.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Formulário de tipo de caso

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo a ser exibido para o tipo de caso.
Nome	Nome do tipo de caso. Por exemplo, Código de conduta.
Categoria de caso	Categoria do tipo de caso. Este campo é definido automaticamente como **Caso de conformidade [sn_comp_case_compliance_case]**.
Ativo	Opção para selecionar o tipo de caso como ativo ou inativo.
Descrição	Descrição sobre este tipo de caso. Esta descrição serve para que o administrador entenda o subtipo de caso.
Modelo de estado	
Modelo de estado	Estados de fluxo de trabalho para o tipo de caso. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de estado para definir os estados e as transições do fluxo de trabalho.
Configuração de avaliação	
Modelos de avaliação	Modelo de avaliação para o tipo de caso. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de avaliação.
Configuração do modelo	
Modelos de documento	Modelo para gerar relatórios em Portable Document Format (PDF) para casos de conformidade associados a este tipo de caso.

Criar uma regra de exibição

Defina as regras de exibição para o espaço e a exibição padrão na aplicação GRC: Compliance Case Management. Ao definir as regras, você pode controlar como o caso de conformidade ou o formulário de solicitação aparecem.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_case_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de Casos de Conformidade** > **Tipos de Caso**.
2. Abra um tipo de caso na lista.
3. No formulário de tipo de caso, selecione **Exibir regras**.
4. Selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Exibir regra, consulte Exibir formulário de regra.
6. Selecione **Enviar**.

Exibir formulário de regra

Use o formulário Regra de exibição para definir o espaço e as regras de exibição padrão na aplicação GRC: Compliance Case Management.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Exibir formulário de regra

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar a regra.
Tabela	Tabela à qual esta regra de exibição se aplica. Este campo é definido automaticamente como **Caso de conformidade [sn_comp_case_compliance_case]**.
Exibição	Opção de exibição para a qual você está criando uma regra: • **Exibição padrão**: defina a exibição do formulário no ambiente Clássico. • **Espaço**: defina a exibição do formulário no espaço.
Experiência restrita	Opção para habilitar esta regra de exibição para um ou vários espaços.
Aplicação	Nome da aplicação à qual esta regra de exibição se aplica. Este campo é definido automaticamente como **GRC: Compliance Case Management**.
Ordem de Execução	Ordem na qual esta regra de exibição é executada.
Ativo	Opção para habilitar a regra de exibição.
Condições	
Funções	Funções às quais esta regra de exibição se aplica.
Condições	Construtor de condição para definir condições para a regra de exibição.
Configurações de Formulário	
Ocultar detalhes e ações de IU	Opção para ocultar a guia **Detalhes** na lista relacionada.
Ocultar campos de entrada do registro	Opção para desabilitar os campos de diário nos formulários do Workspace.
Ocultar seção de navegação	Opção para desabilitar a navegação de seção de salto nos formulários do Workspace.
Desabilitar recolhimento de seção	Opção para desabilitar o recolhimento da seção de formulário padrão.
Guias de Formulário	
Pedido da Guia Padrão	Opção para selecionar a ordem de guia padrão no formulário do espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir formulário de regra

Campo	Descrição
Pedido da Guia	Opção para definir a ordem das guias no formulário do espaço. Este campo aparece somente quando você desmarca a opção **Ordem de guia padrão**.
Foco da Guia Padrão	Item que deve estar em foco quando você abre um registro na tabela especificada nesta regra.

Criar uma regra de atribuição

Crie uma regra de atribuição e aplique-a a um tipo de caso de conformidade ou tipo de solicitação usando a aplicação Gestão de casos de conformidade. Ao usar uma regra de atribuição, você pode determinar a pessoa ou o grupo apropriado para lidar com um caso de conformidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_case_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar uma regra de atribuição para atribuir o caso ou solicitação a um usuário ou grupo pelas condições predefinidas.

Procedimento

1. Para definir a regra de atribuição para um tipo de caso, navegue até **Todos** > **Gestão de Casos de Conformidade** > **Tipos de Caso**.
2. Para definir a regra de atribuição para um tipo de solicitação, navegue até **Todos** > **Gestão de Casos de Conformidade** > **Tipos de solicitação**.
3. Abra um caso ou tipo de solicitação na lista.
4. No formulário de tipo de caso ou tipo de solicitação, selecione **Regras de atribuição**.
5. Selecione **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Regra de atribuição, consulte Formulário de Regra de Atribuição.
7. Selecione **Enviar**.

Formulário de Regra de Atribuição

Use o formulário Regra de atribuição para definir as regras de atribuição de caso na aplicação Gestão de casos de conformidade.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Formulário de Regra de Atribuição

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de atribuição.
Aplicação	Nome da aplicação à qual esta regra de atribuição se aplica. Este campo é definido automaticamente como **GRC: Compliance Case Management**.
Ativo	Opção para habilitar a regra de atribuição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de Regra de Atribuição

Campo	Descrição
Aplica-se a	
Tabela	Tabela à qual esta regra de atribuição se aplica. Este campo é definido automaticamente como **Caso de conformidade [sn_comp_case_compliance_case]**.
Condições	Construtor de condição para definir condições para a regra de atribuição.
Atribuir a	
Usuário	Usuário ao qual o caso ou a solicitação está atribuído.
Grupo	Grupo ao qual o caso ou a solicitação está atribuído.
Script	
Script	Script para definir a regra de atribuição avançada.

Criar um tipo de solicitação

Crie um tipo de solicitação na aplicação GRC: Compliance Case Management para categorizar e gerenciar as solicitações de conformidade. Depois de criar um tipo de solicitação, os analistas e gerentes de conformidade podem selecionar o tipo de solicitação necessário no formulário de solicitação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_case_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de Casos de Conformidade** > **Tipos de solicitação**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário de tipo de solicitação, consulte Formulário de tipo de solicitação.
4. Abra o menu de contexto do formulário e selecione **Salvar.**
   A lista relacionada Subtipos é exibida.
5. Na lista relacionada Subtipos, selecione **Novo** para definir um subtipo de solicitação.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de subtipo

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo a ser exibido para o subtipo.
Nome	Nome do subtipo. Por exemplo, Atualização de política.
Primário	Tipo de solicitação primária. Este campo é definido automaticamente para o tipo de solicitação primária.
Ativo	Opção para selecionar o subtipo como ativo ou inativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Categoria de caso	Categoria do subtipo. Este campo é definido automaticamente como **Caso de conformidade [sn_comp_case_compliance_request]**.
Descrição	Descrição da finalidade do subtipo. Esta descrição serve para que o administrador entenda o subtipo da solicitação.

7. Selecione **Enviar**.
8. **Opcional:** Para criar uma regra de exibição em vez de usar a regra padrão, consulte Criar uma regra de exibição.
9. **Opcional:** Para criar uma regra de atribuição em vez de usar a regra padrão, consulte Criar uma regra de atribuição.

Formulário de tipo de solicitação

Use o formulário Tipo de solicitação na aplicação Gestão de casos de conformidade para categorizar as solicitações de conformidade por tipo.

A tabela a seguir lista as descrições dos valores de campo.

Formulário de tipo de solicitação

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo a ser exibido para o tipo de solicitação.
Nome	Nome do tipo de solicitação. Por exemplo, Atualização/consulta de política.
Categoria	Categoria do tipo de solicitação. Este campo é definido automaticamente como **Caso de conformidade [sn_comp_case_compliance_request]**.
Ativo	Opção para selecionar o tipo de solicitação como ativo ou inativo.
Descrição	Descrição sobre este tipo de solicitação. Esta descrição serve para que o administrador entenda o tipo de solicitação.
Modelo de estado	
Modelo de estado	Estados de fluxo de trabalho para o tipo de solicitação. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de estado para definir os estados e as transições do fluxo de trabalho.
Configuração do modelo	
Modelos de documento	Modelo para gerar relatórios em Portable Document Format (PDF) para solicitações de conformidade associadas a este tipo de solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um modelo de estado para definir os estados e as transições do fluxo de trabalho

Crie um modelo de estado para definir os estados de fluxo de trabalho e as condições de transição para tipos de caso de conformidade e tipos de solicitação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_case_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um modelo de estado é uma lista de estados que descreve o fluxo de trabalho de um registro. Com um modelo de estado, você pode definir as transições de estado para um caso ou tipo de solicitação específico. O tipo de caso ou o tipo de solicitação segue os estados de fluxo de trabalho e as condições de transição definidos no modelo de estado.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de Casos de Conformidade** > **Modelos de Estado**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campos no formulário Modelo de estado do GRC, consulte Formulário Modelo de estado do GRC.
4. Selecione **Enviar**.

Formulário Modelo de estado do GRC

Use o formulário Modelo de estado do GRC para definir os estados do fluxo de trabalho e as condições de transição na aplicação Gestão de casos de conformidade.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Formulário Modelo de estado do GRC

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de estado. Por exemplo, Caso de violação.
Aplicação	Nome da aplicação à qual este modelo de estado se aplica. Este campo é definido automaticamente como **GRC: Compliance Case Management**.
Ativo	Opção para selecionar o modelo de estado como ativo ou inativo.
Tabela	Tabela à qual este modelo de estado se aplica. Este campo é definido automaticamente como **Caso de conformidade [sn_comp_case_compliance_case]**.
Modelo de estado	Campo para conter o valor do modelo de estado em uma tabela à qual este modelo de estado se aplica.
Estado	Campo para conter o valor do estado em uma tabela à qual este modelo de estado se aplica. Este campo é definido automaticamente como **Estado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um estado de fluxo de trabalho para um caso ou solicitação de conformidade

Crie um estado de fluxo de trabalho para um caso ou solicitação de conformidade para definir o ciclo de vida do caso ou solicitação usando a aplicação Gestão de casos de conformidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_case_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de Casos de Conformidade** > **Modelos de Estado**.
2. Abra o modelo de estado ao qual você deseja adicionar o fluxo de trabalho.
3. Selecione **Novo** na lista relacionada de estados de fluxo de trabalho do GRC.
4. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário de estado de fluxo de trabalho, consulte Formulário Estado do fluxo de trabalho.

5. Selecione **Enviar**.

Formulário Estado do fluxo de trabalho

Use o formulário Estado do fluxo de trabalho para definir os estados do fluxo de trabalho na aplicação GRC: Compliance Case Management.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Formulário Estado do fluxo de trabalho

Campo	Descrição
Estado	Nome do estado de fluxo de trabalho do caso de conformidade: • **Novo** • **Triagem** • **Investigar** • **Resolver** • **Revisão pós-caso** • **Fechar** • **Cancelado** Nome do estado do fluxo de trabalho para solicitação de conformidade: • **Novo** • **Triagem** • **Em andamento** • **Cancelado** • **Aguardando aprovação**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Estado do fluxo de trabalho

Campo	Descrição
	• **Aprovada** • **Rejeitado** • **Encerrado**
Aplicação	Nome da aplicação à qual esta regra de exibição se aplica. Este campo é definido automaticamente como **GRC: Compliance Case Management**.
Modelo	Modelo de estado que usa este estado de fluxo de trabalho. Este campo é definido automaticamente com o nome do modelo de estado.
Tipo de exibição	Opção de tipo de exibição do estado do fluxo de trabalho: • **Como nó**: opção para selecionar como um estado primário. • **Como subnível**: opção para selecionar como um subestado do estado primário.
É opcional	Opção para selecionar o estado como opcional. Este campo aparece somente quando **Como nó** é selecionado em **Tipo de exibição**.
Rótulo de passador	Rótulo a ser exibido no componente de passador do estado. Este campo aparece somente quando **Como subnível** é selecionado em **Tipo de exibição**.
Estado do modelo primário	Estado primário do estado de subnível. Este campo aparece somente quando **Como subnível** é selecionado em **Tipo de exibição**.

Definir as transições de estado do modelo para um caso ou solicitação de conformidade

Defina as condições de transição para controlar como um caso de conformidade passa pelos diferentes estados de fluxo de trabalho usando a aplicação GRC: Compliance Case Management.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_case_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As transições de estado são uma lista de condições para entrar ou sair de cada estado definido para uma tabela. Na tabela Transições de estado, use o Construtor de condições para criar uma lista de condições necessárias para entrar ou sair de cada estado.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de Casos de Conformidade** > **Modelos de Estado**.
2. Abra o modelo de estado para o qual você deseja definir a transição de estado do modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Para definir a transição de estado do modelo, selecione o estado de fluxo de trabalho necessário.
4. No menu de contexto Transições de estado do modelo, selecione **Novo**.
5. Selecione o estado para o qual você deseja mover a partir do estado selecionado.
6. **Opcional:** Para habilitar a transição automática do estado do fluxo de trabalho, selecione a opção **Transição automática**.
7. Abra o menu de contexto do formulário e selecione **Salvar.**
   A lista relacionada às condições de transição de estado do modelo GRC é exibida.
8. No menu de contexto de condições de transição de estado do modelo GRC, selecione **Novo**.
9. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campos no formulário de transição de estado do modelo do GRC, consulte Formulário Condição de transição de estado do modelo GRC.
10. Selecione **Enviar**.

Formulário Condição de transição de estado do modelo GRC

Use o formulário Condição de transição de estado do modelo de GRC para definir as condições de transição para controlar como um caso ou solicitação de conformidade passa pelos diferentes estados de fluxo de trabalho usando a aplicação GRC: Compliance Case Management.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Condição de transição de estado do modelo GRC

Campo	Descrição
Nome	Nome da condição.
Transição de estado	Transição de estados. Este campo é definido automaticamente com o valor de transição do estado do modelo.
Aplicação	Nome da aplicação à qual esta condição se aplica. Este campo é definido automaticamente como **GRC: Compliance Case Management**.
Ativo	Opção para habilitar a condição de transição de estado do modelo.
Descrição	Descrição desta transição de estado. Por exemplo, no campo **Descrição** do estado Novo, você pode inserir O estado novo só pode ser movido para o estado Analisar.
Mensagem de erro	Mensagem de erro a ser exibida quando as condições não forem atendidas.
Requer	Condições de transição: • **A tarefa passou pela Aprovação**: a condição será aprovada se a tarefa relacionada tiver uma aprovação que foi aceita ou rejeitada.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condição de transição de estado do modelo GRC

Campo	Descrição
	• A**tarefa é aprovada**: a condição é aprovada quando a tarefa é aprovada. • A**tarefa é rejeitada**: a condição é aprovada quando a tarefa é rejeitada. • **Condição de transição**: condições para esta transição de estado. • **Script de transição**: condições avançadas para esta transição de estado.
Condição	Condições a serem definidas para esta transição de estado. Este campo aparece somente quando **a Condição de transição** é selecionada em **Requer**.
Script	Script a ser definido para esta transição de estado. Este campo aparece somente quando **Script de transição** é selecionado em **Requer**.

Criar um modelo de avaliação

Crie um modelo de avaliação para solicitar respostas do avaliador ou revisor. Você pode criar este modelo usando o formulário de tipo de métrica de avaliação na aplicação GRC: Compliance Case Management.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_case_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar um modelo de questionário em vez de usar o modelo padrão para avaliar seus casos de conformidade. Depois de configurar o modelo de avaliação, ele fica disponível na seção de tarefa de caso para esse tipo de caso.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de Casos de Conformidade** > **Modelos de Avaliação**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Tipo de métrica de avaliação, consulte Formulário Tipo de métrica de avaliação.
4. Selecione **Enviar**.

Formulário Tipo de métrica de avaliação

Use o formulário Tipo de métrica de avaliação para criar um modelo de questionário de avaliação usando a aplicação GRC: Compliance Case Management.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Tipo de métrica de avaliação

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de avaliação.
Duração da avaliação	Período permitido para concluir a avaliação a partir do momento em que a avaliação é gerada.
Tabela	Tabela que contém os registros. Este campo é definido automaticamente como **caso principal do GRC [sn_grc_case_mgmt_core_case]**.
Estado	Estado da avaliação. Esse campo é definido automaticamente como **Rascunho**.
Funções	Funções que podem exibir os resultados e acessar registros associados a este modelo.
Descrição	Finalidade do modelo de avaliação e o motivo da sua criação.
Introdução	Texto de orientação para usuários comerciais que respondem à avaliação.

Como usar o Gestão de casos de conformidade

Relate casos de conformidade e gerencie o ciclo de vida de um caso usando a aplicação GRC: Compliance Case Management.

Colaboração em bate-papo e discussão do Next Experience

Em um caso de conformidade, selecione **Discutir** em outras opções. Colabore com agentes virtuais usando a **Colaboração e discussão de bate-papo do Next Experience**.

- O uso do Bate-papo e discussão do Next Experience simplifica a comunicação e aprimora a colaboração entre as equipes de risco e conformidade distribuídas que trabalham em casos/solicitações de conformidade.
- Preencha as informações preliminares e o contexto da discussão. Identifique especialistas no assunto para ajudar e colaborar na discussão. Os gerentes podem acessar várias discussões de uma só vez usando o recurso de janelas encaixadas.
- Identifique especialistas no assunto para ajudar e colaborar na discussão.
- Os gerentes podem acessar várias discussões de uma só vez usando o recurso de janelas encaixadas.

Como relatar um caso de conformidade no GRC: Compliance Case Management

Você pode relatar um caso de conformidade ou um evento que precisa da atenção da equipe de conformidade usando a aplicação GRC: Compliance Case Management.

Como usuário comercial, você pode relatar um caso usando uma das seguintes opções:

- Relatar um caso de conformidade do Central do funcionário
- Criar um caso de conformidade no Espaço de conformidade

Relatar um caso de conformidade do Central do funcionário

Relate qualquer violação das políticas ou diretrizes da organização usando a aplicação Central do funcionário. Ao relatar um caso, você reduz e evita as ações regulatórias adversas que podem afetar as finanças, a reputação e o crescimento da empresa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_emp_user.grc_employee ou sn_comp_case.compliance_case_business_user

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Na página principal Central do funcionário, selecione a guia **Risco e conformidade**.
3. Na seção Procurar risco e conformidade, selecione **Relatar um caso de conformidade**.
4. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campos no formulário Relatar um caso de conformidade, consulte Formulário Relatar um caso de conformidade.

5. **Opcional:** No formulário Relatar um caso de conformidade, selecione **Adicionar anexos** para anexar material ou evidência de suporte.
6. Selecione **Enviar**.

Formulário Relatar um caso de conformidade

Use o formulário Relatar um caso de conformidade no Central do funcionário para relatar um caso de conformidade.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Formulário Relatar um caso de conformidade

Campo	Descrição
Nome	Nome do caso. Por exemplo, veredicto de um processo vazado.
Descrição	Breve descrição do caso.
Tipo de caso	Tipo de caso relatado. Este campo é definido automaticamente como **Caso de conformidade**.
Subtipo de caso	Subtipo do caso relatado. Por exemplo, Roubo/perda de dados.
Data da ocorrência	Data em que o caso ocorreu. Por exemplo, o caso pode ter ocorrido em 18-02-2024.
Data da descoberta	Data em que o caso foi descoberto. Por exemplo, o caso pode ter ocorrido em 18-02-2024, mas foi descoberto por você em 12-03-2024.
Origem do caso	
Unidade de negócios afetada	Unidade de negócios afetada pelo caso ou evento relatado.
Departamento afetado	Departamento afetado pelo caso. Por exemplo, Suporte ao cliente.
Local da ocorrência	Local da ocorrência de caso. Por exemplo, o local é o Japão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Relatar um caso de conformidade

Campo	Descrição
Sublocal da ocorrência	Sublocal da ocorrência de caso. Por exemplo, o sublocal é Tóquio.
Adicionar anexos	
Adicionar anexos	Escolha um arquivo de referência ou copie e cole arquivos da área de transferência

Criar um caso de conformidade no Espaço de conformidade

Relate qualquer violação das políticas ou diretrizes da organização usando a aplicação Gestão de casos de conformidade. Ao relatar um caso, você reduz e evita as ações regulatórias adversas que podem afetar as finanças, a reputação e o crescimento da empresa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst e sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Seus usuários podem relatar um caso às equipes de conformidade por meio de telefonemas ou e-mails. As equipes de conformidade podem criar esses casos no Espaço de conformidade e anexar os detalhes relevantes ao caso.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione o ícone Gestão de casos de conformidade (ícone).
3. Nas opções disponíveis em **Criar**, selecione **Caso**.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Criar um caso de conformidade, consulte Formulário Caso de conformidade.
5. Selecione **Salvar**.

Formulário Caso de conformidade

Use o formulário Criar caso de conformidade na aplicação GRC: Compliance Case Management para relatar um caso de conformidade.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Formulário Criar caso de conformidade

Campo	Descrição
Número	Número do caso. Este campo é definido automaticamente como um número de caso.
Nome	Nome do caso. Por exemplo, veredicto de um processo vazado.
Tipo	Tipo de caso. Este campo é definido automaticamente como **Caso de conformidade**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar caso de conformidade

Campo	Descrição
Sub-type	Subtipo do caso. Por exemplo, Fraude e desfalque.
Estado	Estado do fluxo de trabalho do caso. Este campo é definido automaticamente como **Novo**.
Prioridade	Prioridade do caso: • **1 - Crítico** • **2- Alto** • **3 - Moderado(a)** • **4 - Baixa** • **5 - Planejamento**
Solicitante	Pessoa que relatou o caso.
Solicitadas em nome de	Nome da pessoa para a qual você criou o caso.
Entidade primária	Entidade afetada pelo caso. Este campo é definido automaticamente para a entidade identificada na lista relacionada de Áreas afetadas.
Proprietário da entidade	Usuário que é o proprietário da entidade. Este campo é definido automaticamente com base na entidade selecionada na lista relacionada Áreas afetadas.
Descrição	Breve descrição do caso.
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo atribuído ao caso. **Nota:** O grupo de atribuição é pré-configurado para o tipo de caso durante a definição da configuração.
Lista de observação	Usuário que deve ser informado sobre o caso.
Analista do caso	Analista que pode analisar e trabalhar no caso. O analista de caso faz parte do grupo de atribuição.
Executivo responsável	Executivo responsável pelo caso.
Origem primária	
Local	Local onde ocorreu o caso. Por exemplo, Japão.
Sublocal	Sublocal da ocorrência de caso. Por exemplo, o sublocal é Tóquio.
Unidade de negócios afetada	Unidade de negócios afetada pelos casos ou eventos relatados. Por exemplo, Finanças.
Departamento afetado	Departamento afetado pelo caso. Por exemplo, Suporte ao cliente.
Origem	Origem da qual o caso é relatado:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar caso de conformidade

Campo	Descrição
	• **Manual**: quando o caso é criado a partir do espaço de conformidade, o campo exibe a origem como **Manual**. • **Central do funcionário**: quando o caso é relatado a partir do Central do funcionário, o campo exibe a origem como **Central do funcionário**.
Registro de origem	Registro de origem do objeto de origem de onde o caso é criado. Por exemplo, se o caso for relatado a partir de eventos de risco, este campo exibirá o nome do evento de risco a partir do qual o caso é relatado.
Fonte adicional	Modo de como o caso é relatado quando é criado manualmente. Este campo está disponível somente quando **Manual** é selecionado no campo **Origem** e o registro é salvo. As opções são: • E-**mail**: quando você cria o caso a partir das informações recebidas por e-mail. • **Telefone**: quando você cria o caso a partir das informações recebidas em uma chamada telefônica.
Programação	
Data da ocorrência	Data em que o caso ocorreu. Por exemplo, o caso pode ter ocorrido em 18-02-2024.
Data da descoberta	Data em que o caso foi descoberto. Por exemplo, o caso pode ter ocorrido em 18-02-2024, mas foi descoberto em 12-03-2024.
Data de criação do caso	Data em que o caso foi criado. Este campo é definido automaticamente para a data e hora atuais.
ANS de fechamento de caso	Data esperada do fechamento do caso. Esta data é calculada automaticamente com base na data de criação do caso.
Início planejado da investigação	Data de início planejada para investigar o caso.
Encerramento planejado da investigação	Data de término planejada para investigar o caso.
Início real da investigação	Data de início real da investigação de caso.
Encerramento real da investigação	Data de término real da investigação de caso.
Início planejado de correção	Data de início planejada para corrigir o caso.
Encerramento planejado de correção	Data de término planejada da correção de caso.
Início real de correção	Data de início real da correção de caso.
Encerramento real de correção	Data de término real da correção de caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar caso de conformidade

Campo	Descrição
Análise de violação	
Status de violação	Status para indicar se ocorreu uma violação ou não: • **A determinar**: quando a violação ainda não foi determinada. • **Violação detectada**: quando a violação é confirmada. • **Possível futuro**: quando a violação não ocorreu, mas pode ocorrer no futuro. • **Não é uma violação**: quando nenhuma violação é detectada.
Status de emissão de relatórios	Status do caso sendo relatado aos reguladores. Este campo é definido automaticamente com base no status de emissão de relatórios das regulamentações associadas ao caso. Se um caso tiver muitos regulamentos e mesmo se um regulamento for identificado como **reportável**, o status de emissão de relatórios do caso será definido como reportável. O valor padrão deste campo é **A ser determinado**.
Início da violação	Data em que a violação começou. Este campo só aparece quando **Violação detectada** ou **Possível futuro** é selecionado em **Status de violação**.
Fim de violação	Data em que a violação terminou. Este campo só aparece quando **Violação detectada** ou **Possível futuro** é selecionado em **Status de violação**.
Importância da violação identificada	Data em que o usuário identifica que a violação é significativa. Este campo só aparece quando **Violação detectada** ou **Possível futuro** é selecionado em **Status de violação**.
Análise de causas raiz	
Causa primária	Causa primária do caso relatado. Este campo é definido automaticamente para a causa primária selecionada na lista relacionada Causa e consequências.
Consequências	Consequências da causa primária do caso relatado. Por exemplo, danos a ativos físicos.
Observações gerais	Observações feitas sobre o caso.
Correção realizada	Opção para indicar se as medidas de correção foram tomadas para resolver o caso: • **Sim** • **Não**
Medidas preventivas gerais	Medidas preventivas tomadas para remediar o caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar caso de conformidade

Campo	Descrição
Atividade	
Anotações de trabalho (privadas)	Anotações ou informações sobre o caso.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Informações adicionais sobre o caso que você deseja compartilhar com os clientes.
Salvar	Salve os detalhes do caso de conformidade.

Como gerar uma solicitação de conformidade no GRC: Compliance Case Management

Você pode gerar uma solicitação de conformidade para a equipe de conformidade usando a aplicação GRC: Compliance Case Management. Por exemplo, você pode enviar uma solicitação de conformidade para buscar aconselhamento ou orientação sobre as políticas e diretrizes da organização.

Você pode gerar uma solicitação de conformidade usando uma das seguintes opções:

- Emitir uma solicitação de conformidade do Central do funcionário
- Criar uma solicitação de conformidade no Espaço de conformidade

Emitir uma solicitação de conformidade do Central do funcionário

Faça uma solicitação de conformidade em relação às políticas, consultas e diretrizes da organização usando a aplicação Central do funcionário. Ao buscar orientação, esclarecimento ou aprovação, você contribui para manter uma cultura de conformidade em sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_emp_user.grc_employee ou sn_comp_case.compliance_case_business_user

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Na página principal Central do funcionário, selecione a guia **Risco e conformidade**.
3. Na seção Procurar risco e conformidade, selecione **Relatar uma solicitação de conformidade**.
4. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Relatar uma solicitação de conformidade, consulte Gerar um formulário de solicitação de conformidade.

5. **Opcional:** No formulário Relatar uma solicitação de conformidade, selecione **Adicionar anexos** para anexar material ou evidência de suporte.
6. Selecione **Enviar**.

Gerar um formulário de solicitação de conformidade

Use o formulário Gerar uma solicitação de conformidade no Central do funcionário para gerar uma solicitação de conformidade.

A tabela a seguir lista as descrições dos valores de campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatar um formulário de solicitação de conformidade

Campo	Descrição
Nome	Nome da solicitação. Por exemplo, uma solicitação de atualização de política - exame médico anual é obrigatória para todos os funcionários permanentes.
Descrição	Breve descrição da solicitação.
Tipo de solicitação	Tipo da solicitação.
Prioridade	Prioridade da solicitação: • **1 - Crítico** • **2- Alto** • **3 - Moderado(a)** • **4 - Baixa** • **5 - Planejamento**
Solicitados por	Nome da pessoa que criou a solicitação.
Solicitadas em nome de	Nome da pessoa para a qual você criou a solicitação.
Unidade de negócios	Unidade de negócios afetada pela solicitação. Por exemplo, Jurídico.
Local	Local em que a solicitação foi gerada. Por exemplo, Japão.

Criar uma solicitação de conformidade no Espaço de conformidade

Faça uma solicitação de conformidade em relação às políticas, consultas e diretrizes da organização usando a aplicação Gestão de casos de conformidade. Ao buscar orientação, esclarecimento ou aprovação, você contribui para manter uma cultura de conformidade dentro da organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst e sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione o ícone Gestão de casos de conformidade (ícone ).
3. Na página principal Gestão de casos de conformidade, selecione **Criar**.
4. Nas opções disponíveis na lista Criar, selecione **Solicitar**.
5. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Criar um caso de conformidade, consulte Formulário de solicitação de conformidade.
6. Selecione **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de solicitação de conformidade

Use o formulário Criar nova solicitação de conformidade na aplicação GRC: Compliance Case Management para gerar uma solicitação de conformidade.

A tabela a seguir lista as descrições dos valores de campo.

Criar novo formulário de solicitação de conformidade

Campo	Descrição
Número	Número da solicitação. Este campo é definido automaticamente como um número de solicitação.
Nome	Nome da solicitação. Por exemplo, uma solicitação de atualização de política - exame médico anual é obrigatória para todos os funcionários permanentes.
Descrição	Breve descrição da solicitação.
Tipo	Digite para classificar a natureza da solicitação de conformidade.
Estado	Estado do fluxo de trabalho da solicitação. Este campo é definido automaticamente como **Novo**.
Prioridade	Prioridade da solicitação: • **Nenhum(a)** • **1 - Crítico** • **2- Alto** • **3 - Moderado(a)** • **4 - Baixa** • **5 - Planejamento**
Solicitados por	Nome da pessoa que criou a solicitação.
Solicitadas em nome de	Nome da pessoa para a qual você criou a solicitação.
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo atribuído à solicitação. **Nota:** O grupo de atribuição é pré-configurado para o tipo de solicitação durante a definição da configuração.
Aprovadores	Pessoa que deve aprovar a solicitação.
Atribuído a	Pessoa atribuída a esta solicitação.
Lista de observação	Usuário que deve ser informado sobre a solicitação.
Origem primária	
Unidade de negócios	Unidade de negócios afetada pela solicitação. Por exemplo, Jurídico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar novo formulário de solicitação de conformidade

Campo	Descrição
Local	Local em que a solicitação foi gerada. Por exemplo, Japão.
Programação	
Criação	Data em que a solicitação foi gerada. Este campo é definido automaticamente para a data e hora atuais.
Aprovado em	Data em que a solicitação foi aprovada.
Atividade	
Anotações de trabalho (privadas)	Anotações ou informações sobre a solicitação.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Informações adicionais sobre a solicitação que você deseja compartilhar com seus clientes.
Salvar	Salve os detalhes do caso de conformidade.

Fluxo de trabalho da tarefa de caso de conformidade

Você pode colaborar com várias equipes para investigar, executar uma avaliação de impacto e coletar evidências para capturar os detalhes e as respostas para revisão na aplicação GRC: Compliance Case Management.

Depois que um caso de conformidade é relatado, o analista de conformidade pode criar tarefas de caso e atribuir essas tarefas aos vários proprietários de tarefa de caso. Os proprietários da tarefa de caso podem trabalhar nas tarefas e enviá-las para o analista de caso revisar. Existem três tipos de tarefas de caso:

Avaliação

Uma tarefa de caso de avaliação requer que o proprietário da tarefa de caso faça uma avaliação e forneça respostas. Uma tarefa de caso deste tipo só pode ser reatribuída.

Investigação

Uma tarefa de caso de investigação requer que o proprietário da tarefa de caso forneça observações.

Outros

Uma tarefa de caso Outros também requer que o proprietário da tarefa de caso forneça observações.

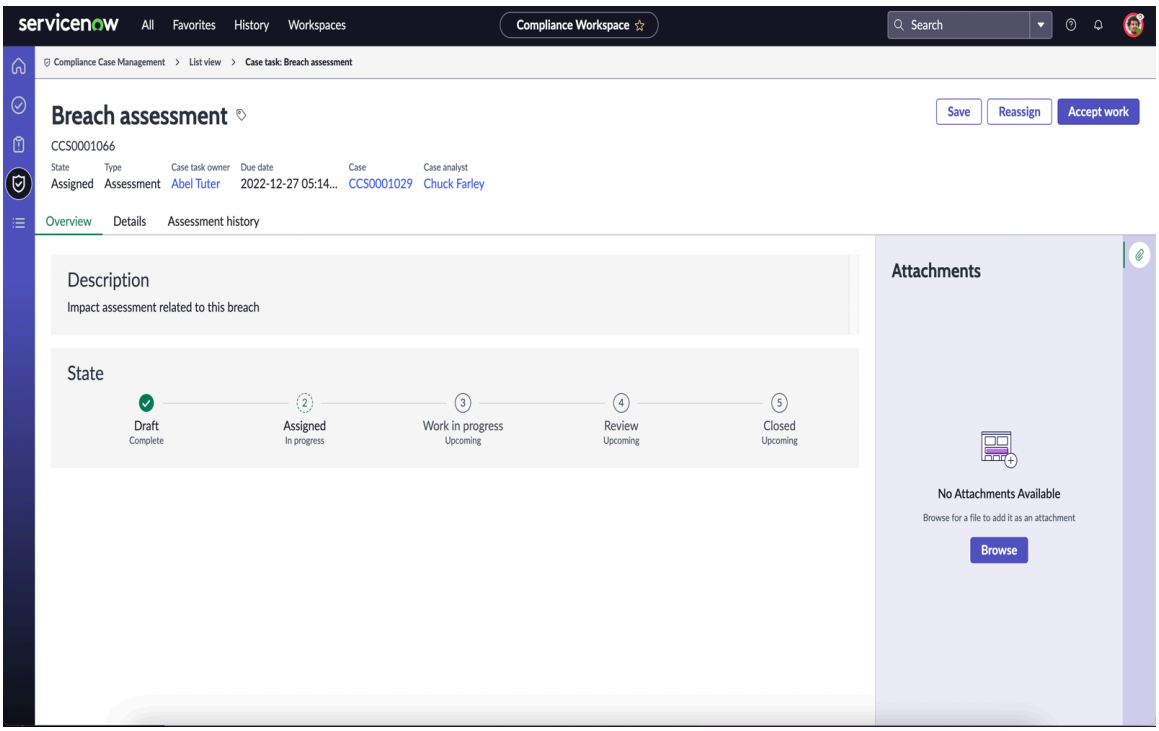
Depois que os proprietários da tarefa de caso trabalham em uma tarefa, eles enviam a tarefa para o analista de caso revisar.

O exemplo a seguir exibe o ciclo de vida de uma tarefa de caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho de tarefa de caso



Criar uma tarefa de caso

Crie uma tarefa de caso para investigar, coletar evidências e executar uma avaliação para que você possa analisar e avaliar um caso relatado na aplicação GRC: Compliance Case Management. Cada caso pode ter várias tarefas de caso que você pode atribuir a diferentes proprietários em várias equipes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que um caso é relatado para a equipe de conformidade, um analista de caso de conformidade pode criar tarefas de caso e atribuir as tarefas aos proprietários de tarefa relevantes. Dessa forma, o analista de caso de conformidade pode colaborar com várias equipes para investigar, avaliar e capturar observações relacionadas ao caso.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione a lista ícone.
3. Na seção Lista, selecione **Todos os casos**.
4. Abra o caso para o qual você deseja criar uma tarefa de caso.
5. Selecione a lista relacionada à tarefa de caso.
6. Selecione **Novo**.
7. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário de Tarefa de caso, consulte Formulário de tarefa de caso.

8. Selecione **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Para atribuir a tarefa ao proprietário da tarefa de caso, selecione **Atribuir tarefa**.
10. **Opcional:** Na caixa de diálogo de confirmação, forneça suas anotações.
11. Na caixa de diálogo de confirmação, selecione **Mover para atribuído**.
    O estado do registro muda para **Atribuído** e a tarefa de caso é atribuída ao proprietário da tarefa de caso.
12. **Opcional:** Para reatribuir a tarefa de caso a outro usuário antes que a tarefa de caso seja aceita pelo proprietário da tarefa de caso especificado por você, selecione **Reatribuir**.

    Nota:
    Você só pode reatribuir o tipo de avaliação das tarefas de caso.

    a. No campo **Grupo de atribuição**, selecione o grupo relevante.
    b. No campo **Proprietário da tarefa de caso**, selecione um novo proprietário.
    c. Na caixa de diálogo Reatribuir tarefa de caso, selecione **Reatribuir**.

Formulário de tarefa de caso

Use o formulário de Tarefa de caso na aplicação GRC: Compliance Case Management para criar uma tarefa de caso para um caso de conformidade relatado.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Formulário de tarefa de caso

Campo	Descrição
Número	Número da tarefa de caso. Esse campo é definido automaticamente.
Estado	Estado do fluxo de trabalho da tarefa de caso. Esse campo é definido automaticamente como **Rascunho**.
Título	Nome da tarefa que está sendo criada para o caso. Por exemplo, Investigação de taxas de pagamento atrasadas cobradas incorretamente.
Tipo	Tipo de tarefa: • **Avaliação**: colete as respostas dos usuários sobre o caso. **Nota:** Somente tarefas de caso com o tipo de tarefa de caso de avaliação podem ser reatribuídas a um proprietário de tarefa diferente, se necessário. • **Investigação**: crie uma tarefa de caso para executar qualquer investigação para o caso relatado. Por exemplo, você pode determinar a causa de taxas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de tarefa de caso

Campo	Descrição
	de pagamento atrasadas cobradas incorretamente. • **Outros**: qualquer outro tipo de tarefa que você configurar.
Prioridade	Prioridade da tarefa de caso.
Modelo de avaliação	Modelo de avaliação disponível para avaliar o caso registrado. Este campo aparece somente quando **Avaliação** é selecionado em **Tipo**. **Nota:** Cada tipo de caso pode ser mapeado para modelos de avaliação específicos durante a configuração. Somente os modelos mapeados para o caso estão disponíveis para seleção. Por exemplo, se o tipo de caso for **Fraude financeira**, os modelos de avaliação específicos ao tipo de fraude financeira estarão disponíveis para seleção. Você não pode selecionar o mesmo modelo de avaliação se uma avaliação em aberto com o modelo de avaliação selecionado já estiver sendo trabalhada.
Descrição	Breve descrição da tarefa de caso. Esta descrição é útil para o usuário que trabalha na tarefa de caso.
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo que trabalha na tarefa de caso. Qualquer usuário que pertença ao grupo selecionado pode trabalhar na tarefa de caso se um proprietário de tarefa de caso não for especificado.
Proprietário de tarefa de caso	Pessoa que possui a tarefa de caso. O usuário selecionado neste campo deve ser um membro do grupo de atribuição.
Lista de observação	Usuários que devem ser informados sobre o caso.
Programação	
Prazo	Data em que a tarefa de caso deve ser concluída. **Nota:** A data de vencimento deve ser anterior à data especificada no campo **ANS de fechamento** de caso no formulário de caso.
Data de aceitação	Data em que o caso foi aceito.
Criação	Data em que o caso é criado e atribuído ao proprietário da tarefa de caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de tarefa de caso

Campo	Descrição
Data de fechamento da tarefa	Data em que a tarefa foi encerrada.
Resumo	
Observações	Observações que você faz sobre o caso enquanto trabalha na tarefa de caso.
Atividade	
Comentários adicionais	Informações adicionais sobre a tarefa de caso.

Como trabalhar em uma tarefa de caso

Aceite a tarefa de caso, forneça os detalhes solicitados pelo analista de caso e envie a tarefa de caso para uma revisão na aplicação GRC: Compliance Case Management. Quando uma tarefa de caso é atribuída a um grupo de atribuição, qualquer usuário do grupo de atribuição pode aceitar e trabalhar na tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se uma tarefa de caso for do tipo Avaliação, o proprietário da tarefa de caso deverá fazer uma avaliação para determinar as perdas incorridas em um caso. Nesse caso, o proprietário da tarefa pode aceitar o trabalho e fazer a avaliação. Se a tarefa de caso for do tipo Investigação ou Outros, o proprietário da tarefa de caso poderá aceitar a tarefa, fornecer observações e enviar o caso para revisão ao analista de caso.

Procedimento

1. Navegar até **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Acesse sua tarefa no módulo Minhas tarefas.
3. Abra a tarefa atribuída a você em **Tarefas de ação**.
4. Na seção Abrir, selecione **Aceitar trabalho**.
5. Na caixa de diálogo de confirmação, selecione **Aceitar trabalho**.
6. Dependendo do tipo de tarefa de caso, selecione uma das seguintes opções.

O que Fazer Depois

1. Adicione as áreas que são afetadas por um caso de conformidade. Por exemplo, as áreas ou objetos afetados que podem ser afetados são as entidades, controles, locais ou usuários afetados pelo caso de conformidade. Para obter mais informações, consulte Adicionar uma área afetada a um caso de conformidade.
2. Adicione as áreas relacionadas ao caso de conformidade. Por exemplo, as áreas relacionadas incluem políticas, citações, objetivos de controle ou eventos de risco. Para obter mais informações, consulte Adicionar uma área relacionada a um caso de conformidade.
3. Adicione as causas e consequências deste caso de conformidade. Por exemplo, você pode adicionar a causa raiz do caso ou evento de conformidade relatado e suas consequências na organização. Para obter mais informações, consulte Adicionar uma causa e uma consequência a um caso de conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Adicione os regulamentos de conformidade que podem ser afetados ao caso de conformidade. Para obter mais informações, consulte Adicionar regulamentações de conformidade a um caso de conformidade.
5. Adicione ou crie um problema relacionado a um caso de conformidade. Para obter mais informações, consulte Adicionar ou criar um problema para um caso de conformidade.

Reatribuir uma tarefa de caso do tipo Avaliação

Reatribua uma tarefa de caso do tipo Avaliação a outro usuário na aplicação GRC: Compliance Case Management. Por exemplo, um analista de caso ou um proprietário de tarefa de caso pode reatribuir uma tarefa de caso de conformidade a outro proprietário de tarefa de caso se uma tarefa de caso for atribuída incorretamente ou não for aceita pelo proprietário da tarefa de caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como analista de caso, depois que uma tarefa é atribuída a um proprietário de tarefa de caso, você pode reatribuir a tarefa a outro usuário.

Como proprietário da tarefa de caso, você também pode aceitar a tarefa, começar a trabalhar nela e reatribuir a tarefa parcialmente concluída a outro usuário. Quando você reatribui uma tarefa de caso parcialmente concluída a outro usuário, os dados fornecidos também são copiados e ficam disponíveis para o novo proprietário da tarefa de caso. O proprietário da tarefa recém-atribuído pode modificar a tarefa de caso com base nos requisitos desse proprietário.

Nota:
Você só pode reatribuir as tarefas de caso que tenham o campo **Tipo** definido como **Avaliação**.

Procedimento

1. Navegar até **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Acesse sua tarefa no módulo Minhas tarefas.
3. Abra a tarefa na qual você deseja trabalhar.
4. Na seção Aberto, selecione **Reatribuir**.
   A caixa de diálogo Reatribuir tarefa de caso é exibida.
5. No campo **Grupo de atribuição**, selecione o grupo de atribuição.
6. No campo **Proprietário da tarefa de caso**, selecione o proprietário.
7. Na caixa de diálogo Reatribuir tarefa de caso, selecione **Reatribuir**.

Revisar e encerrar uma tarefa de caso

Revise e encerre uma tarefa de caso depois que um proprietário de tarefa de caso fornecer respostas e observações para o caso na aplicação GRC: Compliance Case Management.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. No módulo Tarefas, abra a tarefa a ser revisada.
3. Revise a tarefa de caso e selecione uma das seguintes opções.

Adicionar uma área afetada a um caso de conformidade

Adicione uma área ou objeto afetado que seja afetado pelo caso ou evento de conformidade na aplicação GRC: Compliance Case Management.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode especificar as áreas ou objetos afetados, como entidades, controles, empresas e usuários que são afetados pelo caso de conformidade. Um administrador de conformidade também pode configurar as opções para as áreas afetadas na configuração da aplicação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione a lista  ícone.
3. Na lista, selecione **Todos os casos**.
4. Abra o caso ao qual você deseja adicionar uma área afetada.
5. Selecione a lista relacionada Áreas afetadas.
6. Selecione **Adicionar**.
7. Selecione o tipo de área afetada na lista suspensa.
   Este valor não é configurável.
   Registros relacionados ao tipo de registro selecionado estão disponíveis para sua seleção.
8. Selecione os registros na lista disponível.
   Modificar o campo **Selecionar tipo** limpa a seleção atual.
9. Selecione **Adicionar**.
10. Selecione **Salvar**.

Adicionar uma área relacionada a um caso de conformidade

Adicione uma área relacionada ao caso ou evento de conformidade relatado na aplicação GRC: Compliance Case Management.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode especificar as áreas relacionadas a um caso de conformidade ou evento relatado. As áreas relacionadas incluem políticas, citações, objetivos de controle, controle e eventos de risco. Um administrador de conformidade também pode configurar as opções para as áreas relacionadas na configuração da aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione a lista  ícone.
3. Na lista, selecione **Todos os casos**.
4. Abra o caso ao qual você deseja adicionar uma área relacionada.
5. Selecione a lista relacionada Áreas relacionadas.
6. Selecione **Adicionar**.
7. Selecione o tipo de área relacionada.
   Registros relacionados ao tipo de registro selecionado estão disponíveis para sua seleção.
8. Selecione os registros na lista disponível.
   Modificar o campo **Selecionar tipo** limpa a seleção atual.
9. Selecione **Adicionar**.
10. Selecione **Salvar**.

Adicionar uma causa e uma consequência a um caso de conformidade

Defina a causa raiz do caso ou evento de conformidade relatado e suas consequências na organização usando a aplicação GRC: Compliance Case Management.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar várias causas a um caso ou evento de conformidade e definir uma causa primária. Qualquer caso de conformidade pode ter apenas uma causa primária. Você também pode adicionar uma causa suspeita, mas não confirmada. A aplicação Gestão de casos de conformidade permite adicionar as consequências com base no caso relatado e em qualquer ação ou plano de correção em vigor.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione a lista  ícone.
3. Na lista, selecione **Todos os casos**.
4. Abra o caso ao qual você deseja adicionar uma causa e uma consequência.
5. Selecione **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário de Causa e Consequência, consulte Formulário de causa e consequência.
7. Selecione **Salvar**.

Formulário de causa e consequência

Use o formulário Causa e Consequência para definir a causa e a consequência que um caso tem sobre sua organização na aplicação GRC: Compliance Case Management.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de causa e consequência

Campo	Descrição
Causa	Causa do caso ou evento.
Status da causa	Status da causa: • **Suspeito**: quando a causa não está confirmada. • **Confirmado**: quando a causa é confirmada.
Causa primária	Opção para selecionar a causa como a causa primária.
Descrição da causa	Breve descrição da causa.
Consequências e ações	
Consequências	Consequências do caso ou evento. Você pode selecionar várias consequências para um caso relatado.
Ações tomadas	Qualquer ação ou medida tomada para resolver o caso.
Resumo	
Observações	Registre as observações gerais, se houver.

Adicionar regulamentações de conformidade a um caso de conformidade

Adicione os regulamentos que são ou podem ser afetados pelo caso de conformidade relatado. Na plataforma ServiceNow, os regulamentos são capturados como documentos de autoridade. Adicionar os regulamentos ao caso permite que você identifique quais regulamentos foram violados ou violados e evita que sua organização receba penalidades ou multas para este caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como analista de caso, você pode escolher e adicionar os regulamentos relacionados ao caso relatado. Por padrão, todas as regulamentações no sistema são exibidas. Depois de adicionar os regulamentos, você deve analisar quais regulamentos foram violados e definir seu status de relatório. O status do relatório ajuda a determinar se a regulamentação deve ser relatada ou não.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione a lista  ícone.
3. Na lista, selecione **Todos os casos**.
4. Abra o caso ao qual você deseja adicionar uma regulamentação.
5. Selecione a lista relacionada a Regulamentos e execute as seguintes ações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione **Adicionar**.

b. Selecione as regulamentações a serem adicionadas.

c. Selecione **Adicionar**.

6. Para definir o status de emissão de relatórios de uma regulamentação, selecione e abra a regulamentação.

7. No formulário, preencha os campos.

Formulário de regulamentação

Campo	Descrição
Caso	Caso ao qual você está adicionando a regulamentação. Este campo é definido automaticamente com o nome do caso.
Status de emissão de relatórios	Status para determinar se a regulamentação deve ser relatada imediatamente, no futuro, ou não precisa ser relatada. As opções são as seguintes: ○ **A ser determinado**: quando você não tem certeza se a violação deve ser relatada. ○ **Reportável**: quando a violação deve ser relatada. ○ **Não reportável**: quando a violação não precisa ser relatada. ○ **Potencialmente reportável**: quando a violação pode ser denunciada no futuro com base na investigação de caso.
Documento de autoridade	Documento de autoridade que forma o regulamento.
Data de apresentação	Data em que a regulamentação é relatada aos reguladores.
Descrição	Breve descrição da violação da regulamentação com base em sua análise.

8. Selecione **Salvar**.

Adicionar ou criar um problema para um caso de conformidade

Identifique e adicione um problema relacionado às áreas afetadas de um caso de conformidade relatado. Você também pode criar um problema na página principal GRC: Compliance Case Management.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.

2. Selecione a lista ícone.

3. Na lista, selecione **Todos os casos**.

4. Abra o caso ao qual você deseja adicionar um problema e selecione uma das seguintes opções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Salvar**.

Formulário Criar um problema

Use o formulário Criar um problema em GRC: Compliance Case Management para adicionar um problema a um caso de conformidade, relatar descobertas, observações, deficiências de conformidade ou assuntos que exigem atenção imediata dos respectivos proprietários.

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário Criar um problema

Campo	Descrição
Problema	
Número	Número do problema. Este campo é preenchido automaticamente.
Nome	Nome do problema.
Origem do problema	Origem do problema, como análise de caso de conformidade. Este campo é preenchido automaticamente.
Tipo de problema	Tipo de problema é uma maneira de classificar a natureza do problema que está sendo relatado. Este campo é preenchido automaticamente com uma das seguintes opções com base em como o problema foi criado: • Falha na eficácia do design de controle • Falha na eficácia operativa de controle • O controle não atende ao requisito • O controle não existe • Não conformidade com um regulamento • Não conformidade com uma política • Melhoria ou sugestão para uma política existente • Recomendação para uma nova política • Otimização ou melhoria de processos • Observação • Violação de dados • Fraude • Erro de estado • Treinamento • Documentação
Classificação	Classificação do problema. Este campo é preenchido automaticamente com uma das seguintes opções: • Auditoria • Conformidade • Resiliência operacional

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar um problema

Campo	Descrição
	• Risco • Fornecedor
Local	Local do problema.
Estado	Estado do problema: • **Novo** • **Analisar** • **Responder** • **Revisar** • **Encerrado concluído** • **Encerrado incompleto**
Subestado	O subestado do problema é o subtipo do problema. Este campo é preenchido automaticamente.
Prioridade	Prioridade do problema: • **Crítico** • **Alto** • **Moderado** • **Baixo(a)** • **Planejamento**
Classificação do problema	Classificação do problema: • **Muito alto(a)** • **Alto** • **Moderado** • **Baixo(a)** • **Muito baixo**
Descrição	Aprovador do problema.
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo de atribuição do problema. Por exemplo, equipe de Conformidade ou equipe de Ética/ Conformidade.
Atribuído a	Usuário ao qual o problema está atribuído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar um problema

Campo	Descrição
Grupo gerenciador de problemas	Usuário atribuído para trabalhar no problema registrado: • **Gerentes de conformidade** • **Gerentes de risco de TI** • **Gerentes de risco**
Gerenciador de problemas	Gerente ao qual o problema está atribuído.
Lista de observação	Usuários que estão na lista de observação para o problema.
Programação	
Prazo	Data em que o problema vence.
Data de confirmação	Data de confirmação do problema. Este campo é preenchido automaticamente com base no cálculo automático de datas futuras.
Data de início planejada	Data de início planejada para o problema.
Data de término planejada	Data de término planejada para o problema.
Duração	Duração do problema em dias, horas, minutos e segundos.
Criação	Data em que o problema foi criado. Este campo é preenchido automaticamente com base na data atual do sistema.
Encerrado	Data em que o problema foi encerrado.
Data de início real	Data de início real do problema.
Data de término real	Data de término real do problema.
Duração real	Duração real do problema em dias, horas, minutos e segundos.
Agrupamento de problema	
Problema primário	Problema primário que está associado ao problema.
Regra do grupo de problemas	Regra de grupo para o problema.
Plano de ação	
Recomendação	Recomendação para o problema.
Plano de ação	Plano de ação para o problema.
Atividade	
Anotações de trabalho	Anotações de trabalho para o problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar um problema

Campo	Descrição
Comentários adicionais	Comentários adicionais para o problema.
Configurações	
Domínio funcional	Domínio funcional do problema.

Outras ações

Além dos campos de, há algumas ações que você pode executar em um registro de caso de conformidade.

- Anexo- selecione este ícone na barra lateral para adicionar anexos relacionados ao registro de caso de conformidade.
- Compor e-mail- compor um e-mail.
- Descartar rascunho- descartar uma versão de rascunho do e-mail.
- Enviar e-mail- envie o e-mail com todos os detalhes.
- Criar novo e-mail- Crie um novo e-mail.
- Exibir rascunhos - exibe os rascunhos existentes no sistema.
- Salvar- salve os detalhes do caso de conformidade.
- Exibição em 360 - exibe o caso de conformidade em uma exibição em 360 com todos os relacionamentos.
- Exportar PDF- exporte o caso de conformidade como um PDF.
- Excluir- exclua o caso de conformidade.

Exportar um relatório para PDF

Crie relatórios em Portable Document Format (PDF) para casos ou solicitações de conformidade usando modelos predefinidos ou personalizados na aplicação GRC: Compliance Case Management. Este recurso permite que as partes interessadas que podem não ter acesso à aplicação ainda possam acessar os dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_comp_case.compliance_case_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode exportar dados de conformidade para relatórios em PDF para facilitar o compartilhamento com equipes de auditoria, parceiros ou comitês internos, eliminando o requisito de acesso à aplicação. Um administrador de conformidade pode selecionar um modelo predefinido ou criar um modelo de documento personalizado para gerar relatórios. Para obter mais informações, consulte Configure a PDF document template .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione a lista ícone.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Para gerar um relatório de caso de conformidade, selecione **Todos os casos**.
4. Para gerar um relatório de solicitação de conformidade, selecione **Todas as solicitações**.
5. Abra o caso de conformidade ou a solicitação de conformidade que você deseja exportar como um relatório em PDF.
6. Selecione o ícone.
7. Selecione **Exportar PDF**.
   O botão **Exportar PDF** aparece somente quando um modelo de documento é especificado no tipo de registro.
8. Selecione o modelo para gerar um relatório em PDF.
9. Selecione **Exportar**.
   Um relatório em PDF é gerado e está disponível na seção Anexos do registro para download.
10. Para baixar uma cópia local do relatório em PDF, selecione o ícone no relatório PDF e selecione **Baixar**.

Redigir um e-mail no GRC: Compliance Case Management

Redija e envie um e-mail para casos e solicitações de conformidade usando a aplicação GRC: Compliance Case Management. Este recurso ajuda você a se comunicar com diferentes partes interessadas dentro ou fora da sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_case_mgmt.grc_case_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode compor e enviar e-mails sobre seus casos e solicitações para várias partes interessadas. Por exemplo, você pode consultar a equipe jurídica para obter opiniões e sugestões obrigatórias sobre o caso de conformidade registrado. Você pode gerenciar os e-mails do caso ou da página de registro de solicitação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione a lista ícone.
3. Para compor um e-mail, use as seguintes opções.
4. Selecione o ícone.
5. Selecione **Compor e-mail**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de rascunho de e-mail

Campo	Descrição
Para	ID do e-mail do destinatário. Você pode adicionar vários IDs de e-mail separados por vírgulas neste campo para enviar e-mail para mais de um destinatário.
Assunto	Breve resumo ou título do seu e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Mensagem de e-mail	Corpo da sua mensagem que inclui informações, solicitações ou detalhes que você deseja transmitir ao destinatário. Você pode formatar o texto, adicionar anexos e incluir links nesta seção. **Nota:** Você pode enviar e-mails para usuários ServiceNow e partes interessadas externas que não têm acesso à instância ServiceNow. Você deve fornecer os detalhes básicos do registro na linha de assunto ou no corpo do e-mail para que eles saibam do registro ao qual você está se referindo.

7. **Opcional:** Para adicionar anexos, selecione **Anexar arquivo**.
8. Selecione **Enviar e-mail**.

Configurar datas de vencimento

Configure uma regra predefinida para automatizar os cálculos de data de vencimento. As regras são projetadas para serem executadas e se tornam efetivas quando um novo registro é relatado na aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Aplique condições baseadas em regras em uma combinação de agência, regulamentação ou jurisdição para gerenciar linhas do tempo para cálculo automático de data de vencimento.

Procedimento

1. Insira um **Nome** para a configuração da regra.
2. Selecione uma **agência reguladora** na lista de pesquisa.
3. Selecione uma **jurisdição** na lista de pesquisa.
4. Selecione uma **regulamentação** na lista de pesquisa.
   Não é obrigatório selecionar todas as Agências **regulatórias**, **Jurisdições**e **Regulamentações**. Você pode selecionar qualquer um deles.
5. Definir **condições**.
6. Selecione **Aplica-se a**.
   O campo Aplica-se a se refere a um tipo de registro para o qual o perfil da agência é aplicável. Atualmente, somente o caso de Conformidade é aplicável na versão Xanadu.
7. Defina **Critérios** selecionando as condições de filtro necessárias e o operador lógico.
8. Selecione **Enviar**.
   A regra predefinida para automatizar os cálculos de data de vencimento foi salva. Esta regra predefinida é aplicada a todos os casos de conformidade criados a partir de agora.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência do Gestão de casos de conformidade

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais, como tabelas e funções instaladas com a aplicação GRC: Compliance Case Management.

Tabelas instaladas com Gestão de casos de conformidade

As tabelas são adicionadas com a ativação da aplicação GRC: Compliance Case Management.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição das tabelas que foram adicionadas com a aplicação GRC: Compliance Case Management.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Caso de GRC [sn_grc_case_mgmt_case]	Armazena todos os detalhes do caso de conformidade.
Classificação do caso [sn_grc_case_mgmt_case_classification]	Armazena as classificações de caso de conformidade.
Tarefa de caso [sn_grc_case_mgmt_case_task]	Armazena todas as tarefas de caso que foram criadas para o caso de conformidade.
Tipo de caso [sn_grc_case_mgmt_case_type]	Armazena os detalhes do tipo de caso e do subtipo de caso.
Causa [sn_grc_case_mgmt_cause]	Armazena as causas que foram adicionadas à biblioteca e mapeadas para o caso.
Causa e consequência [sn_grc_case_mgmt_cause_consequence]	Armazena as causas e consequências que foram mapeadas para o caso.
Consequência [sn_grc_case_mgmt_consequence]	Armazena as consequências que foram adicionadas à biblioteca e mapeadas para o caso.
Caso core de GRC [sn_grc_case_mgmt_core_case]	Armazena os detalhes da funcionalidade principal do caso.
Área afetada [sn_grc_case_mgmt_impacted_area]	Armazena as áreas afetadas que foram mapeadas para o caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Tarefa de caso para instância de avaliação [sn_grc_case_mgmt_m2m_case_task_asmt_instance]	Armazena os detalhes da avaliação nas tarefas de caso do tipo avaliação.
Problema para caso [sn_grc_case_mgmt_m2m_issue_case]	Armazena os problemas que foram mapeados para o caso.
Regulamento [sn_grc_case_mgmt_regulation]	Armazena os regulamentos que foram mapeados para o caso.
Área regulamentada [sn_grc_case_mgmt_related_area]	Armazena as áreas relacionadas que foram mapeadas para o caso.
Caso de conformidade [sn_comp_case_compliance_case]	Armazena os registros de caso de conformidade.

Funções instaladas com Gestão de casos de conformidade

O GRC: Compliance Case Management instala a função essencial para executar as respectivas tarefas operacionais diárias para gerenciar casos de conformidade para a empresa. para executar suas respectivas tarefas.

Funções e suas descrições

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário comercial de caso de conformidade [sn_comp_case.compliance_case_business_user]	O usuário comercial de caso de conformidade pode executar as seguintes tarefas: • Criar casos e solicitações de conformidade a partir do Central do funcionário • Trabalhe nas tarefas de caso. .	sn_grc_case_mgmt.grc_case_business_user
Analista de caso de conformidade [sn_comp_case.compliance_case_analyst]	O analista de caso de conformidade pode revisar o caso. O analista de caso de conformidade pode executar as seguintes tarefas:	• sn_grc_case_mgmt.grc_case_analyst • sn_comp_case.compliance_case_business_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções e suas descrições

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Revise as principais partes interessadas, áreas afetadas, áreas relacionadas, causas e consequências, regulamentações e problemas atribuídos ao analista de caso. • Revise todos os casos não atribuídos.	
Gerente de casos de conformidade [sn_comp_case.compliance_case_manager]	O gerente de casos de conformidade pode revisar e trabalhar nos casos criados. O gerente de casos de conformidade pode executar as seguintes tarefas: • Revise as principais partes interessadas, áreas afetadas, áreas relacionadas, causas e consequências, regulamentações e problemas atribuídos ao analista de caso. • Revise todos os casos.	• sn_comp_case.compliance_case_analyst • sn_grc_case_mgmt.grc_case_manager
Administrador de caso de conformidade [sn_comp_case.compliance_case_admin]	Os administradores de caso de conformidade podem configurar a aplicação Gestão de casos de conformidade. Eles podem executar as seguintes tarefas: • Crie um tipo de caso. • Crie um modelo de estado e transições. • Crie um modelo de avaliação. • Excluir casos. • Revise as principais partes interessadas, áreas afetadas, áreas relacionadas, causas e consequências, regulamentações e problemas atribuídos ao analista de caso.	• sn_grc_case_mgmt.grc_case_admin • sn_comp_case.compliance_case_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções e suas descrições

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário funcionário do GRC [sn_grc_emp_user.grc☒ _employee]	Usuários funcionários do GRC podem criar casos de conformidade e solicitações a partir do Central do funcionário.	N/D

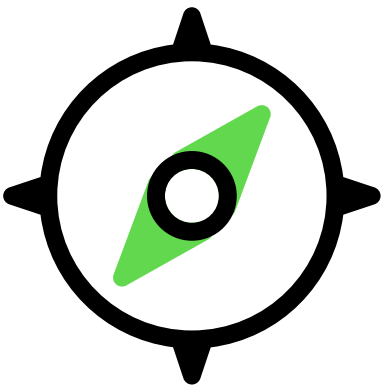
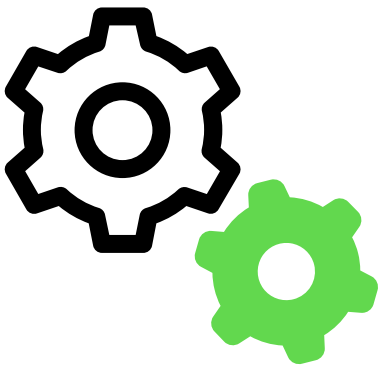
Para obter mais informações, consulte https://www.servicenow.com/products/employee-center.html .

Monitoramento e autorização contínuos

Monitoramento e autorização contínuos (CAM) emprega as sete etapas definidas pela Estrutura de gestão de riscos (RMF) do NIST para permitir que você tome decisões mais informadas sobre sua postura de segurança.

file:/home/jenkins/agent/workspace/dita2/fluid-topics-pipeline/xanadu/doc/source/product/grc-cam/reference/url-here

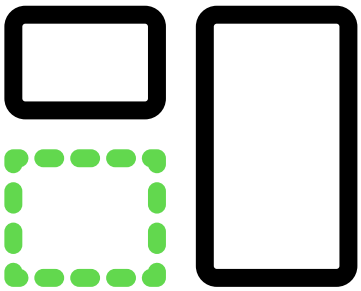
Iniciar

Explorar	Configurar	Etapa 1 do RMF - Preparar
		
A aplicação CAM aplica uma abordagem padronizada para automatizar a Estrutura de gestão de riscos (RMF) do NIST.	Siga as etapas na check-list para baixar CAM do ServiceNow Store e deixá-lo pronto para operação.	Na etapa Preparar, você configura limites de autorização, sobreposições de controle e tipos de informações, bem como cria o pacote de autorização real.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapa 2 do RMF - Categorizar



Na etapa Categorizar, você define a criticidade ou a sensibilidade do seu sistema de informações de acordo com os possíveis cenários de pior caso.

Etapa 3 do RMF - Selecionar controles



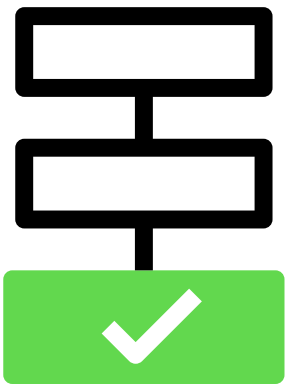
Quando os níveis de impacto do pacote forem aprovados, é hora de selecionar os controles de linha de base.

Etapa 4 do RMF - Implementar controles



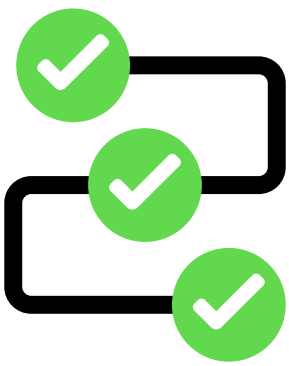
Depois de selecionar os controles para implementação e executar qualquer uma das ações possíveis sobre eles, você poderá implementar os controles.

Etapas 5, 6 e 7 do RMF



Depois de implementar os controles, você pode avaliar os controles internos e externos, gerar Planos de ação e marcos (POA&M) e gerenciar solicitações de mudança e itens vulneráveis.

Implementando controles e objetivos de avaliação



NIST 800-53A - os objetivos de avaliação estão incluídos na aplicação sistema base com a aplicação CAM. Os objetivos de avaliação são mapeados para os objetivos de controle da revisão 5.

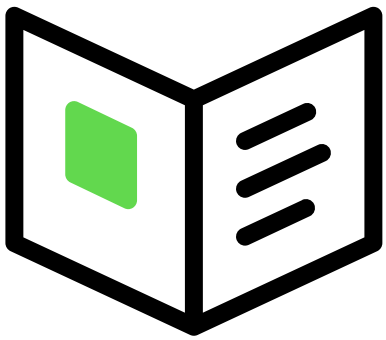
Monitorar e gerenciar



O CAM Espaço é um hub centralizado onde você pode monitorar e gerenciar continuamente a conformidade com a Estrutura de gestão de riscos do NIST para garantir a aderência às suas políticas e diretrizes de segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência  Os tópicos de referência fornecem as descrições detalhadas de tabelas, propriedades, formulários e funções que são instaladas com a aplicação CAM.		

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

O plug-in Monitoramento e autorização contínuos (com.sn_irm_cont_auth_monitor) está disponível como uma assinatura separada e requer ativação.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para Monitoramento e autorização contínuos no ServiceNow Community
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando CAM

Saiba mais sobre os CAM benefícios e fluxos de trabalho para usuários.

Visão geral CAM

A aplicação CAM aplica uma abordagem padronizada para automatizar a Estrutura de gestão de riscos (RMF) do NIST.

CAM usuários

CAM funções necessárias para tarefas específicas são listadas em funções de usuário de CAM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Funções e responsabilidades

Função	Responsabilidades
Proprietário do sistema	O indivíduo responsável por adquirir, desenvolver, integrar, modificar, operar e manter um sistema da informação.
Funcionário de autorização (FA)	O indivíduo responsável por aceitar um sistema da informação em um ambiente operacional em um nível de risco conhecido. Normalmente, essa pessoa está no nível de CISO ou CISO substituto.
Representantes oficiais designados que deram a autorização (AODR)	Um ou mais AODRs.
Assessores de controle de segurança (ACS)	Os indivíduos responsáveis por conduzir uma avaliação completa dos controles de um sistema da informação.
Gerenciadores de segurança do sistema da informação (ISSM)	Os indivíduos responsáveis pela realização das atividades de gestão de segurança do sistema da informação, conforme designados pelo ISSO.
Agentes de segurança do sistema da informação (ISSO)	Os indivíduos responsáveis por garantir que a postura de segurança operacional apropriada seja mantida para um sistema da informação.
Proprietários das informações	Os indivíduos responsáveis pela autoridade estatutária, de gestão e operacional.
Usuários do sistema	Os usuários responsáveis pela execução do trabalho real no sistema.

Fluxo de trabalho de RMF compatível com CAM

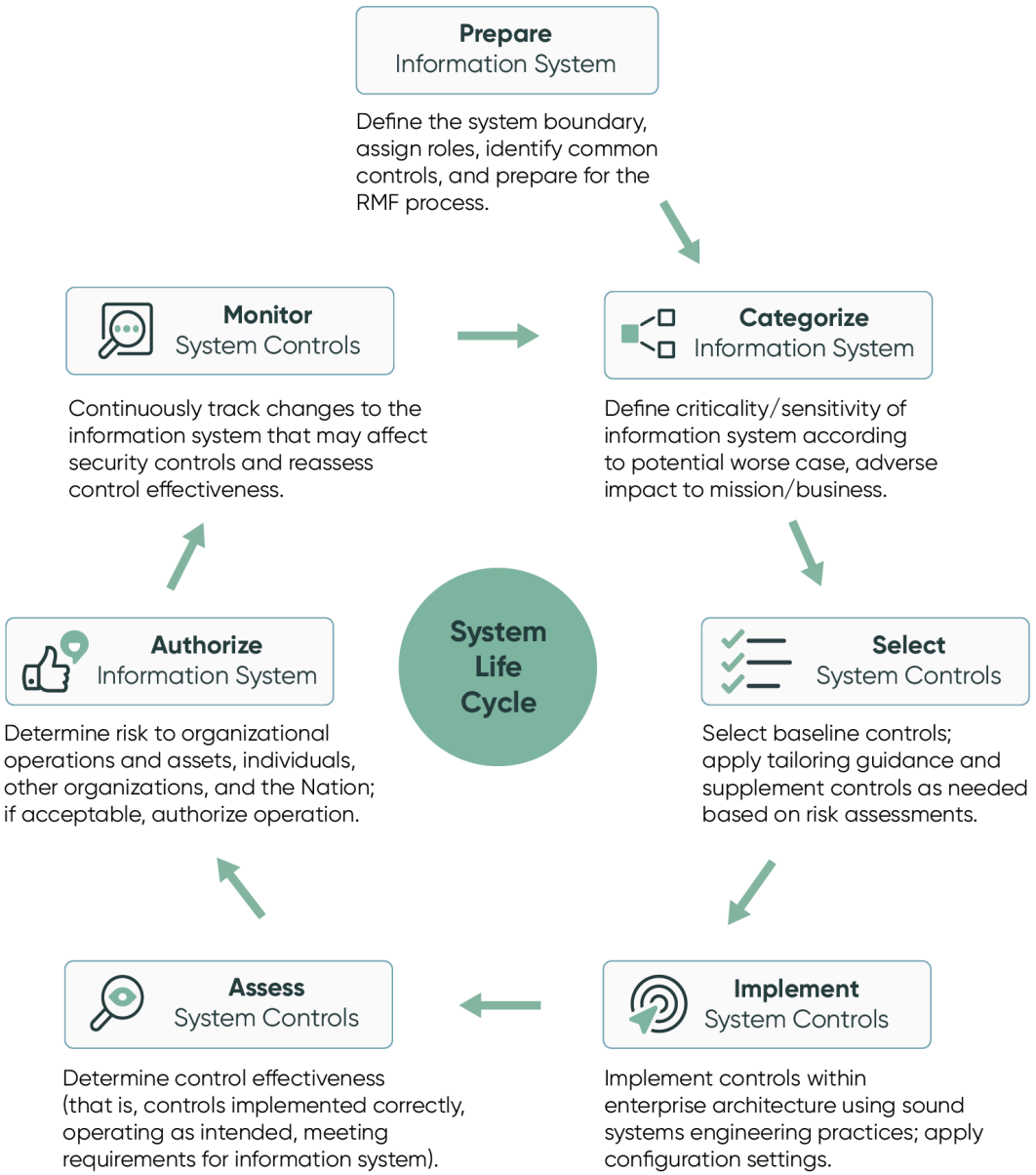
O RMF foi determinado pelo governo federal dos EUA para fornecer a resiliência necessária para apoiar os interesses de segurança nacional e econômica dos Estados Unidos. CAM emprega as sete etapas definidas pelo RMF para permitir que você tome decisões mais fundamentadas sobre sua postura de segurança.

O RMF consiste nas sete etapas ilustradas aqui.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ciclo de vida de segurança do RMF



Tradução automática

1. REVISORES: conteúdo necessário aqui.

2.

Benefícios do CAM

REVISORES: conteúdo necessário aqui.

Benefícios do CAM

Benefício	Recurso	Usuários

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o CAM, consulte:

- Configuração do CAM
- Etapa 1 do RMF - Preparar o pacote de autorização
- Etapa 2 do RMF - Categorizar o pacote de autorização
- Etapa 3 do RMF - Selecionar controles para um pacote de autorização
- Etapa 4 do RMF - Implementar controles
- Etapas 5, 6 e 7 do RMF - Avaliar, autorizar e monitorar
- Implementação de controles e objetivos de avaliação no CAM
- Tarefas contínuas de autorização e monitoramento no CAM Espaço
- Referência do CAM

Configuração do CAM

Siga as etapas na check-list para baixar CAM do ServiceNow Store e deixá-lo pronto para operação.

Visão geral da configuração

1. Configurar check-list para Monitoramento e autorização contínuos

   A check-list inclui as tarefas que você deve concluir para preparar o sistema base.

2. Download de Monitoramento e autorização contínuos

   Você baixa CAM do ServiceNow Store.

3. Atribuir funções Monitoramento e autorização contínuos a usuários e grupos

   Atribua funções a usuários e grupos para se preparar para usar a aplicação CAM.

Configurar check-list para Monitoramento e autorização contínuos

A check-list inclui as tarefas que você deve concluir para preparar o sistema base.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_irm_cont_auth.admin

Procedimento

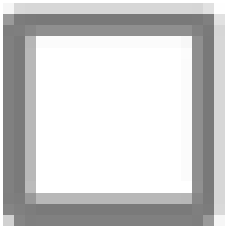
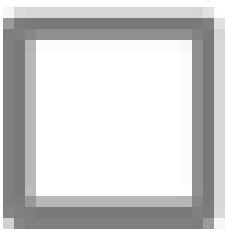
Crie e imprima um PDF do tópico da check-list e marque as tarefas conforme as conclui.

Para gerar um PDF, selecione o ícone Salvar como **PDF** (ícone) na parte superior deste tópico e selecione **Tópico selecionado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar check-list para CAM

Item	Descrição
	Como um usuário com a função de Administrador do sistema, verifique se você tem as aplicações principais GRC instaladas em uma instância Now Platform. **Nota:** As aplicações GRC e a instância Now Platform devem ser da mesma versão da família. **a.** Para verificar se a aplicação GRC: GRC Profile está instalada em sua instância, navegue até Plug- **ins** e pesquise por GRC Profile. **b.** Se a aplicação principal do GRC Profile não estiver instalada, selecione **Instalar**. **c.** Instale também as seguintes aplicações, conforme necessário: ○ GRC: Gestão de políticas e conformidade ○ GRC: Gestão de riscos ○ GRC: Gestão de auditorias **d.** Depois que as aplicações forem instaladas, instale a aplicação principal Monitoramento e autorização contínuos. Se alguma aplicação não estiver visível em sua instância, você poderá baixá-la em ServiceNow Store. Para obter mais informações sobre como obter direitos, baixar e instalar as GRC aplicações principais, consulte GRC e o ServiceNow Store.
	Como um usuário com a função CAM de administrador, atribua usuários com as funções necessárias, conforme descrito em Atribuir funções Monitoramento e autorização contínuos a usuários e grupos.

Resultado
Parabéns! Você configurou com sucesso o CAM sistema base. Muitos dos elementos incluídos no sistema base podem ser personalizados para suas necessidades de negócio específicas. Consulte os links na check-list para obter mais informações.

Download de Monitoramento e autorização contínuos

Você baixa CAM do ServiceNow Store.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

Siga as instruções em Baixar uma aplicação [GRC de ServiceNow Store pela primeira vez.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins

Atribuir funções Monitoramento e autorização contínuos a usuários e grupos

Atribua funções a usuários e grupos para se preparar para usar a aplicação CAM.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Usuários**.
2. Selecione o nome de um usuário.
3. Selecione a guia **Funções** e selecione **Editar**.
4. Mova as funções que você deseja atribuir ao usuário do lado Coleção para a Lista de funções e selecione **Salvar**.
   As funções são descritas em funções de usuário de CAM.
5. Repita o processo para cada usuário ou grupo.

Nota:
Se o plug-in Employee Operator estiver instalado, cada uma dessas funções (como Funcionário de autorização, Leitor executivo e Leitor) será classificada como uma função lite.

Etapa 1 do RMF - Preparar o pacote de autorização

Na etapa Preparar, você configura limites de autorização, sobreposições de controle e tipos de informações, bem como cria o pacote de autorização real.

Suas ações na etapa Preparar

- Definir o limite de autorização
- Criar um pacote de autorização

Definir o limite de autorização

Um limite de autorização define o escopo de um sistema específico que pode ser gerenciado e monitorado continuamente usando a aplicação CAM.

Antes de Iniciar

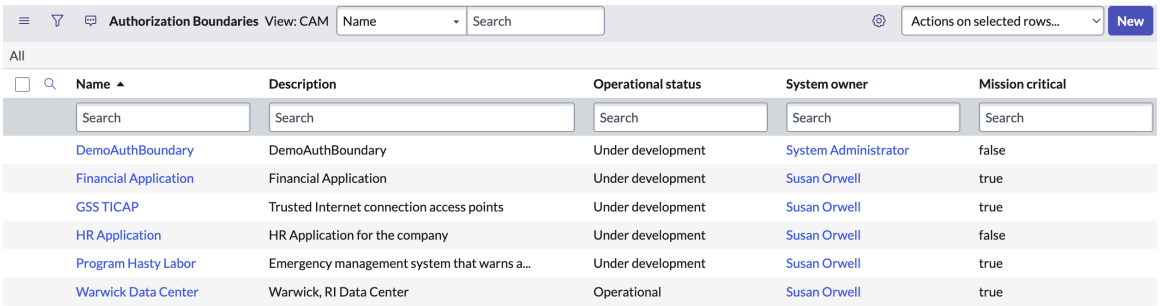
Função necessária: sn_irm_cont_auth.system_owner ou sn_irm_cont_auth.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

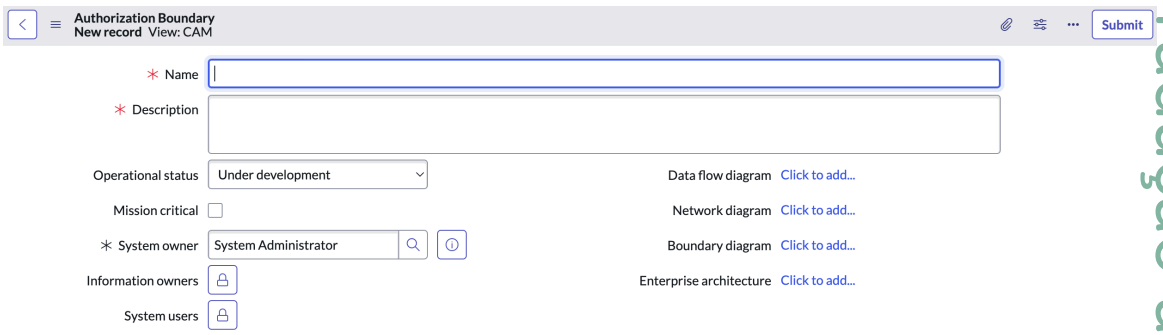
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autorização e monitoramento contínuos** > **Todos os limites de autorização**.



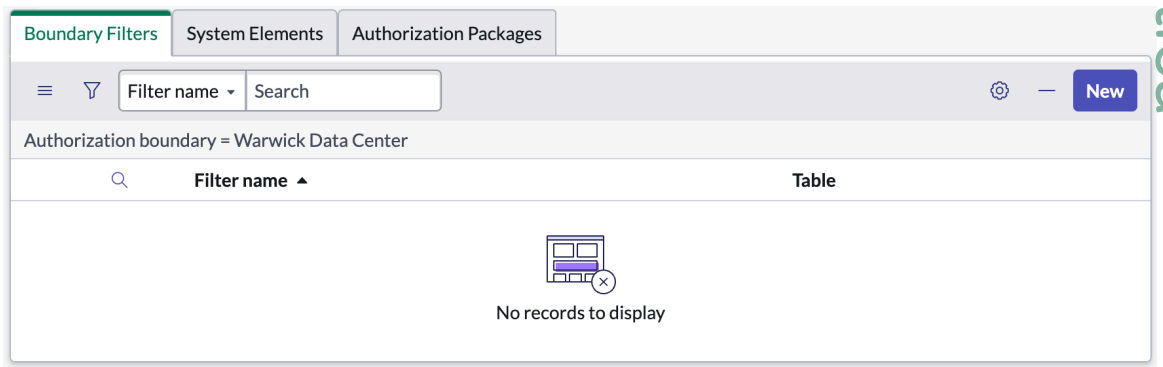
2. Selecione **Novo** e preencha o formulário.

   As configurações são descritas em Campos no formulário de limite de autorização.



3. Salve o registro.

   Use as guias que aparecem para identificar quais sistemas e partes de sistemas você possui e devem passar pelo processo de autorização.



4. Você pode usar a guia **Filtros de limite** para criar filtros para identificar todos os elementos do sistema. Depois de executar os filtros, os resultados aparecem na guia **Elementos do sistema**.
5. Se forem exibidos elementos que não devem ser incluídos no processo de autorização, você poderá selecioná-los e selecionar **Excluir** na lista **Ações nas linhas selecionadas** na parte inferior da tela.
6. Você pode selecionar **Adicionar** para incluir ativos ou sistemas adicionais na lista de elementos do sistema no limite de autorização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Isso conclui o procedimento para definir o limite de autorização. A próxima etapa é criar o pacote de autorização que será processado por meio de aprovações. Você pode iniciar o processo clicando na guia **Pacotes de autorização** ou por meio do painel de navegação. Para obter detalhes, consulte Criar um pacote de autorização.

Criar um pacote de autorização

Depois de definir os limites de autorização para os ativos ou sistemas a serem enviados por meio do processo de autorização para operar, você deve criar um pacote de autorização para essa finalidade. O pacote é processado por meio das sete etapas determinadas pelo RMF.

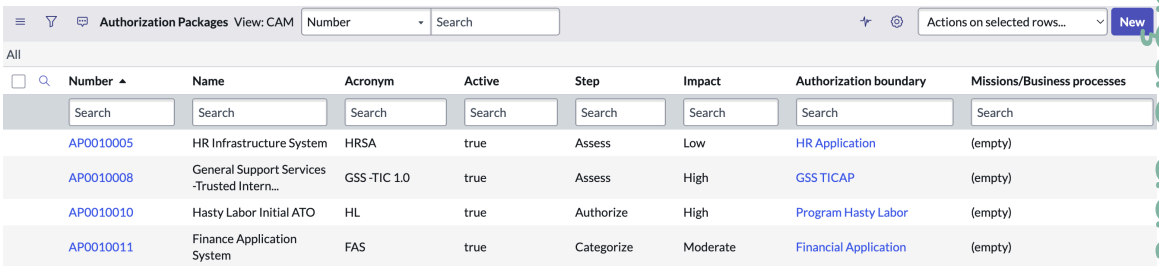
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_irm_cont_auth.system_owner ou sn_irm_cont_auth.admin

Nota:
As funções são necessárias para acessar o pacote de autorização somente depois que ele passou do estado Preparar.

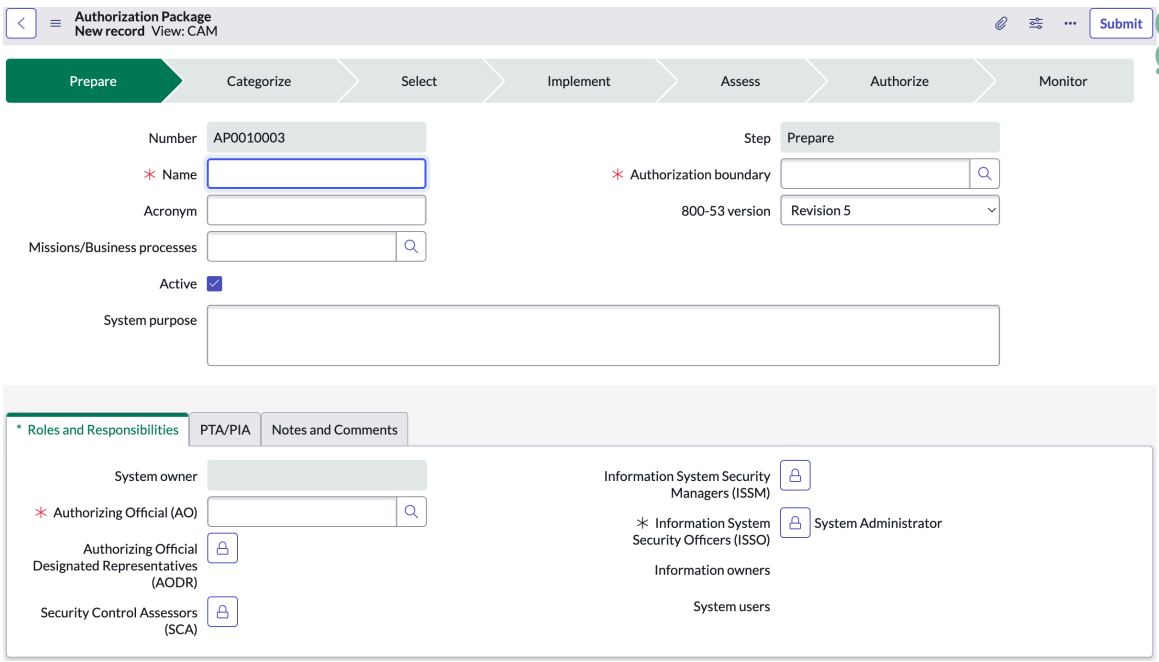
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autorização e monitoramento contínuos** > **Todos os pacotes de autorização**.



2. Selecione **Novo** e preencha o formulário.

   As configurações são descritas em Campos no formulário Pacote de autorização.



Tradução automática

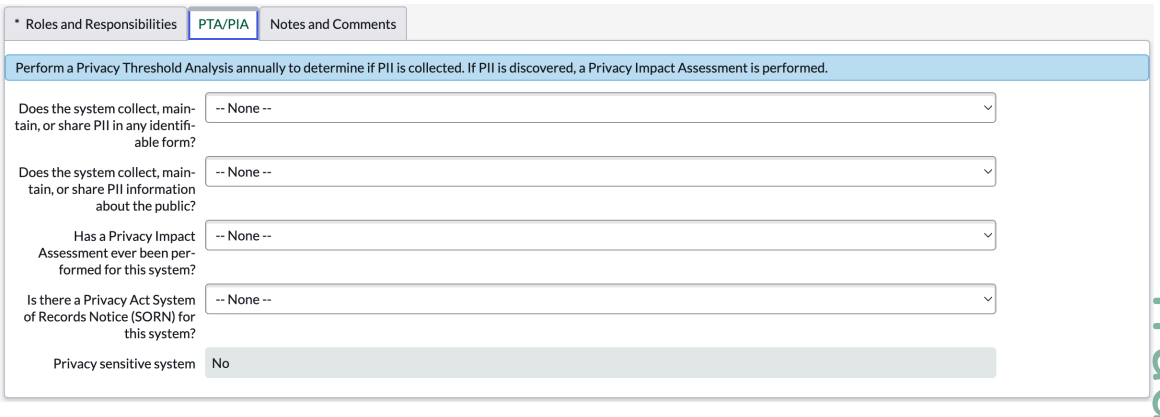
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione a guia **Funções e responsabilidades** e especifique as responsabilidades de várias partes interessadas durante o processo de revisão e aprovação.

   As configurações são descritas em Campos na guia Funções e responsabilidades.

4. Selecione a guia **PTA/PIA** e execute a análise do limite de privacidade respondendo às perguntas.

   O PTA identifica se existem vários tipos de informações de identificação pessoal (PII) nos sistemas que estão sendo autorizados.



5. Se você respondeu **Não** a todas as perguntas, não é necessário fazer uma Análise de impacto de privacidade e pode selecionar **Enviar**.
6. Se você respondeu **Sim** a qualquer uma das perguntas, você deve fazer uma Análise de impacto de privacidade.

   a. No campo Entrevistados da avaliação, selecione o ícone de cadeado e selecione os usuários para os quais você deseja fazer a avaliação.

   b. Depois de selecionar os entrevistados, selecione o ícone de cadeado novamente.

   c. Selecione **Enviar**.
   A notificação de solicitação de avaliação é enviada aos entrevistados selecionados.

   d. Quando a PIA for concluída, as respostas da avaliação serão exibidas em uma lista relacionada no formulário Pacote de autorização.

7. Selecione a guia **Anotações e comentários** para adicionar anotações do cliente ao pacote.
8. Selecione **Categorizar** para fazer a transição do pacote para a próxima etapa

Etapa 2 do RMF - Categorizar o pacote de autorização

Na etapa Categorizar, você define a criticidade ou a sensibilidade do seu sistema de informações de acordo com os possíveis cenários de pior caso. Isso envolve a seleção de tipos de informações do NIST para o pacote e o uso dos tipos de informações para definir os níveis de impacto do pacote.

Antes de Iniciar

Função necessária para usar **Categorizar**:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- sn_irm_cont_auth.system_owner
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer

Função necessária para gravar em um pacote de autorização:

- sn_irm_cont_auth.admin
- sn_irm_cont_auth.system_owner
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager
- sn_irm_cont_auth.authorization_official
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer

Função necessária para selecionar tipos de informações:

- sn_irm_cont_auth.admin
- sn_irm_cont_auth.system_owner

Função necessária para gravar em campos substituídos no formulário Pacote: sn_irm_cont_auth.system_owner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você clica em **Categorizar** no formulário Pacote de autorização, um campo **Impacto**, uma guia **Impacto** e uma lista relacionada a **Tipos de informações** são exibidos no formulário.

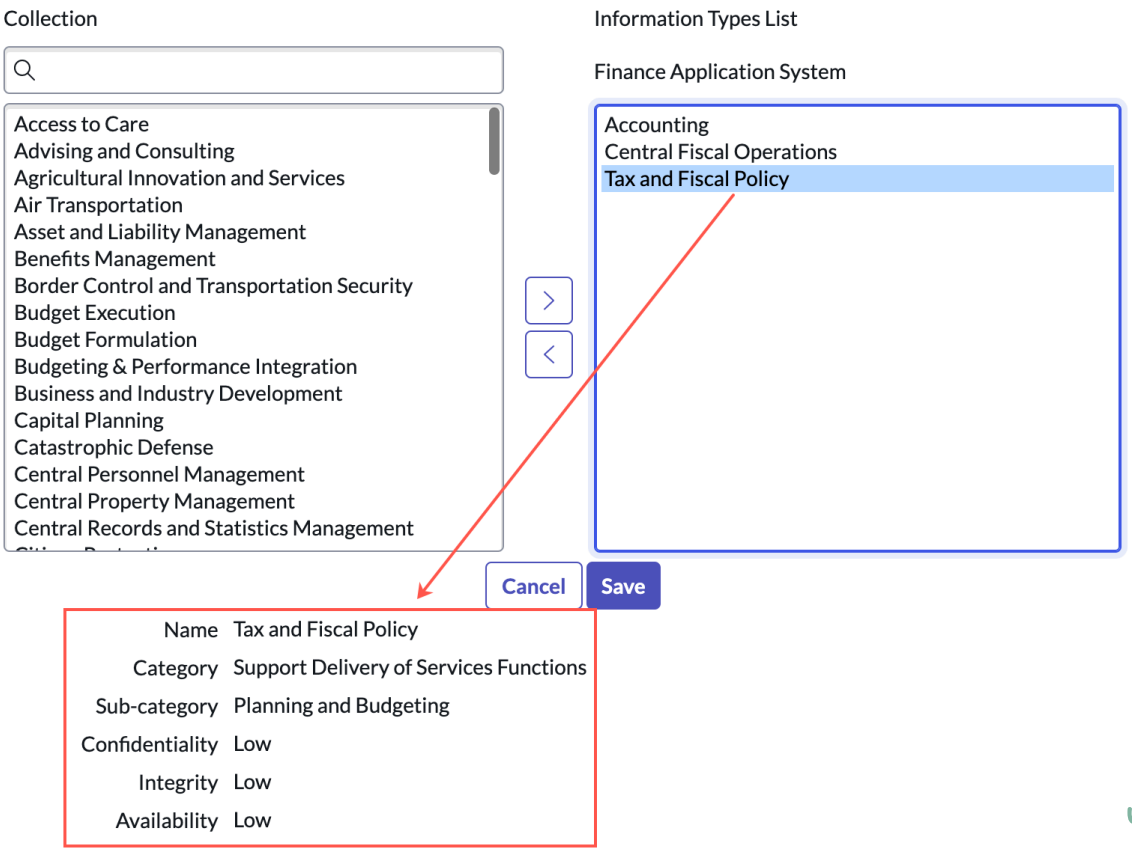
Procedimento

1. Na lista relacionada Tipos de informações, selecione **Editar**.

Nota:
Conforme você seleciona os tipos de informações, são exibidas orientações sobre o tipo de informação selecionado, incluindo nome, categorias e as classificações de Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade (CIA) para o tipo de informação.

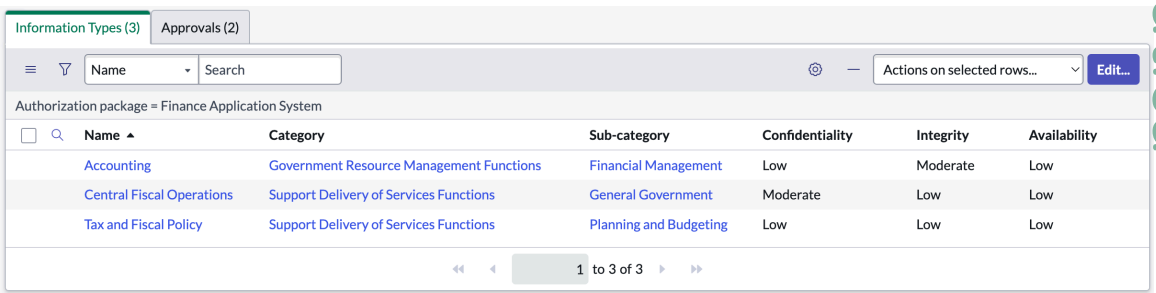
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



2. Selecione vários tipos de informações que você deseja selecionar para este pacote de autorização e mova-os para a caixa Lista de tipos de informações.
3. Ao concluir suas seleções, selecione **Salvar**.

   A lista relacionada Tipos de informação agora contém as informações de orientação para os tipos de informação selecionados.



4. Selecione a guia **Impacto** e revise os impactos recomendados para os tipos de informações selecionados.

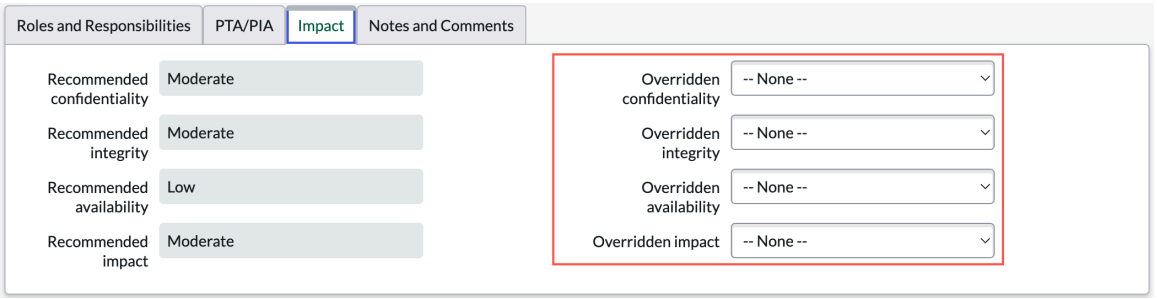
> **Nota:**
> Os impactos exibidos nos campos **Recomendado** refletem o pior cenário dos tipos de informações selecionados. Por exemplo, se você selecionou um tipo de informação com altos níveis de CIA, todos os campos **Recomendado** na guia **Impacto** mostrarão **altos** níveis de risco. Os níveis de CIA são usados para calcular o impacto geral dos tipos de informações selecionados, que agora são exibidos no campo **Impacto**.

5. Você pode substituir qualquer um dos níveis de impacto modificando os campos **Substituídos** e fornecendo uma justificativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conforme você fornece substituições, o campo **Impacto** é atualizado de acordo com os níveis de atualização de CIA.



Importante:
É vital que o campo **Impacto** reflita com precisão o impacto dos dados que você está autorizando. Todos os processos descendentes deste ponto dependem desse nível de impacto. De acordo com as diretrizes do NIST, o número de controles que você deve implementar depende do impacto, da seguinte forma:

- Alto risco = 343 controles
- Risco moderado = 262 controles
- Baixo risco = 125 controles

6. Depois de definir o impacto, selecione **Solicitar aprovação**.
Uma solicitação de aprovação é enviada ao funcionário autorizado, que acessará Minhas aprovações no painel de navegação e revisará as informações no pacote. Quando a aprovação é recebida, o pacote faz a transição para o estado **Selecionar**.

Etapa 3 do RMF - Selecionar controles para um pacote de autorização

Quando os níveis de impacto do pacote forem aprovados, é hora de selecionar os controles de linha de base.

Antes de Iniciar

Função necessária: para gravar na tabela sn_im_cont_baseline_control_objective: sn_irm_cont_auth.system_owner, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer, sn_irm_cont_auth.admin

Para acessar **Marcar como não aplicável**: sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager, sn_irm_cont_auth.admin.

GRC Monitoramento e autorização contínuos

GRC: os testes de início rápido Monitoramento e autorização contínuos exigem a ativação do plug-in Monitoramento e autorização contínuos (com.sn_compliance) e o carregamento dos dados de demonstração.

GRC: pacote de testes de início rápido Monitoramento e autorização contínuos

Teste	Descrição	Versão de lançamento
GRC: o proprietário do sistema cria e valida responsabilidades e funções para um AB e um AP	O proprietário do sistema cria e valida responsabilidades e funções	Quebec (compatível com Paris e Orlando)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

GRC: pacote de testes de início rápido Monitoramento e autorização contínuos

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	para um limite de autorização e um pacote de autorização. Os proprietários das informações e o usuário do sistema são preenchidos previamente ao selecionar o limite de autorização.	
GRC: proprietário do sistema valida a visibilidade dos módulos do aplicativo	Verifica se a persona do proprietário do sistema pode exibir o menu de aplicativo Monitoramento e Autorização Contínuos e os seguintes módulos nesse menu: • Todos os limites de autorização • Todos os pacotes de autorização • Biblioteca de tipos de informação • Sobreposições de controle • Objetivos de controle • Controles • Todos os compromissos	Quebec (compatível com Paris e Orlando)
GRC: módulo de solicitação do proprietário do sistema de primeira aprovação e minhas aprovações	O proprietário do sistema solicita uma aprovação.	Quebec (compatível com Paris e Orlando)
SO: criar e validar responsabilidades e funções para um AB e AP	Verifica se um proprietário do sistema pode criar um limite de autorização preenchendo os campos no formulário de limite de autorização. Verifique também se o mesmo SO pode criar um pacote de autorização na exibição de formulário.	Quebec (compatível com Paris e Orlando)

Para saber mais sobre Monitoramento e autorização contínuos, consulte Continuous Authorization and Monitoring.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando a aprovação era recebida no formulário Pacote de autorização, um campo de **sobreposições de controle** e uma série de listas relacionadas a **controles** apareciam no formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Selecione a lista relacionada **Controles de linha** de base.
   A lista mostra os controles de linha de base para o nível de impacto calculado do pacote. O número de controles a serem implementados (conforme definido pelo NIST) depende do nível de impacto (alto, moderado e baixo).
2. Você pode executar as seguintes ações na lista de controles.

Ações nos controles de linha de base

Ação	Descrição
Adicionar controles à lista	Selecione **Adicionar**, selecione os controles que deseja adicionar e selecione **Criar controles de linha**de base.
Adicionar controles usando uma sobreposição de controle	Selecione uma sobreposição de **controle no campo Sobreposições** de controle. **Nota:** Sobreposições de privacidade e outros tipos de sobreposições de controle podem ser obrigatórios por agências governamentais, mas você pode criá-las para adicionar um número específico de controles à sua lista.
Identificar determinados controles como não aplicáveis	Selecione os controles, selecione **Selecionar**, insira uma justificativa e selecione **Confirmar**. Os controles marcados dessa forma são removidos da lista **Controles de linha** de base para a lista relacionada **Controles não aplicáveis**.
Herdar controles de controles comuns	Você pode criar controles comuns aos quais outros controles subordinados podem ser atribuídos para que possam herdar a orientação de risco deles. Por exemplo, se você tiver um controle que lida com uma instalação inteira, poderá identificar controles relacionados que herdarão a proteção e a conformidade do controle comum. Para criar um controle comum, selecione o controle, escolha **Criar controle comum**e **OK** para confirmar. Para obter informações sobre como permitir que um controle herde de um controle comum, consulte Herdar de um controle comum.

3. Selecione **Solicitar aprovação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma solicitação de aprovação é enviada ao funcionário autorizado, que acessará Minhas aprovações no painel de navegação e revisará as informações no pacote. Quando a aprovação é recebida, o pacote faz a transição para o estado **Implementar**.

Para enviar o pacote de volta para o estado Categorizar, selecione **Voltar para a etapa anterior**. Todos os controles de linha de base são removidos e o pacote deve receber aprovação para avançar novamente para o estado Selecionar.

Configurar controles de linha de base para gerar controles e implementar requisitos

Use os controles de linha de base para herdar um controle, marcar um controle como comum ou criar um controle híbrido. Crie um controle híbrido para herdar requisitos parcialmente de controles comuns e os requisitos restantes serão criados para o controle que foi gerado a partir do controle de linha de base.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_irm_cont_auth.system_owner, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os controles híbridos não apenas oferecem a capacidade de herdar requisitos parciais de controles comuns, mas também a flexibilidade para fazer o melhor uso dos requisitos de controle comuns e, ao mesmo tempo, implementar automaticamente os requisitos restantes para esse controle.

Em CAM, há duas maneiras de herdar controles dos objetivos de controle provenientes do NIST 800-53-r5:

Herdar do provedor

O controle é herdado direta e completamente. Por exemplo, se o provedor comum, Edifício A, fornecer um objetivo de controle que é a prevenção de incêndio e esse objetivo de controle tiver cerca de três requisitos diferentes, ou seja, alarme de incêndio, detecção de fumaça e aspersão, o controle será herdado diretamente, identificando-o como controle comum.

Nota:
Um controle associado a um pacote de autorização pode ser um provedor comum para outro pacote de autorização se o controle estiver marcado como um provedor de controle comum em seu pacote de autorização e esse pacote específico precisar estar no estado Monitor. Somente então ele é chamado como um controle comum.

Herança híbrida

O controle é parcialmente herdado. Somente um ou alguns requisitos do controle são herdados neste caso. Considerando o exemplo anterior, a herança híbrida está habilitada nas seguintes combinações:

- Um dos requisitos, como alarme de incêndio, pode ser herdado do Edifício A e os outros dois requisitos podem ser implementados automaticamente.
- Um dos requisitos, como o alarme de incêndio, pode ser herdado do Edifício A, e outro requisito, como a detecção de fumaça, pode ser herdado do Edifício B. O restante dos quais pode ser implementado automaticamente.
- Todos os requisitos são herdados. Esta herança não é uma herança parcial porque pelo menos um dos requisitos deve ser herdado e um deve ser auto-implementado. Portanto, esta herança não pode ser chamada de herança híbrida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A função e a responsabilidade do pacote de autorização devem ser atribuídas a um funcionário de autorização (AO), que deve revisar e aprovar o pacote de autorização quando ele passa de um estado para outro. O responsável pela segurança do sistema de informações (ISSO) é necessário para marcar um controle comum, criar um controle híbrido ou para identificar um controle como não aplicável, já que esses objetivos de controle são originados pelo NIST. Depois que o responsável pela autorização (AO) fornece a aprovação, o pacote de autorização passa para o estado Implementar.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autorização e monitoramento contínuos** > **Todos os pacotes de autorização**.
2. Selecione um registro de pacote de autorização que esteja em um estado **Selecionar** e tenha os controles de linha de base adicionados.
   No estado **Selecionar**, todos os controles de linha de base são adicionados e você pode identificar a função de cada controle de linha de base. Você pode herdar um controle, marcar um controle como comum ou criar um controle híbrido.
3. Para atribuir controles de linha de base de um provedor de controle comum como controles comuns, selecione os objetivos de controle na guia Controles de linha de base que você deseja atribuir como controles comuns.
   a. Selecione **Marcar como comum** e **OK** no pop-up de confirmação.
   b. Selecione **Solicitar aprovação** para solicitar aprovação.
      Após a aprovação, o pacote de autorização passa para o estado Implementar. Antes de passar para o estado Implementar, a opção **Cria controles automaticamente** no formulário de objetivo de controle deve ser verdadeira para todos os controles de linha de base e controles híbridos. Caso contrário, uma mensagem de erro será exibida com a lista de objetivos de controle solicitando que você torne a opção **Cria controles automaticamente** como verdadeira.
   c. Selecione o link de objetivos de controle na mensagem e habilite a opção **Cria controles automaticamente** para todos os objetivos de controle no respectivo formulário de objetivo de controle.

   Depois que o pacote de autorização for aprovado, os controles serão criados na guia Controles. Você pode mover o pacote de autorização para o estado Avaliar. Nesse estado, o avaliador de controle de segurança (SCA) é necessário como líder de compromisso, em que o compromisso é criado para testar os controles. Após esse estado, o pacote de autorização é movido para o estado Autorizar.

   Para que um pacote de autorização esteja disponível como um provedor de controle comum para outros pacotes de autorização, ele deve estar no estado Monitor. Depois que o pacote de autorização é movido para o estado Monitor e o sinalizador do provedor de controle comum é definido como verdadeiro para alguns dos controles de linha de base, os controles que foram gerados para esses controles de linha de base se tornam provedores de controle comuns para outros pacotes de autorização.
4. Para herdar os requisitos de um controle comum de um provedor de controle comum específico ou criar um controle híbrido, selecione apenas um objetivo de controle na guia Controles de linha de base.
   a. Selecione **Criar híbrido**.
      O pop-up Criar controle híbrido lista as entidades em grupos. O agrupamento por entidade ajuda quando há mais números de requisito adicionados ao número de referência de um objetivo de controle. Você pode herdar requisitos parcialmente de alguns dos provedores de controle comuns e implementar automaticamente o restante dos requisitos. Se você selecionar todos os requisitos de controle de todas as categorias de provedores para herança sem um único requisito auto-implementado, os requisitos não serão

Tradução automática

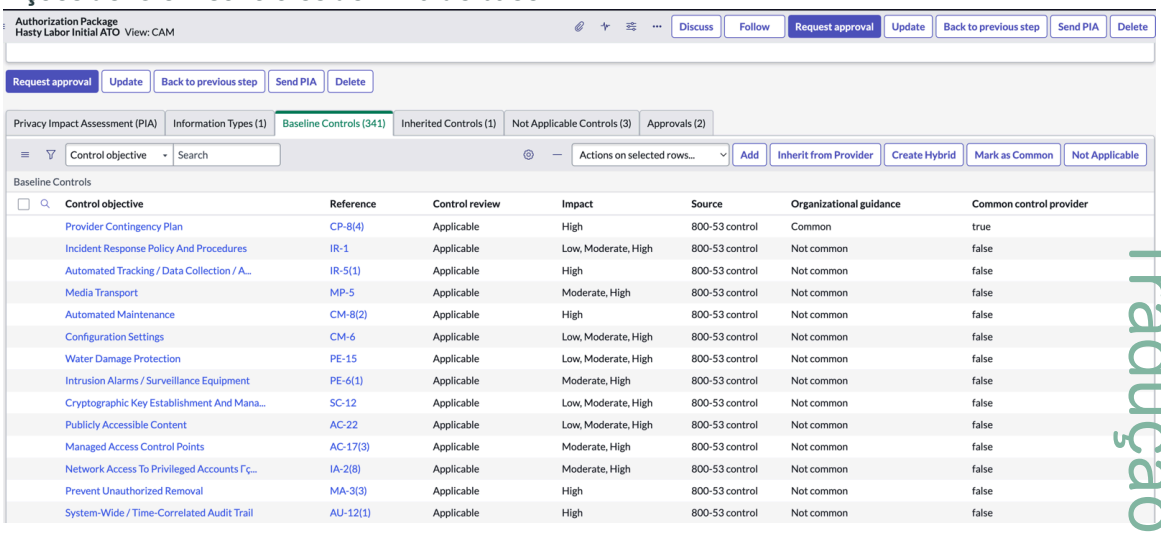
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

herdados parcialmente, mas se tornarão herança completa de todos os requisitos, o que não é permitido. Pelo menos um requisito auto-implementado é necessário para criar um controle híbrido.

b. Selecione os requisitos dos agrupamentos de entidades, deixando um ou mais requisitos para auto-implementação para esse controle.

c. Selecione **Adicionar**.
A lista relacionada Controles híbridos aparece com os controles de linha de base selecionados. Um controle de linha de base é um m2m de um objetivo de controle e um pacote de autorização.

Ações de IU em controles de linha de base



d. Selecione o ícone Exibir/ocultar listas hierárquicas ( ) para ver os requisitos herdados.
Todos os outros requisitos não listados aqui são auto-implementados.

Nota:
Somente provedores de controle comuns com requisitos de controle podem ser usados para criar controles híbridos.

5. Para herdar controles de um provedor comum, selecione um objetivo de controle na lista relacionada Controles de linha de base.

a. Selecione **Herdar do provedor** e selecione a lista de controle comum no pop-up Herdar do controle comum.

b. Selecione os controles que você deseja herdar e clique em **Confirmar**.
As entidades dos controles selecionados se tornam o provedor comum. Para cada um desses pacotes de autorização, há uma lista relacionada de Controles herdados. O campo **Herdado de** nesta lista relacionada fornece as informações sobre qual controle é o provedor de controle comum.

Nota:
Para herdar de um provedor, que é uma herança direta, pode não haver nenhum requisito para o controle.

6. Para marcar um controle de linha de base específico como não aplicável para que ele fique fora do fluxo de trabalho e não permita que controles sejam gerados, selecione um controle de linha de base

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione **Não aplicável**.

b. Insira uma anotação para justificar sua ação no campo **Justificativa** e selecione **Confirmar**.
Esta ação muda o status do controle de linha de base selecionado para **Não implementado**.

No estado **Selecionar**, você fez a configuração do tipo de controles a serem gerados. Depois que a configuração for concluída, você poderá aprovar o pacote de autorização.

7. Selecione **Solicitar aprovação**.
O pacote de autorização é movido para o estado **Implementar**. Nesse estado, com base na configuração, os controles são criados.

Herdar de um controle comum

Depois de criar um controle comum, você pode identificar outros controles que podem herdar a proteção e a conformidade desse controle comum.

Antes de Iniciar

Função necessária: proprietário sn_irm_cont_auth.system, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer ou sn_irm_cont_auth.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Considere este cenário. Você e eu somos responsáveis pelo sistema. Você possui centenas de servidores e eu sou o proprietário da instalação em que eles estão instalados. Com base no nível de impacto do seu pacote de autorização, o NIST recomenda que você implemente um determinado número de controles para proteger seus servidores. No entanto, você não possui os meios para implementar dois deles:

- Proteção contra incêndio
- Controle de acesso de visitante

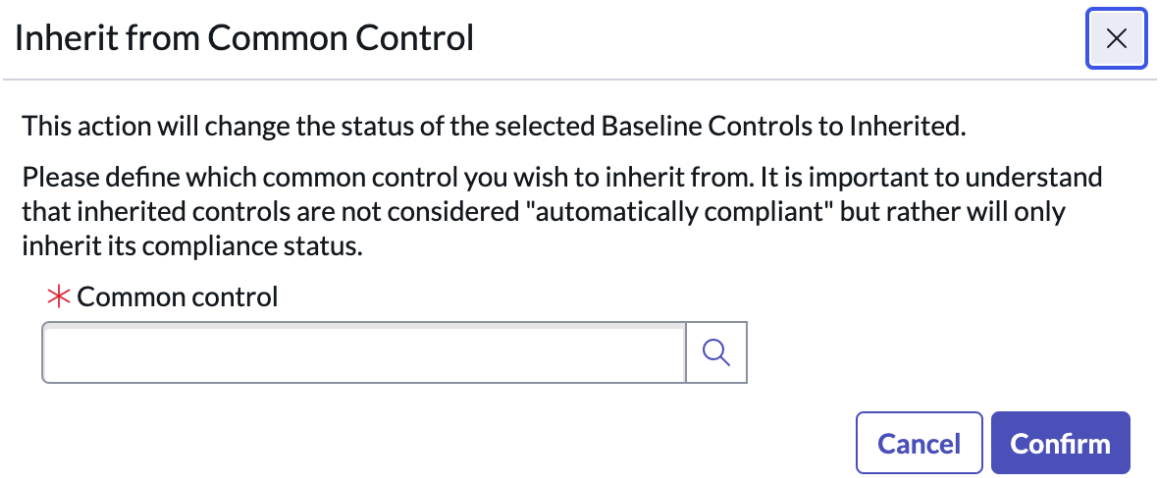
Você está ciente de que a instalação tem um sistema de combate a incêndio, alarmes de incêndio e detectores de fumaça. Você também sabe que a instalação tem portas protegidas por um sistema de crachá. Portanto, você decide herdar de mim a proteção nesses controles, bem como a conformidade. Contanto que eu esteja em conformidade com esses controles, você também estará em conformidade.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autorização e monitoramento contínuos** > **Todos os pacotes de autorização**.
2. Abra um pacote de autorização no estado Selecionar.
3. Selecione um controle que você deseja herdar de um controle comum.
4. Selecione **Herdar do controle comum**.

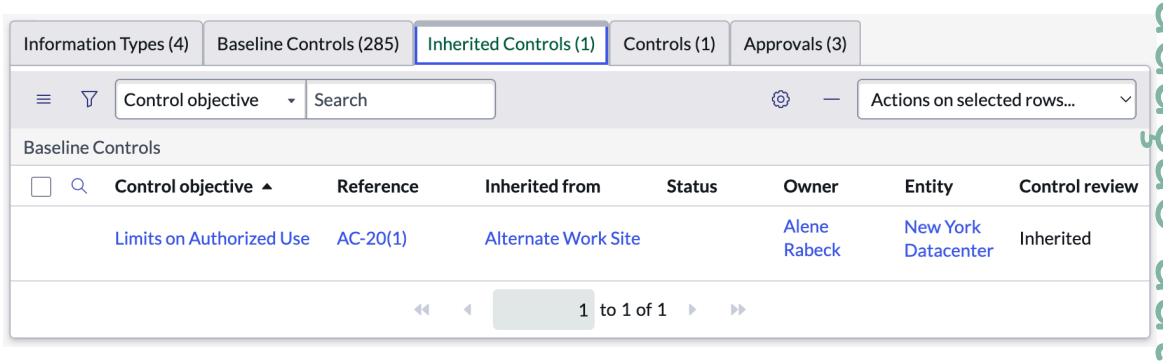
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Selecione o controle comum do qual você deseja herdar proteções e selecione **Confirmar**.

A lista relacionada Controles herdados agora mostra o objetivo de controle e o controle comum do qual está herdando a proteção e a conformidade.



Etapa 4 do RMF - Implementar controles

Depois de selecionar os controles para implementação e executar qualquer uma das ações possíveis sobre eles, você poderá implementar os controles.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_irm_cont_auth.information_type, sn_irm_cont_auth.information_owner ou sn_irm_cont_auth.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando a aprovação era recebida no formulário Pacote de autorização, um campo **de Porcentagem de controles implementados** e uma lista relacionada de **Controles** apareciam no formulário.

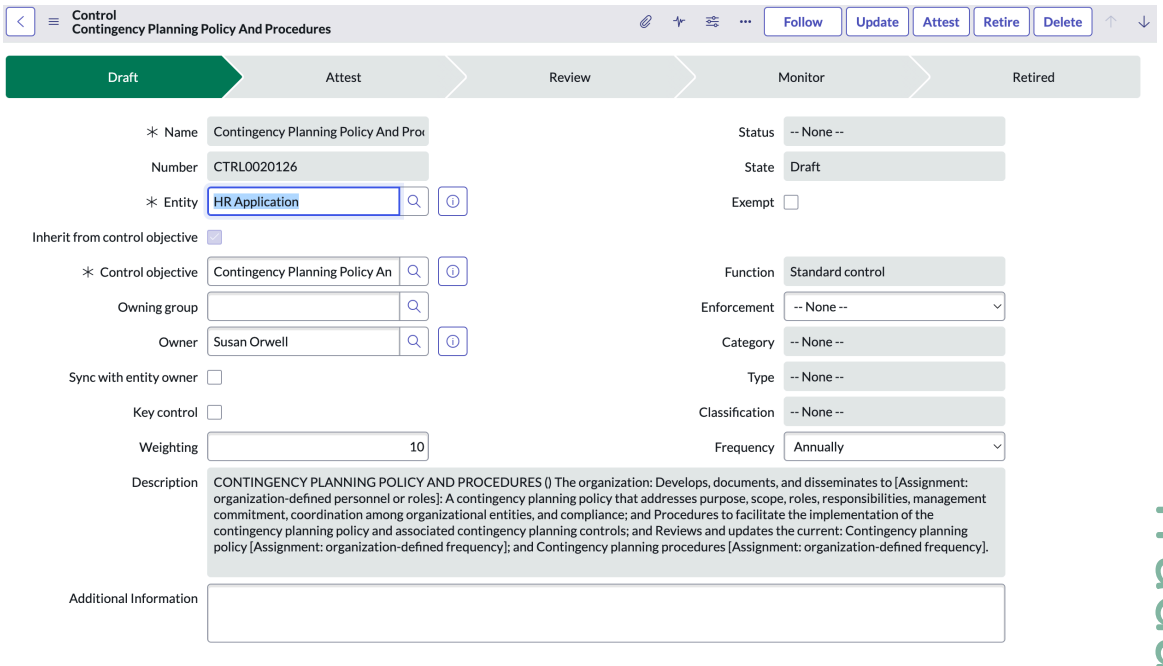
A lista relacionada **Controles** contém todos os controles criados a partir dos objetivos de controle dentro do limite de autorização selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Na lista de controles, selecione o número do controle (com um prefixo CTRL) para abrir o controle.



2. O processo de implementação realizado pelo proprietário do sistema e outra equipe técnica ou de segurança emprega o fluxo de trabalho de gestão de controle inerente ao sistema GRC de base.

   Para obter detalhes, consulte o seguinte:

   - Gerenciar controles
   - Gerenciar certificações de controle
   - Gerenciar indicadores de controle

3. O campo **Porcentagem de controles implementados** acompanha o andamento enquanto você implementa os controles.
4. Depois de concluir o processo de implementação de todos os controles, selecione **Avaliar** para fazer a transição do pacote para o estado **Avaliar**.

   Para enviar o pacote de volta para o estado **Selecionar**, selecione **Voltar para a etapa anterior**. Todos os controles ativos serão descontinuados e o pacote deve obter aprovação para avançar novamente para o estado **Implementar**.

Etapas 5, 6 e 7 do RMF - Avaliar, autorizar e monitorar

Depois de implementar os controles, você pode avaliar os controles internos e externos, gerar Planos de ação e marcos (POA&M) e gerenciar solicitações de mudança e itens vulneráveis.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_irm_cont_auth.system_owner
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer
- sn_irm_cont_auth.authorization_official

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager
- sn_irm_cont_auth.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

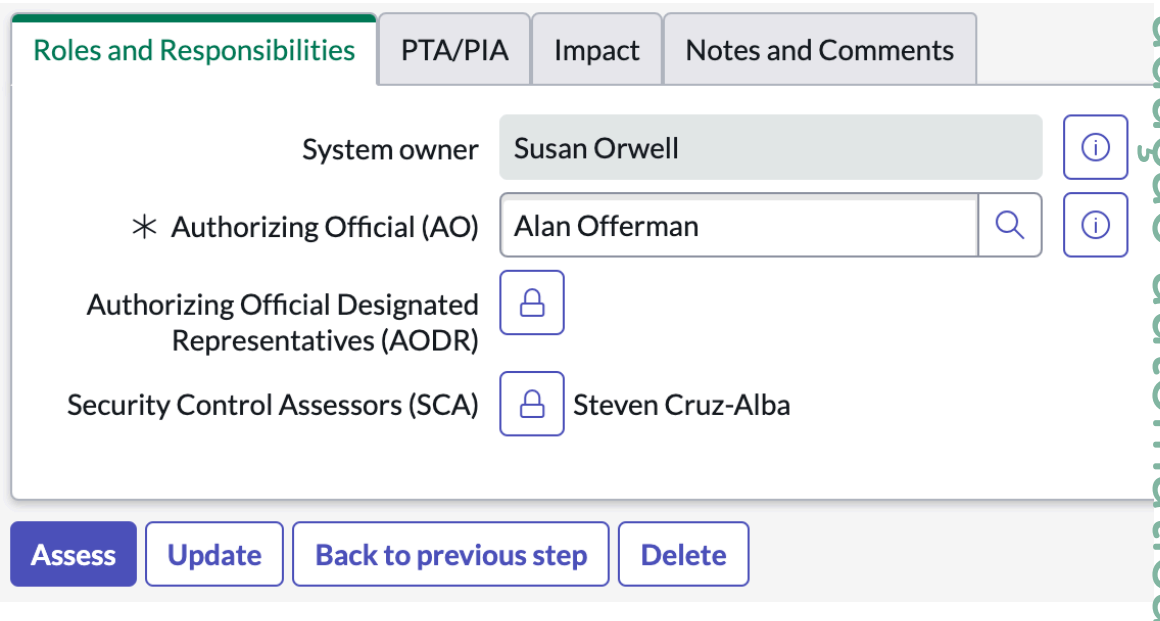
O processo de avaliação geralmente é realizado por um usuário que não é o proprietário do sistema ou a equipe que implementou os controles.

O estado Avaliar adiciona as listas relacionadas **Avaliações de controle** e **Resumo de risco**, bem como as guias **POA&M**, **Solicitações de mudança**, **Incidentes de segurança**e **Itens vulneráveis** ao formulário Pacote de autorização.

Nota:
CAM O desempenho pode diminuir quando um alto volume de solicitações de mudança, registros de incidentes ou ambos está relacionado a um único pacote de autorização. Se você tiver tempos de resposta de transação longos, considere executar os procedimentos detalhados em KB0861865 .

Procedimento

1. Para um pacote de autorização no estado Implementar, selecione **Avaliar**.



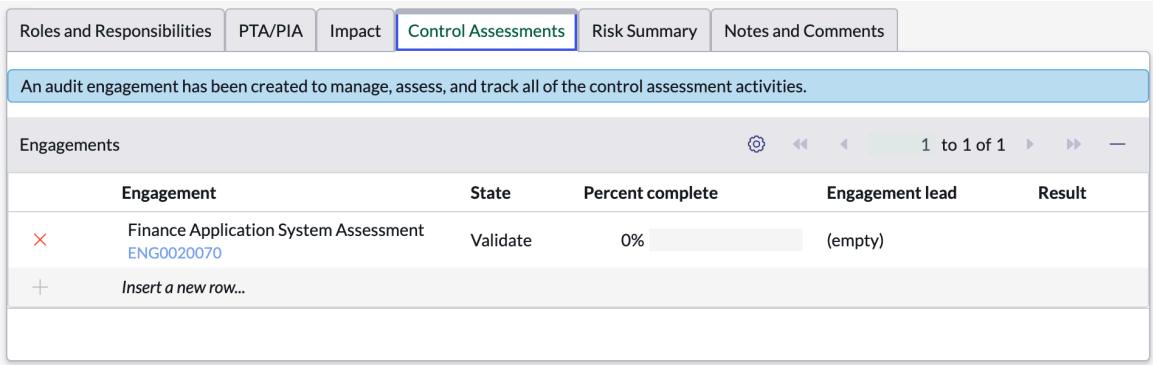
Nota:
Um compromisso de auditoria é criado automaticamente.

Para enviar o pacote de volta para o estado Implementar, selecione **Voltar para a etapa anterior**. O estado do compromisso se torna Encerrado incompleto. Ao selecionar **Avaliar**, um compromisso é criado.

2. Selecione a lista relacionada **Avaliações de controle** para exibir o compromisso de auditoria.

Tradução automática

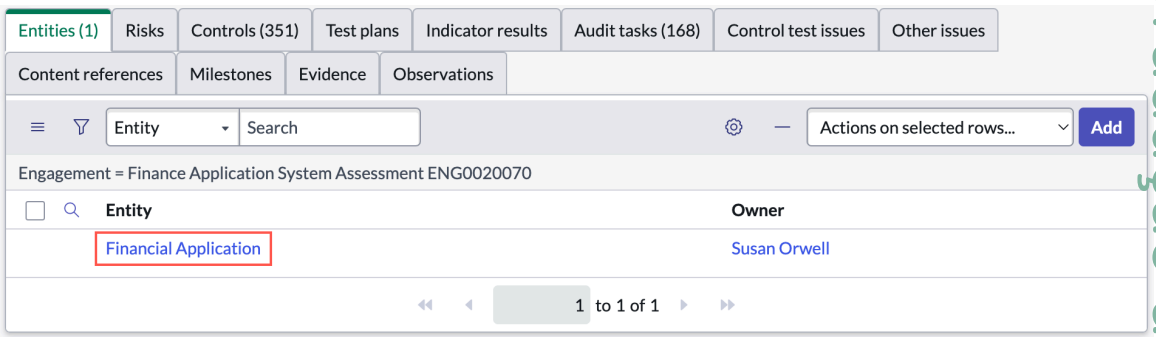
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



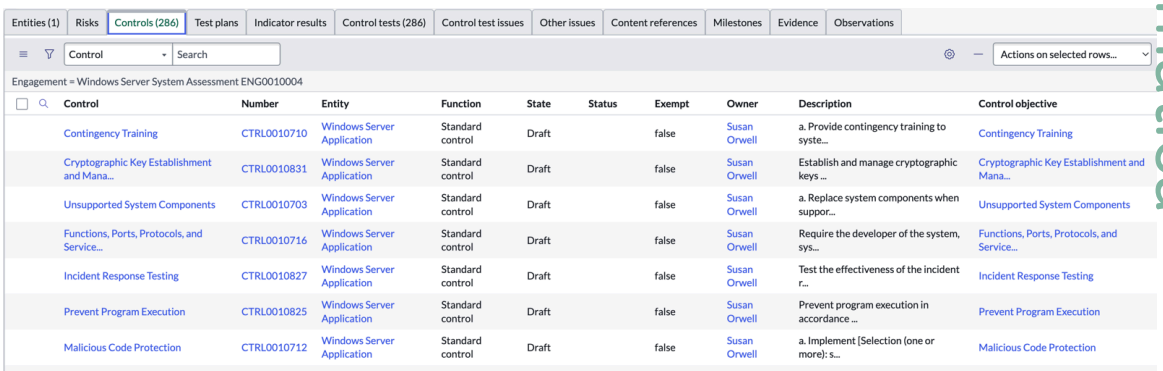
Nota:
O compromisso de auditoria é atribuído automaticamente ao SCA.

3. Selecione o número do compromisso para abri-lo.

Observe que a guia **Entidades** está exibindo o limite de autorização do pacote.



4. Selecione a guia **Controles** para exibir todos os controles que sua equipe implementou.



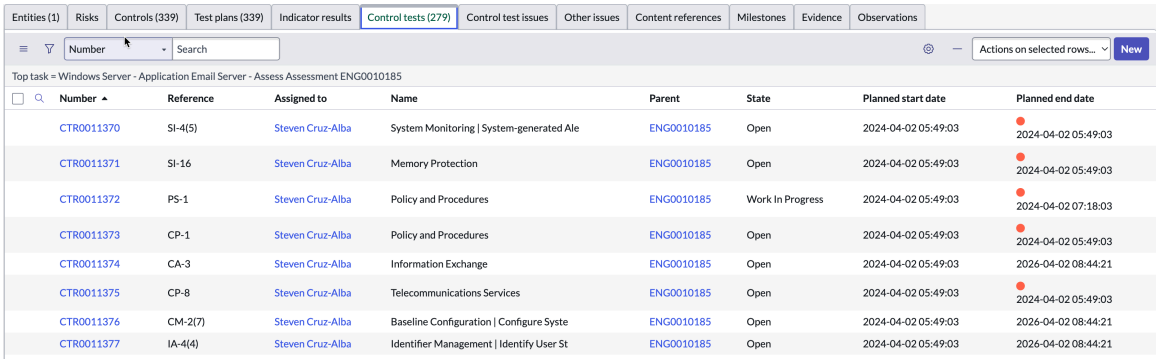
5. Selecione a guia **Planos de teste**.
Os planos de teste são criados automaticamente para o controle. Para obter mais informações sobre planos de testes, consulte Gerar planos de procedimentos de avaliação para um plano de testes.

6. Selecione a guia **Testes de controle** para exibir as tarefas de avaliação dos controles.

Tradução automática

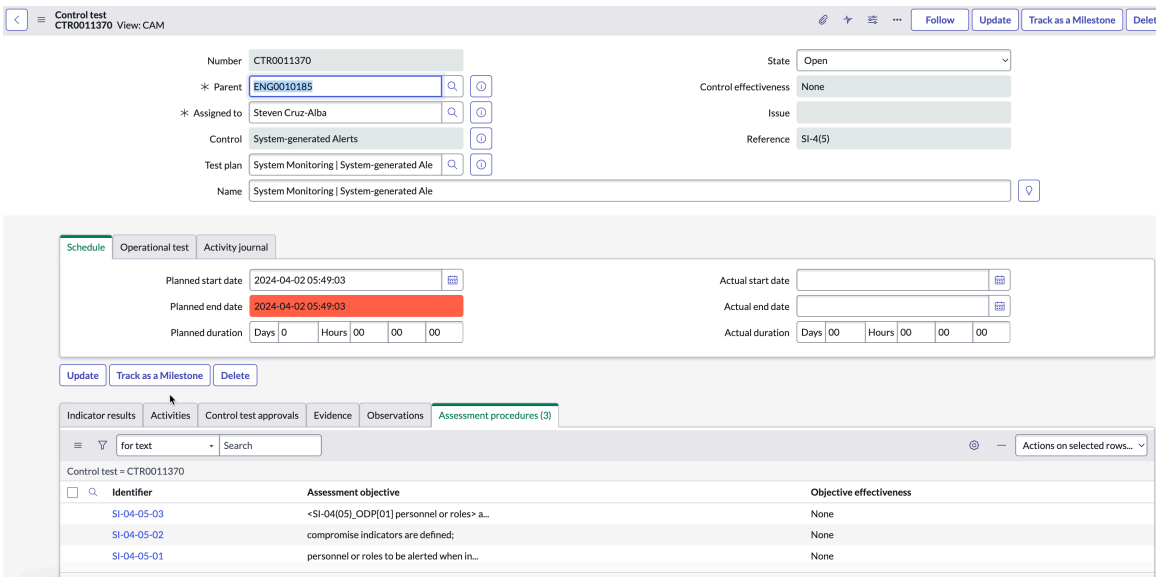
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A guia **Tarefas de auditoria** na exibição Padrão foi renomeada como guia **Testes de controle** na exibição CAM. Os nomes dos rótulos da lista relacionada variam e são específicos para a exibição Padrão ou a exibição CAM. Você pode mudar a exibição selecionando o ícone Ações).



Para obter mais informações sobre planos de testes, consulte Determinar a eficácia de controle de um teste de controle.

a. Selecione um teste de controle.



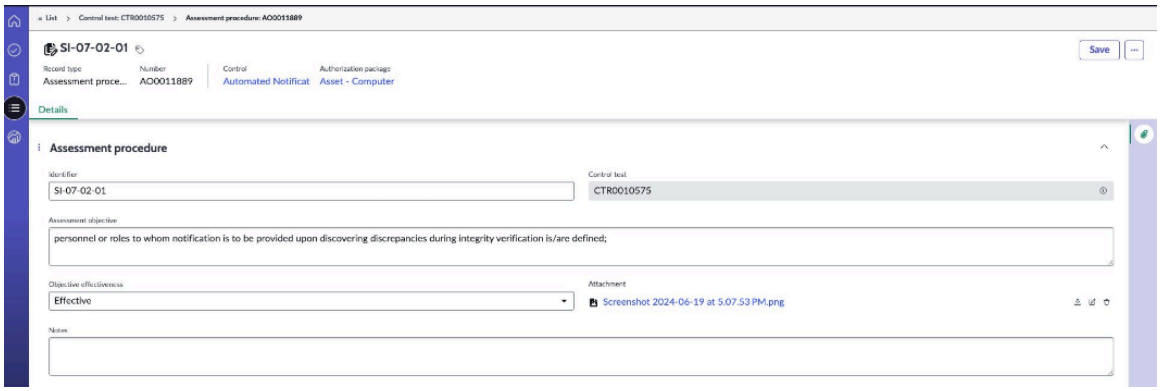
b. Na lista **Procedimentos de avaliação**, selecione um registro.

c. Selecione o link **Anexar arquivo** para anexar um documento de evidência como prova do teste.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Selecione o campo **Anotações** para inserir detalhes adicionais da avaliação.



7. Na exibição Padrão, selecione uma tarefa de auditoria e execute o Teste de Design e o Teste de Operação para avaliar a eficácia do controle.

Para obter detalhes sobre este processo, consulte Gerenciar compromissos.

Nota:
Todos os problemas que surgem durante a fase Avaliação aparecem na guia **POA&M**. Além disso, todas as solicitações de mudança ou itens vulneráveis em aberto que tenham como alvo os elementos do sistema no pacote aparecem nessas guias.

8. O proprietário do sistema deve revisar e documentar quaisquer problemas de POA&M, solicitações de mudança e itens vulneráveis que possam ameaçar seus sistemas.

9. Quando a revisão estiver concluída, selecione **Autorizar**.

Nota:
No estado Monitor, o monitoramento contínuo é alcançável se você tiver indicadores. Caso contrário, você poderá revisar os controles manualmente. Para obter mais informações, consulte Gerenciar indicadores de controle.

Você pode selecionar **Gerar relatório(s)** para gerar um documento SSP (System Security Plan, plano de segurança do sistema) FedRAMP para o pacote de autorização no formato PDF.

O pacote faz a transição para o estado **Autorizar**. Quando estiver satisfeito com a ordem, selecione **Solicitar aprovação**. Uma solicitação de aprovação é enviada ao funcionário autorizado, que acessará **Minhas aprovações** no painel de navegação e revisará as informações no pacote. Quando a aprovação é recebida, o pacote faz a transição para o estado **Monitor**.

Implementação de controles e objetivos de avaliação no CAM

NIST 800-53A - os objetivos de avaliação estão incluídos na aplicação sistema base com a aplicação CAM. Os objetivos de avaliação são mapeados para os objetivos de controle da revisão 5.

Nota:

- NIST SP 800-53 são os controles de segurança e privacidade para organizações e sistemas de informações federais.
- NIST SP 800-53A é o Guia para avaliar os controles de segurança em organizações e sistemas de informações federais: criando planos de avaliação de segurança eficazes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cada modelo de teste tem modelos de procedimento de avaliação e é importado pelos usuários ServiceNow sistema base a CAM para objetivos de controle fornecidos pela revisão 5 do NIST 800-53. Cada modelo de procedimento de avaliação tem um identificador e objetivo de avaliação. O objetivo de avaliação determina como os controles são testados.

Uma nova exibição CAM está disponível para o teste de controle no qual a eficácia do design é removida e há somente a eficácia operacional, que é chamada de Teste operacional.

Em CAM, um controle é testado em um nível mais granular com vários procedimentos de avaliação. O teste de controle mede a eficácia de um controle. A eficácia de um teste de controle é medida por meio de sua eficácia operacional e eficácia do procedimento de avaliação, com base na qual a eficácia de controle do teste de controle é determinada. Uma falha no teste de controle indica a falha do objetivo de avaliação também.

Novos critérios de teste de controle, como Examinar, Entrevistae Testar, estão disponíveis durante o teste de controle. Esses campos são somente leitura, no entanto, você pode atualizar essas descrições nos níveis de modelo de teste e plano de teste. Um conjunto de procedimentos de avaliação está disponível como uma lista relacionada durante o teste de controle. Os procedimentos de avaliação estão no nível do objetivo e podem ser marcados como não aplicáveis, além de serem eficazes, ineficazes e nenhum.

Objetivos de controle fornecidos pelo NIST 800-53 revisão 5

Control objectives View: CAM | for text | Search

All > Source = NIST 800-53-r4 .or. Source = NIST 800-53-r5 > Source = NIST 800-53-r5

Reference	Name	Source	Active
CP-2(2)	Capacity Planning	NIST 800-53-r5	true
CP-2(5)	Continue Mission and Business Functions	NIST 800-53-r5	true
CP-2(7)	Coordinate with External Service Providers	NIST 800-53-r5	true
IR-4(13)	Behavior Analysis	NIST 800-53-r5	true
IR-4(15)	Public Relations and Reputation Repair	NIST 800-53-r5	true
IR-4(3)	Continuity of Operations	NIST 800-53-r5	true
IR-4(9)	Dynamic Response Capability	NIST 800-53-r5	true
IR-5(1)	Automated Tracking, Data Collection, and...	NIST 800-53-r5	true
IR-6(1)	Automated Reporting	NIST 800-53-r5	true
IR-4(5)	Automatic Disabling of System	NIST 800-53-r5	true
IR-4(7)	Insider Threats — Intra-organization Coo...	NIST 800-53-r5	true
IR-6(3)	Supply Chain Coordination	NIST 800-53-r5	true
IR-7(1)	Automation Support for Availability of I...	NIST 800-53-r5	true
IR-8	Incident Response Plan	NIST 800-53-r5	true
IR-9(3)	Post-spill Operations	NIST 800-53-r5	true
MA-2(2)	Automated Maintenance Activities	NIST 800-53-r5	true
IR-9	Information Spillage Response	NIST 800-53-r5	true
MA-1	Policy and Procedures	NIST 800-53-r5	true
MA-3(1)	Inspect Tools	NIST 800-53-r5	true
MA-3(5)	Execution with Privilege	NIST 800-53-r5	true

Tradução automática

Gerar planos de procedimentos de avaliação para um plano de testes

Use o plano de testes que é gerado automaticamente para um controle, que está em um estado de avaliação, para exibir e determinar se o controle é avaliado de acordo com o plano do procedimento de avaliação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_irm_cont_auth.system_owner, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer, sn_irm_cont_auth.authorization_official, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager, sn_irm_cont_auth.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os planos do procedimento de avaliação são gerados para o plano de testes de um controle com base no objetivo de controle. Cada objetivo de controle tem um modelo de teste específico e modelos de procedimento de avaliação são criados para este modelo de teste.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os planos de teste são gerados a partir do modelo de teste de um objetivo de controle. Os planos do procedimento de avaliação são gerados a partir do modelo de procedimento de avaliação.

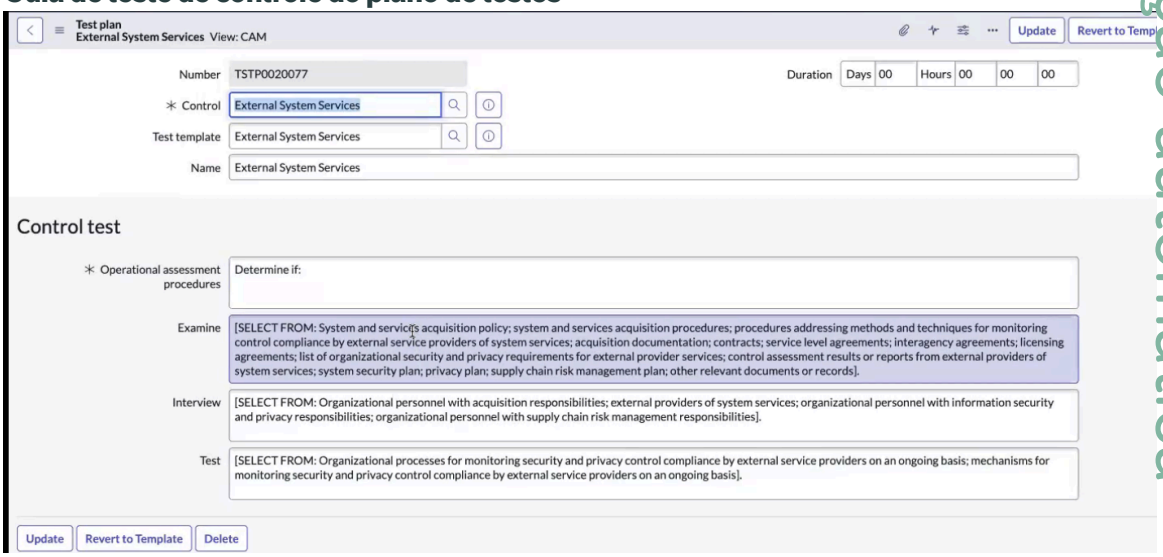
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autorização e monitoramento contínuos** > **Todos os Controles**.
2. Selecione o controle que foi avaliado para o qual os planos de testes foram criados.
3. Selecione a lista relacionada Planos de testes e selecione o link do plano de testes na coluna **Número**.
   No formulário Plano de testes que é aberto, você pode exibir os detalhes do plano de testes, como o nome do modelo de teste a partir do qual este plano de testes é gerado e o nome do controle que será avaliado com base neste plano de testes.

   O sistema base inclui modelos de teste para controles do NIST 800-53 revisão 5. Os planos de teste são criados automaticamente a partir desses modelos de teste. Sempre que o pacote de autorização passa do estado Implementar para o estado Avaliar, os testes de controle são criados a partir dos planos de testes gerados a partir dos modelos de teste.

   A seção Teste de controle inclui **procedimentos de avaliação operacional**, **Examinar**, **Entrevista**e descrições dos campos **de teste**. As descrições Examinar, Entrevista e Teste são extraídas da diretriz do NIST e são adicionadas ao formulário de modelo de teste. Você pode atualizar as descrições dos campos no formulário Plano de testes.

   Guia de teste de controle do plano de testes

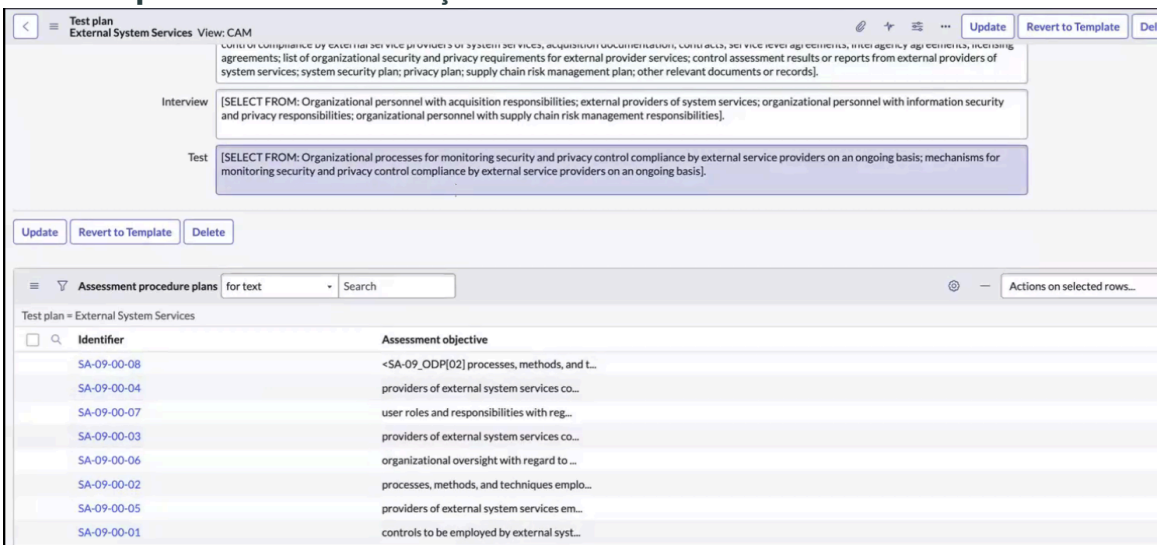


4. Para atualizar as descrições, selecione o campo, atualize o texto e selecione **Atualizar**.
5. Para reverter para as descrições de teste de controle originais no modelo de teste associado, selecione **Reverter para modelo**.
6. Selecione **OK** no pop-up de confirmação para confirmar sua decisão.
7. Para abrir o plano do procedimento de avaliação e exibir o objetivo da avaliação, selecione o link na coluna **Identificador** da seção Planos do procedimento de avaliação.
   No formulário Plano do procedimento de avaliação, você pode exibir o identificador do plano do procedimento de avaliação, o nome do plano de testes e o objetivo da avaliação. Um objetivo de avaliação é a diretriz sobre como avaliar o controle. Se necessário, atualize o objetivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Planos do procedimento de avaliação



8. Para exibir os testes de controle gerados para avaliar o controle, navegue até a lista relacionada Testes de controles do formulário Compromisso.
   Consulte Etapas 5, 6 e 7 do RMF - Avaliar, autorizar e monitorar.

Determinar a eficácia de controle de um teste de controle

Aplique a eficácia objetiva dos procedimentos de avaliação e a eficácia operacional do teste de controle para determinar a eficácia de controle do teste de controle. Um procedimento de avaliação é aplicado para verificar o teste de controle em um nível granular.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_irm_cont_auth.system_owner, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer, sn_irm_cont_auth.authorization_official, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager, sn_irm_cont_auth.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autorização e monitoramento contínuos** > **Todos os Compromissos**.
2. Selecione o compromisso.
3. Selecione a guia **Testes de controle** e selecione um link de teste de controle na coluna **Número**.
4. No formulário Teste de controle que é aberto, você pode exibir a eficácia do controle no campo **Eficácia** do controle.
5. Selecione a guia **Teste operacional** para exibir a eficácia operacional do teste de controle.

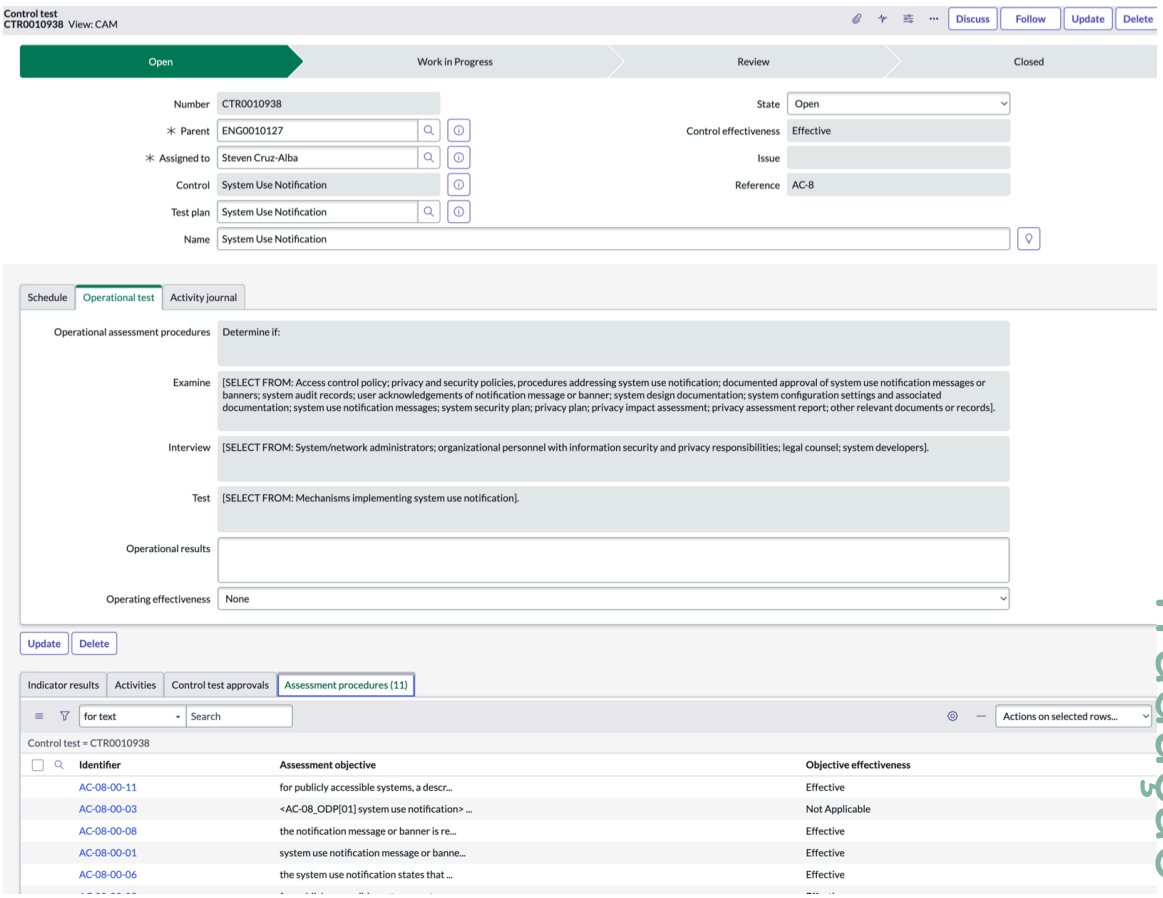
   Nota:
   Os campos **Examinar**, **EntrevistaeTeste** são preenchidos previamente a partir dos objetivos de controle do NIST e não são editáveis no nível de teste de controle. Se você precisar editar qualquer uma dessas descrições, poderá fazê-lo no formulário de plano de testes. Consulte Gerar planos de procedimentos de avaliação para um plano de testes.

6. Selecione a lista relacionada Procedimentos de avaliação para exibir a eficácia do objetivo de todos os procedimentos de avaliação.
   O número de procedimentos de avaliação gerados é exatamente igual ao número de planos de procedimentos de avaliação que foram gerados a partir do plano de testes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eficácia de controle de um teste de controle



Os valores da eficácia operacional de um teste de controle são:

- Nenhum(a)
- Ineficaz
- Eficaz

Os valores da eficácia de um objetivo de avaliação são:

- Nenhum: indica que o procedimento de avaliação ainda não foi analisado ou avaliado.
- Eficaz
- Ineficaz
- Não aplicável: indica que o procedimento de avaliação não é válido ou não é necessário para esta verificação de teste de controle.

A eficácia de controle do teste de controle é determinada por:

Eficácia operacional	Eficácia do objetivo	Eficácia do controle
Efetivo/Ineficaz/Nenhum	Qualquer um é ineficaz	Ineficaz
Eficaz	Não aplicável/Nenhum/Eficaz	Eficaz
Ineficaz	Não aplicável/Nenhum/Eficaz/ Ineficaz	Ineficaz
Ineficaz	Ineficaz	Ineficaz

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eficácia operacional	Eficácia do objetivo	Eficácia do controle
Nenhum/efetivo	Eficaz	Eficaz
Nenhum(a)	Um é eficaz e outro ineficaz	Ineficaz
Nenhum(a)	Um é Nenhum e outro é Não aplicável	Nenhum(a)

Contanto que o teste de controle esteja no estado Aberto ou Trabalho em andamento, não importa se a eficácia do objetivo dos procedimentos de avaliação é Nenhum. No entanto, você não pode mover o teste de controle para o estado Revisão até marcar cada objetivo de avaliação como Efetivo, Ineficaz ou Não aplicável. Uma mensagem de erro aparece para indicar que você deve verificar o objetivo de avaliação e removê-lo do estado Nenhum, para mover o teste de controle para o estado Revisão ou Encerrado concluído.

7. Selecione o link na coluna Identificador da lista relacionada Procedimentos de avaliação para exibir o formulário Procedimento de avaliação.
   Todos os campos do formulário são somente leitura, exceto o campo **Eficácia do objetivo**, que você pode editar se o teste de controle estiver no estado Aberto ou Trabalho em andamento. O campo **Eficácia do objetivo** é somente leitura no estado Revisão ou em todos os estados encerrados, como Encerrado concluído, Encerrado incompleto e Encerrado ignorado.
8. Se você atualizar o valor de eficácia do objetivo do procedimento de avaliação, selecione **Atualizar** para salvar suas mudanças.

Definir os requisitos de um controle no nível do objetivo de controle

Você pode dividir um controle em um nível mais granular como requisitos ao gerar o controle no nível do objetivo de controle.

Definir requisitos de controle ajuda a:

- Avaliador de controle de segurança (SCA): para avaliar cada requisito do controle individualmente se houver aspectos diferentes nos testes de controle.
- Responsável pela autorização (AO), Agente de segurança do sistema de informações (ISSO) e Gerente de segurança do sistema de informações (ISSM): para entender o requisito que falhou, o que levou à não conformidade do controle, em vez de avaliar a falha do controle como um inteiro.
- Entrevistado de certificação identificado para um controle: para responder no nível de requisitos de controle, que está em um nível mais granular, em vez do nível de controle.

Como um usuário CAM, você pode dividir os controles para controlar requisitos, gerenciar os requisitos com mais eficiência, certificá-los individualmente e obter a autorização do pacote. Você também pode definir os requisitos e criá-los no nível de objetivo de controle quando os controles são gerados.

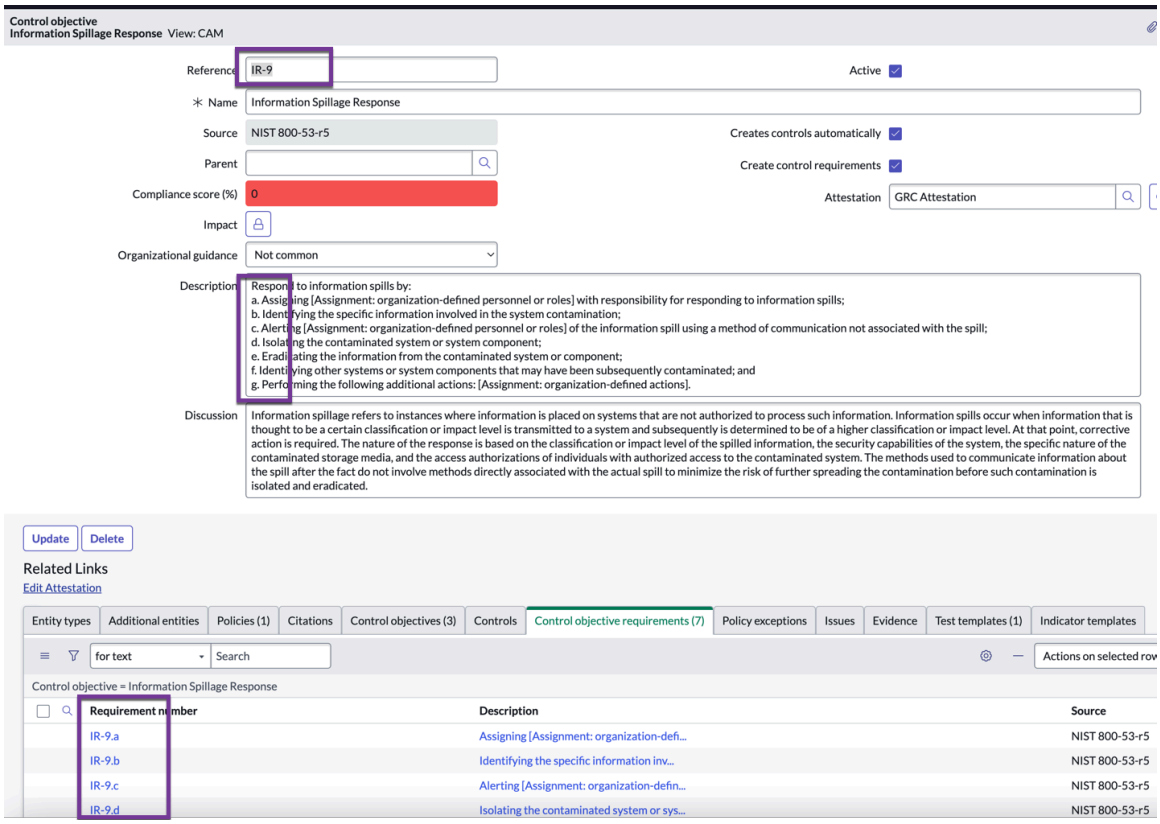
Criação de conteúdo NIST a partir da descrição do objetivo de controle como requisitos de controle

O ServiceNow sistema base envia os requisitos de controle gerados a partir dos objetivos de controle do NIST 800-53 revisão 5 para CAM usuários. O campo **Descrição** do formulário de objetivo de controle lista os requisitos divididos como subpontos com subnúmeros. A referência do objetivo de controle é combinada com cada subnúmero ou cláusula no campo **Descrição** e referenciada como um **número de requisito** no requisito do objetivo de controle. Por exemplo, se a referência do objetivo de controle for IR-9 e a descrição do objetivo de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

controle começar com um subnúmero (a), os dois serão combinados para gerar o primeiro requisito de objetivo de controle como IR-9.a , com mais subnúmeros adicionados a ele, se disponível. Portanto, se houver cerca de sete subdescrições, sete requisitos de controle serão gerados.



Detalhes do requisito de controle na exibição CAM do objetivo de controle e dos formulários de controle

A exibição CAM do formulário de controle tem campos que foram adicionados para capturar os detalhes do requisito de controle.

Para acomodar os detalhes do requisito de controle na exibição CAM de um formulário de objetivo de controle, uma lista relacionada de requisitos de objetivo de controle é adicionada.

Nota:
As exibições do formulário de objetivo de controle e do formulário de controle na exibição CAM são quase as mesmas que as do objetivo de controle e dos formulários de controle usados em Gestão de políticas e conformidade. No entanto, alguns campos foram removidos e alguns adicionados nos formulários para capturar os detalhes do requisito de controle.

CAM exibição de um formulário de objetivo de controle

CAM exibição do formulário de objetivo de controle

Campo	Descrição
Referência	Identificador numérico exclusivo ou o número de referência do conteúdo.
Família	Objetivos de controle agrupados em uma família.
Ativo	Opção para ativar um objetivo de controle.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

CAM exibição do formulário de objetivo de controle

Campo	Descrição
ID de família	Identificação exclusiva para uma família de objetivos de controle.
Nome	Nome do objetivo de controle.
Origem	Origem do objetivo de controle, que é o NIST 800-53 revisão 5 para o qual os modelos de teste são fornecidos.
Primário	Objetivo de controle que não é secundário do objetivo de controle atual. Este relacionamento serve para evitar o relacionamento primário-secundário cíclico.
Pontuação de conformidade (%)	Percentual de pontuação de conformidade calculado para este objetivo de controle e seu código de cores: • 80 e mais em verde • 80 a 50 em amarelo • abaixo de 50 em vermelho
Cria controles automaticamente	Opção para indicar que os controles são criados automaticamente quando uma entidade é associada na lista relacionada Entidades adicionais selecionando **Adicionar relacionamento** e a entidade.
Criar requisitos de controle	Opção para gerar requisitos de controle automaticamente para o objetivo de controle. **Nota:** Se não houver requisitos de objetivo de controle, também não haverá requisitos de controle.
Certificação	Referência ao tipo de métrica. **A certificação GRC** é escolhida por padrão. **Nota:** Se o usuário alterar a certificação de controle, o tipo de certificação de objetivo de controle relacionado também será alterado.
Impacto	Possível impacto nas funções de negócios devido à perda de confidencialidade, integridade ou disponibilidade de destino e dados.
Orientação organizacional	Definições de controle de segurança do NIST, que quando designadas como definições de controle comuns por organizações, são herdáveis por uma ou mais metas organizacionais.
Descrição	Descrição do objetivo de controle.
Orientação suplementar	Se for um objetivo de controle fornecido pelo NIST 800-53 revisão 4, uma direção para a implementação do objetivo de controle.
Discussão	Se for um objetivo de controle fornecido pelo NIST 800-53 revisão 5, as informações relacionadas ao conteúdo que são fornecidas pelo NIST.

Os objetivos de controle são apenas diretrizes e não são específicos a uma entidade ou a qualquer objeto. Você pode vincular um objetivo de controle a qualquer requisito de objetivo de controle e um requisito de objetivo de controle a qualquer número de objetivos de controle, já que o relacionamento entre o objetivo de controle e o requisito de objetivo de controle é de muitos para muitos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista relacionada de requisitos de objetivo de controle

Campo	Descrição
Número do requisito	Número do requisito do objetivo de controle.
Ativo	Opção para tornar o requisito ativo.
Descrição	Descrição detalhada sobre o requisito para o objetivo de controle.

Na lista relacionada Requisitos do objetivo de controle, você pode selecionar **Novo** para criar um requisito para o objetivo de controle, se necessário, com base no qual os requisitos são gerados. Ou selecione **Editar** para adicionar um requisito de objetivo de controle existente ao objetivo de controle.

Nota:

- Se o objetivo de controle estiver no estado Inativo, você não poderá criar ou adicionar requisitos de objetivo de controle. Portanto, **Novo** e **Editar** não estão disponíveis.
- Se o requisito de objetivo de controle estiver inativo, você não poderá adicionar um objetivo de controle ao requisito de objetivo de controle.

CAM exibição do formulário de controle

CAM exibição do formulário de controle

Campo	Descrição
Referência	Identificador exclusivo.
Nome	Nome do controle.
Número	Número de identificação exclusivo do controle.
Entidade	Entidade relacionada. **Nota:** Se você alterar o estado da entidade para Ativo do estado Descontinuado, o controle criado manualmente na entidade também será movido para o estado Rascunho.
Objetivo do controle	Objetivo de controle relacionado.
Responsável	Usuário proprietário da política. **Nota:** O proprietário é sempre adicionado como um entrevistado. O proprietário do controle selecionado pertence ao grupo responsável.
Status	Status do controle. As opções possíveis são: • **Em conformidade** • **Fora de conformidade** • **Não aplicável**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

CAM exibição do formulário de controle

Campo	Descrição
Estado	Estado do controle. As opções possíveis são: • **Rascunho**: quando o controle é criado a partir de um objetivo de controle, os controles estão neste estado. Nesse estado, todos os usuários de conformidade podem modificar o controle. Disponível somente ao criar um controle único. Controles pontuais são possíveis, mas não recomendados. • **Certificar**: quando você seleciona **Certificar** e obter certificações, o controle passa para este estado. **Nota:** Quando um controle é definido novamente como rascunho, a certificação é cancelada. • **Revisão**: os controles são movidos automaticamente para revisão da fase de certificação. • **Monitorar**: neste estado, todos os gerentes de conformidade podem mover o controle da revisão para o monitoramento. • **Descontinuado**: os gerentes ou administradores de conformidade podem mover um controle de Monitor para Desativado. **Nota:** Quando um controle é descontinuado: ◦ Indicadores associados não são executados ◦ As certificações associadas foram canceladas ◦ As mudanças nos objetivos de controle associados não atualizam o controle
Pacote de autorização	O pacote de autorização ao qual o controle está associado ou do qual é originário.
Frequência	Lista de opções: • Orientado por evento • Diariamente • Semanalmente • Mensalmente • Trimestralmente • Semestralmente • Anualmente A certificação é enviada com base no valor selecionado para o controle ou requisito de controle.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

CAM exibição do formulário de controle

Campo	Descrição
	Nota: Para obter informações sobre a diferença entre o campo **Frequência** de um controle e o campo **Frequência** de certificação em uma entidade, consulte KB0694607 .
Ponderação	Valor usado ao calcular a eficácia da pontuação de controle.
Grupo responsável	Grupo proprietário da política.
Alocação de controle	Tipo de controle criado: específico do sistema ou híbrido.
Descrição	Descrição do controle.
Discussão	Informações relacionadas ao conteúdo do NIST 800-53 revisão 5.
Orientação suplementar	Se for um controle fornecido pelo NIST 800-53 revisão 4, uma direção para a implementação do controle.
Declaração de implementação	Uma explicação sobre como o controle será implementado. Essas informações serão necessárias se o controle for criado a partir de um pacote de autorização e no estado Rascunho.
Certificação	
Obter certificação no nível do requisito	Opção para enviar certificações no nível de requisito de controle e não no nível de controle.
Certificação	Selecione em uma lista de opções. • Outros tipos de certificação podem ser configurados. • Se este campo estiver preenchido, o valor de **Respondentes** de certificação será necessário e o proprietário se tornará o entrevistado. **Nota:** Se o usuário mudar o tipo de certificação no objetivo de controle, todos os controles relacionados também serão alterados.
Entrevistados da certificação	• Usuários atribuídos à certificação deste controle. • Somente um usuário com a função sn_grc.user pode ser adicionado como entrevistado. **Nota:** Quando os campos **Certificação** e **Entrevistados** de certificação estão definidos, as certificações são criadas quando você seleciona **Certificar**.
Diário de atividades	
Comentários adicionais	Informações públicas sobre o controle.
Atividades	Logs de mensagens de mudança de estado de controle.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista relacionada de requisitos de controle

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo do requisito de controle.
Número do requisito	Número de referência.
Controle	Controle ao qual o requisito de controle está associado.
Status	Status do requisito de controle.
Estado	Estado do requisito.
Frequência	Frequência de controle.
Descrição	Descrição do requisito de controle.
Certificação	
Certificação	Tipo de métrica de certificação.
Entrevistados da certificação	Usuários que atestam o requisito de controle.
Diário de atividades	
Comentários adicionais	Informações sobre o requisito de controle. Quando o requisito do objetivo de controle é dissociado, removido ou excluído, o requisito de controle se torna manual. Essas informações são registradas neste campo.
Atividades	Logs de mensagens da mudança de estado do requisito de controle.

Modificar o status de implementação do requisito de controle no nível de controle

Aprove o pacote de autorização quando ele estiver na etapa Selecionar para criar controles. Após a aprovação, o pacote de autorização passa para a etapa Implementar e os controles são gerados. Você ainda pode modificar o status de implementação do requisito de controle no nível de controle.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_irm_cont_auth.system_owner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os controles são gerados para todos os controles de linha de base que têm o valor **Aplicável** ou **Híbrido** no campo **Revisão** de controle da guia Controle de linha de base. Além disso, o tipo de controle gerado é determinado pelo campo **Alocação** de controle no formulário Controle, que pode ser **específico do sistema** ou **híbrido**.

- Os controles são criados para todos os controles provenientes diretamente dos controles de linha de base que são específicos do sistema e marcados como Aplicáveis.
- Os controles são criados para controles híbridos, que terão requisitos com base na configuração híbrida.
- Controles não são criados para controles herdados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

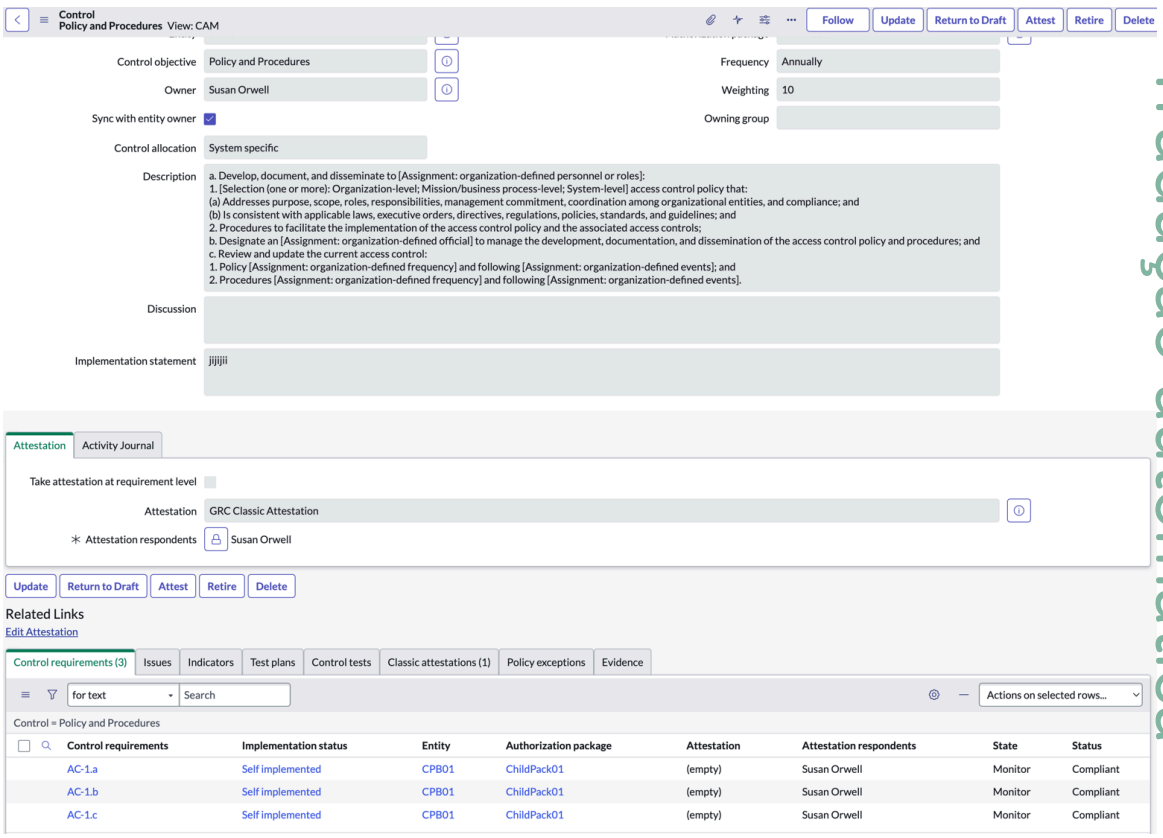
Todos os controles são gerados no estado **Implementar**, no entanto, você ainda pode atualizar a configuração no nível de controle neste estado.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autorização e monitoramento contínuos** > **Todos os pacotes de autorização**.
2. Selecione o pacote de autorização que está no estado Implementar, para o qual você deseja modificar a configuração de controle.
3. Selecione a lista relacionada Controles.
   O número de controles gerados é exibido na lista relacionada Controles.

   Number of Controls = Baseline Controls + Hybrid Controls

4. Selecione o controle para modificar sua configuração.



5. Para mudar o provedor de um requisito específico, selecione o requisito de controle na lista relacionada Requisitos de controle.

   a. Selecione **Mudar provedor**.

   b. Selecione o campo Lista de **controle** comum no pop-up Herdar de controle comum.
   A consulta de filtro lista somente os provedores que você ainda não selecionou para escolher.

   c. Selecione **Confirmar**.

   Ao selecionar confirmar, o filtro de consulta remove o provedor atual do pacote de autorização da lista de Requisitos de controle. Você também pode selecionar a lista relacionada Diário de atividades para ver a mensagem de que o provedor foi alterado, registrada no campo **Atividades**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você só pode mudar o provedor do requisito usando **Mudar provedor**. No entanto, esta ação não torna o requisito automaticamente compatível, alterando o provedor.

Importante:
Você não deve fazer uma seleção que mude o valor no campo **Alocação** de controle do formulário Controle ao fazer essa mudança de configuração. Se for um controle híbrido e se este requisito for o único que tem o **statusde implementação como Autoimplementado**e alterando o provedor para outro controle que tem o valor de alocação de controle como **específico do sistema** em que o **status de implementação** de todos os requisitos é **herdado**, a alocação de controle não será mais híbrida, pois todos os seus requisitos serão herdados.

Para um controle híbrido, pelo menos um requisito deve ser herdado e pelo menos um deve ser implementado automaticamente.

- Todos os requisitos são implementados automaticamente para um controle específico do sistema.
- Pelo menos um requisito deve ser implementado automaticamente e o restante pode ser herdado para um controle híbrido. Se for herdado, os requisitos de controle serão herdados de um provedor, que vem da lista relacionada Controles de linha de base.

6. Para alterar o status de implementação dos requisitos de controle para auto-implementado, selecione esses requisitos de controle na lista relacionada Requisitos de controle.

   a. Selecione **Converter em automático implementado**.

   b. Selecione **Sim** no pop-up de confirmação.
   Suas seleções de requisito de controle também podem incluir os requisitos que já estão no status auto-implementado. No entanto, após esta operação, somente os requisitos que estavam no status Herdado são convertidos para Autoimplementado.

   Por esta ação de IU, o relacionamento m2m existente entre o provedor de controle e o controle é excluído. Depois disso, um novo relacionamento m2m é criado com a nova seleção. Uma mensagem descrevendo a mudança também é registrada no campo **Atividades** da guia Diário de atividades do formulário Controle.

7. Para converter um requisito de controle do status autoimplementado para herdado, selecione o requisito na lista relacionada Requisitos de controle.

   a. Selecione **Converter em herdado**.

   b. Selecione o campo Lista de **controle** comum no pop-up Herdar de controle comum.
   Você pode selecionar entre todos os provedores que estão disponíveis para herdar esse requisito de controle. Após esta ação de IU, o requisito de controle auto-implementado anterior é excluído e o novo requisito selecionado é herdado do provedor. Simultaneamente, a configuração também é alterada no nível do pacote de autorização na lista relacionada Controles híbridos, em que as seleções de requisito desse controle de linha de base refletem sua mudança.

   Se este for o único requisito com status auto-implementado para o controle híbrido, você não poderá convertê-lo em herdado.

8. Para ver a lista de requisitos de controle para um controle híbrido, selecione o ícone Exibir/ocultar listas hierárquicas ( ) que fornece uma exibição de hierarquia.
   Você pode usar também na lista relacionada Controles híbridos. Além disso, você também pode executar as três ações acima - Converter em automático implementado, Converter em herdado e Mudar provedor - na lista relacionada Controles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

No estado Implementar, você pode voltar para o estado Selecionar. Ao fazer isso, todos os controles que estavam ativos e criados no estado Implementar serão excluídos ou descontinuados. Quando você está no estado Selecionar, pode modificar a configuração de todos os controles híbridos e gerar controles novamente.

9. Para reverter um controle híbrido como um controle de linha de base, selecione o controle na lista relacionada Controles híbridos.

   a. Selecione **Retornar ao controle de linha de base** e **OK** no pop-up de confirmação.
   Esta ação exclui as seleções de requisito anteriores para o controle híbrido. Ele também atualiza o campo **Revisão** de controle do controle de linha de base de **Híbrido** para **Aplicável**. Você pode configurar as etapas para este controle de linha de base e selecionar **Criar híbrido**. Você pode exibir os requisitos de controle atuais disponíveis para este controle. Quatro mudanças de configuração são possíveis para um controle híbrido voltar a ser um controle de linha de base:

   - Deve ser um controle específico do sistema ao retornar para o estado Selecionar, e você pode marcá-lo como herdado.
   - Converta de híbrido para herdado.
   - Mova o controle de volta para a linha de base, marque-o como comum e torne-o um provedor comum.
   - Converta o controle em não aplicável para que ele fique fora do fluxo de trabalho e os controles não sejam gerados para ele.

   Você também pode reverter um controle herdado como um controle de linha de base selecionando **Retornar ao controle de linha de base** na lista relacionada Controles herdados. Nesse caso, o campo **Revisão** de controle do controle de linha de base é atualizado de **Herdado** para **Aplicável**.

Impacto dos objetos de conformidade associados nos requisitos de controle

Requisitos de objetivo de controle são criados para um objetivo de controle. Os requisitos de controle são gerados para todos os controles associados a um objetivo de controle. No entanto, um controle ou um requisito de controle pode se tornar fora de conformidade devido a uma falha de certificação ou à criação de um problema em qualquer um dos dois níveis.

Como associar um problema a um requisito de controle e seu impacto no status de controle

Um problema pode ser criado para um requisito de controle por meio de uma certificação. Você pode habilitar a opção **Obter certificação no nível de requisito** para enviar as certificações para todos os requisitos de controle em vez de enviar uma certificação para o controle no nível de controle. A opção **Obter certificação no nível de requisito** está na lista relacionada Certificação do formulário de controle.

Se a certificação falhar, um problema será criado. O problema criado devido a uma falha de certificação tem o campo **Origem** do problema marcado como **Falha na certificação de requisitos**.

Você pode exibir a referência do requisito de controle no campo **Controle/Risco** da lista relacionada Detalhes no formulário Problema.

[store-future: BEGIN review]Problema manual: você pode selecionar **Novo** na lista relacionada Problema do formulário Requisito de controle e criar um problema para o requisito de controle.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se o controle for descontinuado, **Novo** ficará oculto, o que significa que você não poderá criar um problema.

Quando há um problema no nível do requisito de controle, seu status se torna fora de conformidade. Como o requisito de controle pertence basicamente ao controle, o problema também é adicionado à lista relacionada Problemas do formulário Controle. Como o requisito de controle não está em conformidade, o controle também se torna fora de conformidade.[End]

Você pode fechar o problema fornecendo uma resposta e salvando-a no formulário Problema. Sua resposta pode ser **Corrigir** ou **Aceitar**.

- Se você selecionar Corrigir e definir o estado do problema como Encerrado concluído, o requisito de controle se tornará compatível, desde que não haja outro problema em aberto no requisito de controle.
- Se você selecionar Aceitar, estará sugerindo que o problema ainda existe e que você o aceita. Nesse caso, mesmo se você fechar o problema sem outros problemas em aberto, o status do requisito de controle ainda será fora de conformidade.

Portanto, para tornar o status do requisito de controle compatível, você deve definir sua resposta como Corrigir e não Aceitar.

Sempre que o requisito de controle se torna não conforme, o controle também se torna não conforme. Quando o status do requisito de controle se torna compatível, há mais dois critérios a serem verificados no nível de controle:

- Não deve haver nenhum problema em aberto no controle.
- Nem mesmo um requisito de controle do controle deve estar fora de conformidade.

Se essas duas condições forem atendidas, o status do controle se tornará compatível. Caso contrário, o status do controle permanecerá fora de conformidade, apesar de o status dos requisitos de controle estar em conformidade.

- Se o controle e os requisitos de controle estiverem no estado Rascunho ou Certificar, você poderá aprovar a certificação para tornar o controle e o requisito de controle compatíveis.
- Se o controle e os requisitos de controle estiverem no estado Revisar ou Monitorar, você poderá mover o estado **de volta para certificar** e aprovar a certificação para tornar o controle e os requisitos de controle compatíveis.
- Se o requisito de controle estiver no estado Monitor ou Descontinuado, você não poderá criar um problema para o requisito de controle.

Impacto do teste do indicador e do teste de controle no status do requisito de controle

Um requisito de controle pode se tornar fora de conformidade devido a um problema criado como resultado de uma falha de certificação neste requisito de controle. Se não houver nenhum problema em aberto no controle ou mesmo se você fechar o problema que existia, o requisito de controle permanecerá fora de conformidade. Embora o **resultado** da tarefa do indicador seja **aprovado**, o controle permanece fora de conformidade porque um dos requisitos de controle do controle não está em conformidade. Você deve tornar explicitamente o requisito de controle do controle como compatível e, quando o teste do indicador for aprovado, o controle se tornará compatível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O mesmo se aplica a um teste de controle.

Mudanças no estado de controle e seu impacto nos requisitos de controle

Rascunho

Todos os requisitos de controle são gerados quando o controle está no estado Rascunho.

Quando o controle passa para o estado Rascunho, os requisitos de controle associados também são movidos para o estado Rascunho.

Atestar

Quando o controle passa para o estado Certificar de qualquer outro estado, todos os requisitos de controle do controle também são movidos para o estado Certificar, independentemente da opção **Obter certificação no nível do requisito**.

Nota:
Ao selecionar **Certificar**, você tem a opção de obter uma única certificação no nível de controle ou várias certificações no nível de requisitos de controle, que é orientada pela opção **Obter certificação no nível de requisito**.

Revisão

Para certificação no nível de controle, quando a opção **Obter certificação no nível do requisito** não está selecionada, após a conclusão da certificação, o controle passa para o estado Revisão. Simultaneamente, todos os requisitos de controle associados do controle são movidos para o estado Revisão.

Para a certificação de nível de requisito de controle, quando a opção **Obter certificação no nível de requisito** é selecionada, a certificação é enviada para todos os entrevistados da certificação de todos os requisitos de controle individualmente. Quando a certificação é concluída, independentemente do resultado da certificação como Aprovado ou Reprovado no nível do requisito de controle, o requisito de controle passa para o estado Revisão. Se a certificação for aprovada, o status do requisito de controle se tornará compatível e, se falhar, o requisito de controle se tornará fora de conformidade. Depois que a certificação é concluída para todos os requisitos de controle e quando todos eles estão no estado Revisão, o controle passa para o estado Revisão.

Monitorar

Quando o controle passa para o estado Monitorar, os requisitos de controle associados também são movidos para o estado Monitorar.

Os requisitos de controle permanecem no estado Monitorar enquanto o controle permanecer Ativo e não tiver voltado para o estado Rascunho ou Certificar.

Desativado

Quando o controle é Descontinuado, os requisitos de controle são movidos para o estado Descontinuado.

A exclusão de um controle remove ou exclui todos os requisitos de controle associados a ele.

Para obter mais informações sobre cenários de fluxo de certificação, consulte o artigo Fluxo de trabalho de certificação para controle e requisitos de controle [KB0555561] na Base de conhecimento Now Support.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Impacto dos requisitos herdados no ciclo de vida de um controle

1. Se um dos requisitos de controle se tornar não conforme, o controle correspondente também estará fora de conformidade.
2. Se um dos requisitos de controle herdados se tornar não conforme, o controle também estará fora de conformidade.
3. Se uma certificação de um controle falhar, um problema será criado e o controle se tornará não conforme.
4. Se uma certificação de um requisito de controle falhar, um problema será criado e o requisito de controle se tornará fora de conformidade. Portanto, o controle associado também se torna fora de conformidade.
5. Se um dos requisitos de controle herdados de um controle híbrido for descontinuado nessa condição, um problema automatizado será criado. O motivo da criação do problema é refletido no campo **Origem** do problema do formulário Problema como **Controle do provedor descontinuado**. Uma mensagem apropriada também é registrada na lista relacionada Atividade do formulário de Problema. Para resolver o problema, você pode alterar o provedor de controle comum ou converter o requisito de controle para autoimplementado.
6. Se o controle estiver no estado Rascunho e um de seus requisitos for descontinuado, você não poderá mover o controle do estado Rascunho para Certificar.

Nota:
Para obter mais informações, consulte o artigo Mudanças operacionais e seu impacto no fluxo do processo de controle e seus requisitos [KB1587264] na Base de conhecimento Now Support.

Controlar etapas de geração e upgrade de requisitos

As opções **Cria controles automaticamente** e **Criar requisitos de controle** no formulário de objetivo de controle e o estado do pacote de autorização são importantes para criar requisitos de controle.

Lógica de geração de requisito de controle

Se você habilitar as opções **Cria controles automaticamente** e **Criar requisitos de controle** no formulário de objetivo de controle, o fluxo de geração de item será acionado automaticamente para criar controles e requisitos de controle, respectivamente. Dependendo do estado do controle, o estado dos requisitos de controle gerados muda.

Se a opção **Criar requisitos de controle** for selecionada quando o pacote de autorização passar do estado **Selecionar** para o estado **Implementar**, os controles serão gerados. Ao mesmo tempo, também são gerados requisitos de controle para os requisitos de objetivo de controle. Os requisitos de controle serão gerados somente se os requisitos do objetivo de controle estiverem presentes e se o sinalizador for verdadeiro. Se os requisitos do objetivo de controle estiverem presentes, mas o sinalizador for falso, os requisitos de controle não serão gerados.

Se durante a criação do objetivo de controle o sinalizador foi definido como falso e os requisitos não foram gerados, você ainda pode gerar os requisitos de controle selecionando o sinalizador e salvando o registro do objetivo de controle, desde que os controles associados a este objetivo de controle específico tenham controle requisitos de objetivo e os controles estão Ativos e no estado Rascunho. Se os controles estiverem em qualquer estado diferente de Rascunho, os requisitos de controle não serão gerados. No entanto, se, por exemplo, o controle estiver no estado Monitor e for movido de volta para o estado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rascunho, os requisitos de controle serão gerados, desde que a opção **Criar requisitos de controle** esteja selecionada.

Novos requisitos de objetivo de controle adicionados

O mesmo acontece quando você adiciona requisitos de objetivo de controle a um objetivo de controle usando **Novo** ou **Editar** na lista relacionada Requisitos de objetivo de controle.

Atualizar

Se você atualizar a descrição de um requisito de objetivo de controle, a descrição do requisito de controle correspondente será atualizada, desde que o controle esteja no estado Rascunho. Se o controle estiver em qualquer outro estado, a descrição será atualizada quando o controle voltar para o estado Rascunho.

Excluir

Se alguns dos requisitos de objetivo de controle de um objetivo de controle forem removidos, os requisitos de controle do controle não poderão ser removidos; em vez disso, eles serão marcados como um requisito manual. Esta condição é verdadeira para controles em qualquer estado. Posteriormente, se o controle for movido para o estado Rascunho, você poderá remover o marcador manual desses requisitos. Por outro lado, se um novo controle for criado depois que alguns dos requisitos de objetivo de controle forem removidos, o novo controle não terá os requisitos que foram removidos, apenas o número existente.

Se o pacote de autorização for movido do estado Implementar para Selecionar, todos os controles associados de CAM serão descontinuados e, correspondentemente, todos os requisitos associados a eles também serão descontinuados. Todas essas ações são tratadas pela geração de item.

Etapas de upgrade necessárias

As ações a seguir acontecem quando você faz upgrade para a versão Xanadu :

1. O campo **Pacote de autorização** e o campo **Alocação** de controle no formulário Controle foram adicionados recentemente. Os valores nesses campos são preenchidos para controles CAM existentes.
2. Para todos os objetivos de controle do NIST 800-53-revisão 5, a opção **Criar requisitos de controle** é definida como **Verdadeira** por padrão no formulário de objetivo de controle.
3. Os requisitos de controle são criados para todos os controles existentes, a partir dos objetivos de controle do NIST 800-53-revisão 5, que estão no estado Rascunho.

Tarefas contínuas de autorização e monitoramento no CAM Espaço

O CAM Espaço é um hub centralizado onde você pode monitorar e gerenciar continuamente a conformidade com a Estrutura de gestão de riscos do NIST para garantir a aderência às suas políticas e diretrizes de segurança.

Visão geral de autorização e monitoramento contínuos

xyz

- Monitorando e gerenciando a segurança na página inicial CAM Espaço

  O CAM Espaço é um hub centralizado onde você pode monitorar e gerenciar continuamente a conformidade de usuários e sistemas com a Estrutura de gestão de riscos do NIST para garantir a aderência às suas políticas e diretrizes de segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exibir os painéis para monitorar e gerenciar sua postura de segurança do NIST

  Acesse os painéis Visão geral do CAM, Visão geral do AO e Visão geral do SCA no CAM Espaço para monitorar e analisar dados e exibir relatórios CAM.

- Monitorar e gerenciar CAM tarefas

  Use a página Tarefas para lidar com as aprovações, certificações de controle e todos os outros itens atribuídos a você e ao seu grupo.

- Como gerenciar problemas de POA&Ms

  Na aplicação CAM, todos os problemas relacionados a um pacote de autorização são chamados de Plano de ações e marcos (POA&Ms). Os problemas podem ser problemas de pacote, problemas de controle, problemas de compromisso ou problemas de teste de controle relacionados ao pacote.

- Exibir relatórios sobre elementos de limite de autorização

  Use a página Limite de autorização para definir os parâmetros da medida de segurança para sua organização.

- Exibir detalhes do pacote em CAM Espaço

  Use a página de visão geral do pacote de autorização para exibir documentos e evidências que ajudam você a avaliar a postura de segurança da sua organização.

- Gerar artefatos de ATO para um pacote de autorização

  Gere artefatos de ATO, como Plano de segurança do sistema (SSP), Relatório de avaliação de segurança (SAR) e Plano de ações e marcos (POA&Ms) a partir de um pacote de autorização no formato Microsoft Word.

- Exportando Catálogo, Perfil e SSP no formato OSCAL

  CAM O é compatível com a OSCAL (Open Security Controls Assessment Language, Linguagem de avaliação de controles de segurança aberta) usada pelo National Institute of Standards and Technology (NIST), que fornece informações relacionadas ao controle em formatos padronizados legíveis por máquina. Atualmente, o CAM oferece suporte aos modelos de Catálogo, Perfil e SSP.

Monitorando e gerenciando a segurança na página inicial CAM Espaço

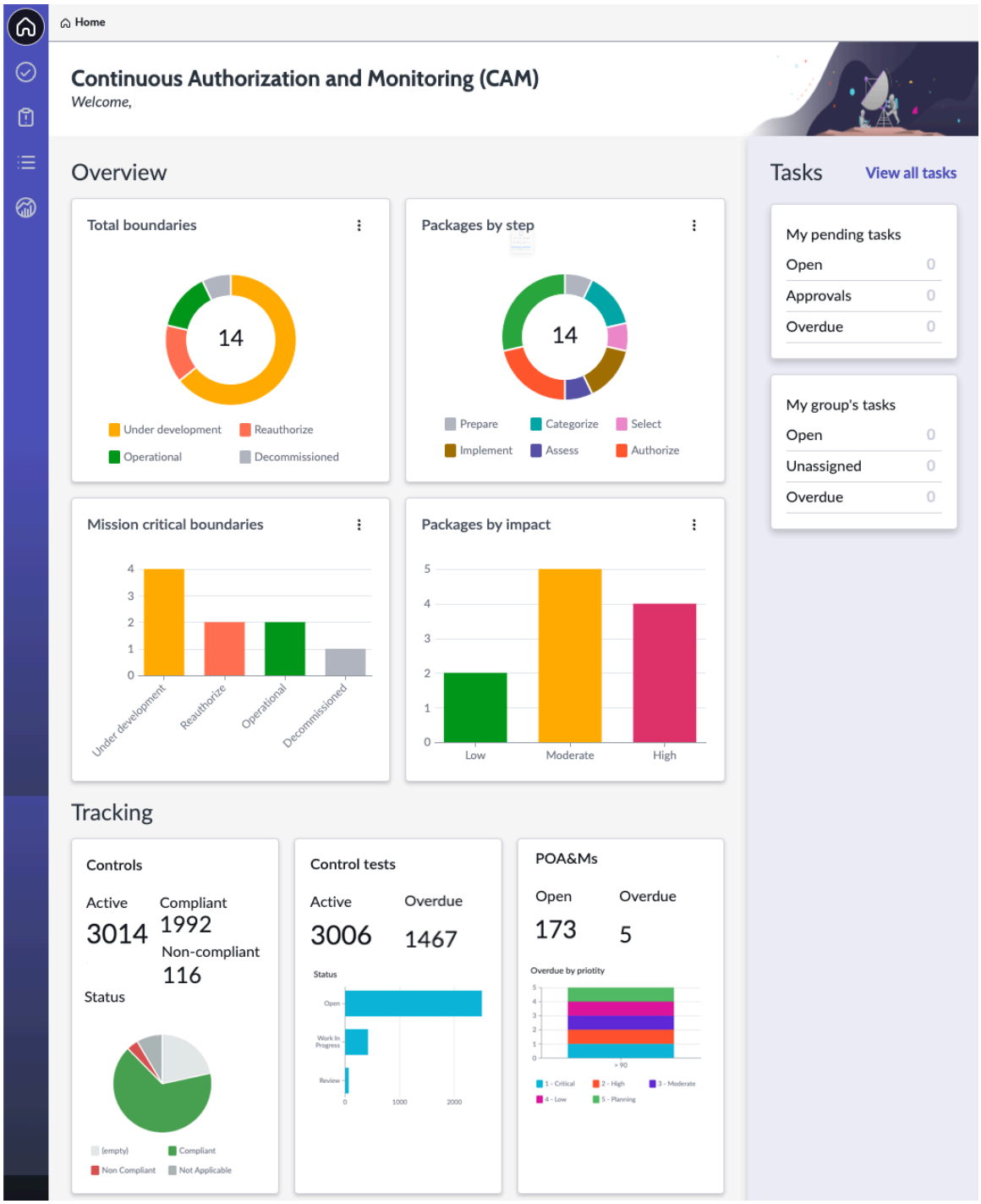
O CAM Espaço é um hub centralizado onde você pode monitorar e gerenciar continuamente a conformidade de usuários e sistemas com a Estrutura de gestão de riscos do NIST para garantir a aderência às suas políticas e diretrizes de segurança.

Como acessar a página inicial do

Navegar até **Todos** > **Espaço do CAM**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Relatórios de visão geral

Os limites de autorização definem o escopo de um sistema específico que pode ser gerenciado e monitorado continuamente usando a aplicação CAM.

Limites totais

O gráfico de donut exibe a proporção relativa do total de limites presentes em sua organização com base no status operacional.

Pacotes por etapa

O gráfico de barras exibe a contagem de pacotes em cada etapa de NFT. No entanto, há apenas um pacote ativo para o limite selecionado. [**REVISORES:** Esclareça a última frase.]

Limites de missão crítica

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O gráfico de barras exibe a contagem de limites de missão crítica por status operacional.

Pacotes por impacto

Os pacotes ativos são classificados como de baixo, médio ou alto impacto e em estados NFT, como Selecionar, Implementar, Avaliar, Autorizar e Monitorar.

Relatórios de acompanhamento

Rastreia os controles ativos, os testes de controle e os marcos e planos de ação (POA&Ms) como widgets separados para fornecer um status geral desses objetos CAM.

Relatório de controles

Contagem total de controles ativos, em conformidade e fora de conformidade. O gráfico de pizza exibe o status proporcionalmente.

Relatório de testes de controle

Contagem total de testes de controle ativos e atrasados e contagem de testes de controle nos status Aberto, Trabalho em andamento e Revisão. Para esses testes de controle CAM, o primário é um compromisso e o compromisso está associado ao pacote de autorização.

Relatório de POA&Ms

Contagens de POA&Ms em aberto e atrasados e o gráfico horizontal empilhado descrevem seu status de prioridade. POA&Ms são problemas relacionados a um pacote de autorização ou controle, compromisso, teste de controle do pacote.

Seção de tarefas

Exibe as tarefas pendentes suas e do seu grupo. Selecione **Exibir todas as tarefas** para abrir a página principal de Tarefas conforme descrito em Monitorar e gerenciar CAM tarefas.

CAM funções necessárias para tarefas específicas são listadas em funções de usuário de CAM.

Exibir os painéis para monitorar e gerenciar sua postura de segurança do NIST

Acesse os painéis Visão geral do CAM, Visão geral do AO e Visão geral do SCA no CAM Espaço para monitorar e analisar dados e exibir relatórios CAM.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_irm_cont_auth.admin, sn_irm_cont_auth.authorization_official, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer, sn_irm_cont_auth.sec_control_assessor, sn_irm_cont_auth.system_owner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço do CAM** e selecione o ícone do painel (ícone do).
   O painel apropriado para a função do usuário é aberto.
2. Selecione o ícone de lista do painel de (ícone de lista do painel de mudanças) para selecionar o painel a ser exibido.

Painel Visão geral do CAM

O painel CAM Visão geral fornece várias guias com relatórios sobre aspectos críticos da sua postura de segurança CAM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuários com a função CAM Administrador [sn_irm_cont_auth.admin] podem exibir o painel.

Consulte Relatórios no painel CAM Visão geral.

Painel Visão geral do AO

A guia Pacotes de autorização no painel Visão geral do AO fornece visibilidade central sobre o estado de todos os pacotes. Os relatórios na guia Controles de linha de base fornecem uma visão geral dos controles de linha de base em seu sistema.

Os relatórios na guia Controles de linha de base no painel Visão geral do AO fornecem uma visão geral dos controles de linha de base em seu sistema.

Usuários com a função Autorização oficial [sn_irm_auth.authorization_official] podem exibir o painel.

Consulte Relatórios no painel Visão geral do AO.

Painel Visão geral de SCA

O painel Visão geral do SCA permite que você exiba e gerencie as avaliações de controle conforme elas ocorrem.

Usuários com a função de Administrador de CAM (sn_irm_cont_auth.admin) ou Avaliador de controle de segurança (sn_irm_cont_auth.sec_control_assessor) podem exibir o painel.

Consulte Relatórios no painel Visão geral de SCA.

Monitorar e gerenciar CAM tarefas

Use a página Tarefas para lidar com as aprovações, certificações de controle e todos os outros itens atribuídos a você e ao seu grupo.

Antes de Iniciar

Role required: sn_irm_cont_auth.authorization_official, sn_irm_cont_auth.information_owner, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer, sn_irm_cont_auth.sec_control_assessor, sn_irm_cont_auth.system_owner, sn_irm_cont_auth.scheduler, sn_irm_cont_auth.system_user, sn_irm_cont_auth.admin

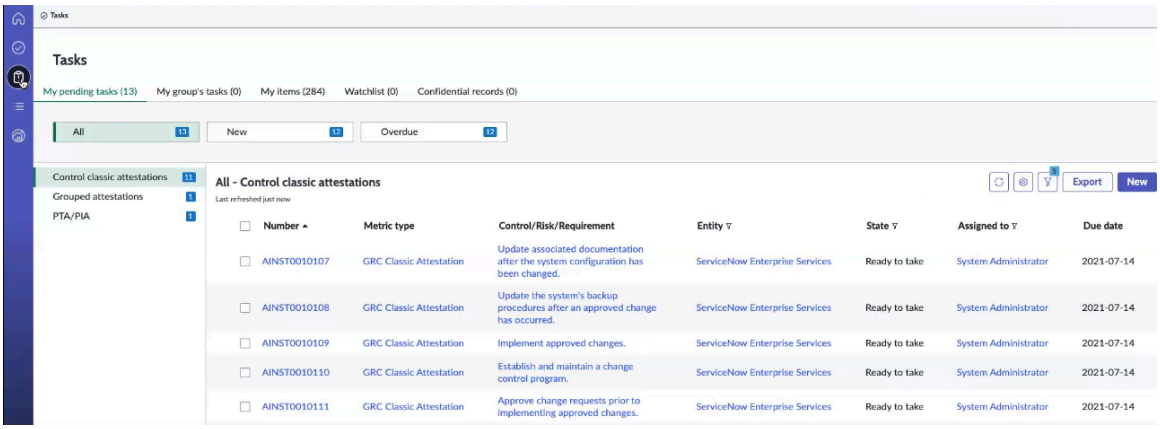
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço do CAM** e selecione o ícone de tarefas (ícone de ).
2. Navegue até a guia apropriada.

Nota:
Quando um usuário ou grupo de usuários não tem tarefas pendentes ou associadas, a mensagem Todas as suas tarefas concluídas é exibida para a guia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Minhas tarefas pendentes

Monitore as tarefas pendentes atribuídas a você. A guia **Todos** na guia **Minhas tarefas pendentes** no módulo Configuração da página de tarefas exibe a lista de certificações clássicas de controle, certificações agrupadas, Análise de limite de privacidade (PTA) ou Avaliação de impacto de privacidade (PIA) e outros. Se as tarefas forem relevantes para você, elas serão preenchidas na seção **Minhas tarefas pendentes** na IU do espaço.

Se você não tiver nenhuma tarefa atribuída, nenhum dado será exibido na guia Minhas tarefas pendentes. Somente tarefas abertas e ativas atribuídas a você são listadas na guia Minhas tarefas pendentes.

Tarefas do meu grupo

Monitore as tarefas atribuídas aos grupos de usuários aos quais você pertence. A página **Tarefas do meu grupo** exibe as tarefas pendentes atribuídas aos grupos de usuários aos quais você pertence. Quando não há tarefas pendentes para o grupo de usuários, uma mensagem exibe que Todas as tarefas foram concluídas. Selecione o grupo na lista para o qual você deseja filtrar as tarefas.

Meus Itens

Monitore as tarefas atribuídas a você e os problemas relatados por você, como problemas, exceções às políticas, tarefas de correção e outros. A guia **Meus itens** exibe a lista de itens que foram criados ou abertos por você. Por exemplo, se você for um usuário do sistema, esta guia listará os pacotes e problemas de autorização.

Lista de observação

Monitore as tarefas para as quais você está na lista de observação. A configuração da guia **Minha lista** de observação exibe a lista de tarefas para as quais você está na lista de observação.

Registros confidenciais

Marque registros confidenciais como confidenciais e garanta que as pessoas certas tenham acesso a esses registros. A configuração da guia **Registros confidenciais** exibe os registros confidenciais da tabela selecionada.

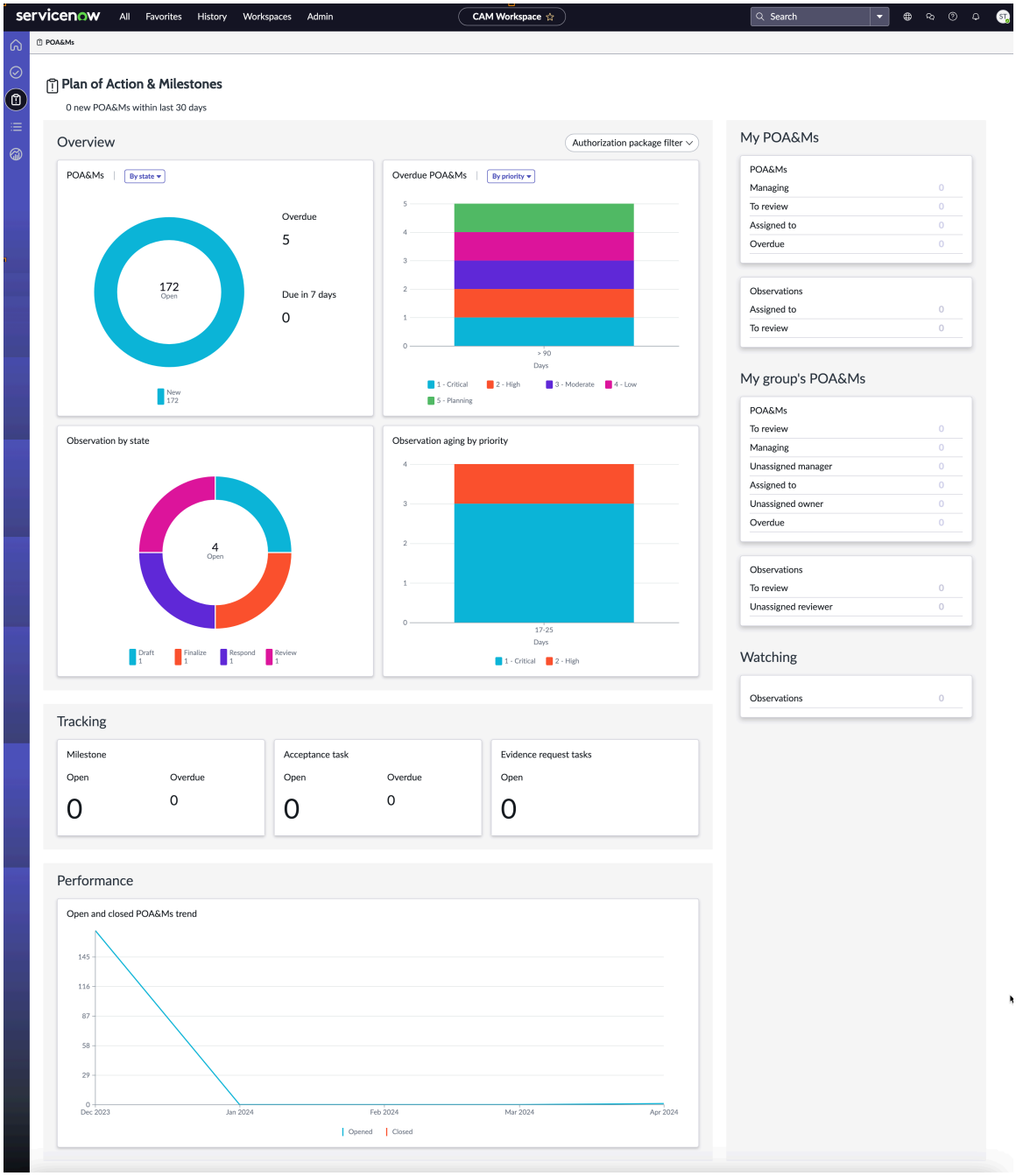
Como gerenciar problemas de POA&Ms

Na aplicação CAM, todos os problemas relacionados a um pacote de autorização são chamados de Plano de ações e marcos (POA&Ms). Os problemas podem ser problemas de pacote, problemas de controle, problemas de compromisso ou problemas de teste de controle relacionados ao pacote.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Na página POA&Ms, você pode exibir todos os problemas de pacote de autorização em diferentes estados que pertencem à aplicação CAM.



O filtro de pacote de autorização, exclusivo para a página POA&Ms, filtra todos os POA&Ms associados aos pacotes selecionados.

Nota:

A tabela Problema para pacote de autorização [sn_irm_cont_auth_m2m_issue_auth_pack] armazena os dados relacionados a POA&Ms associados a pacotes de autorização.

Visão geral

POA&Ms: os gráficos de donut exibem o número total de POA&Ms, por padrão agrupados por estado. No entanto, as POA&Ms também podem ser agrupadas por prioridade, tipo de POA&Ms e classificação. A visualização exibe somente as POA&Ms ativas. Você pode aplicar o filtro para visualizar os dados como quiser.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

POA&Ms atrasados: os gráficos de barras empilhadas exibem os POA&Ms atrasados agrupados por data de vencimento e empilhados por prioridade. O empilhamento também pode ser atualizado para a classificação de POA&Ms.

Observação por estado: o gráfico de rosca exibe POA&Ms em diferentes estados.

Vencimento de observações por prioridade: a barra empilhada exibe POA&Ms por prioridade.

Desempenho

Exibe a tendência de POA&Ms abertos e encerrados.

Meus POA&Ms

Monitore as POA&Ms atribuídas a você, que estão em estados diferentes.

POA&Ms do meu grupo

Monitore as POA&Ms atribuídas aos grupos de usuários aos quais você pertence.

Acessar a página principal de POA&Ms

Para acessar a página POA&Ms, navegue até **Todos** > **Espaço do CAM** e selecione o ícone de).

Exibir relatórios sobre elementos de limite de autorização

Use a página Limite de autorização para definir os parâmetros da medida de segurança para sua organização.

Antes de Iniciar

Role required: sn_irm_cont_auth.authorization_official, sn_irm_cont_auth.information_owner, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer, sn_irm_cont_auth.sec_control_assessor, sn_irm_cont_auth.system_owner, sn_irm_cont_auth.scheduler, sn_irm_cont_auth.system_user, sn_irm_cont_auth.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

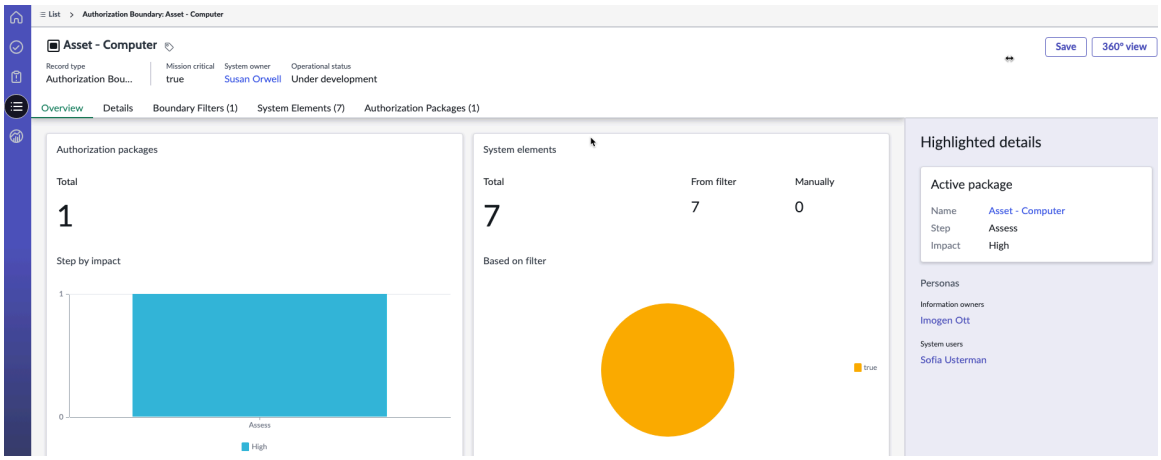
Por exemplo, sua organização pode ter muitos datacenters. Você pode definir um parâmetro dentro de um limite, por exemplo, servidores de aplicações no datacenter de San Diego. Definir este limite e parâmetro permite monitorar os objetos dentro do limite e definir o escopo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço do CAM** e selecione o ícone de listas (ícone de).
2. Em Limites de autorização na lista RMF no painel esquerdo, selecione um registro de limite de autorização no painel direito.
   A página de visão geral do limite exibe todos os pacotes de autorização que estão disponíveis dentro do limite. No entanto, quando você seleciona a barra lateral, ela exibe um pacote ativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



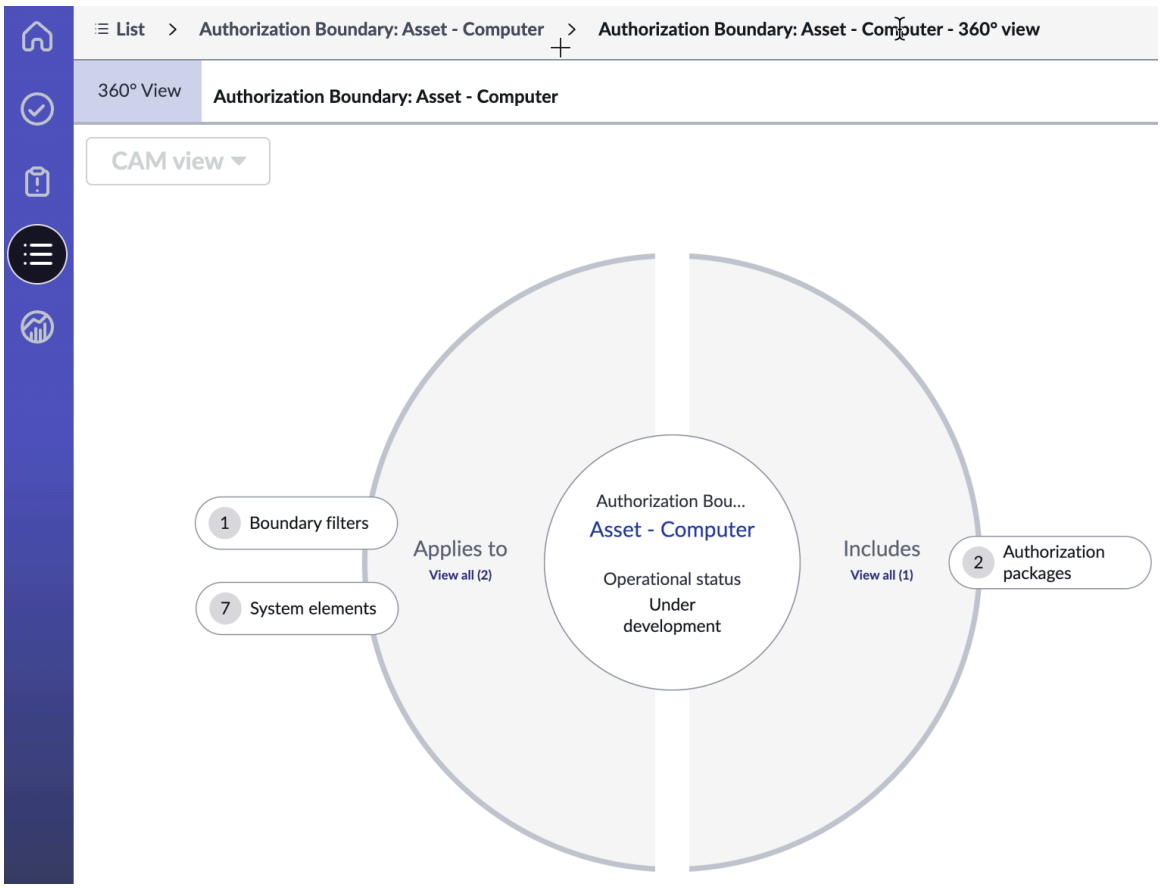
3. Selecione o ícone da barra lateral (ícone da barra).
   A seção Detalhes realçados exibe:
   - O nome do pacote ativo, seu estado e impacto. Se já houver um pacote ativo para o limite, você não poderá criar outro pacote para o limite.
   - O link para o pacote, se selecionado, ajuda a navegar até o pacote de autorização ativo associado.
   - Os usuários que são diretamente responsáveis e têm uma função fundamental a desempenhar na atualização do limite de autorização.
4. Para criar outro pacote, selecione a lista relacionada Pacotes de autorização e desative o pacote existente selecionando falso na coluna **Ativo** do pacote.
   Esta ação desativa o pacote atual e você pode criar um pacote selecionando **Novo**. Um limite com apenas um comportamento de pacote ativo é guiado pelo NIST 800-53 revisão 5.

   Dentro deste limite de autorização, você pode definir os filtros de limite, como etiquetas do ativo, como computadores. Com esta condição de filtro definida, todos os elementos que atendem à condição de filtro são adicionados como elementos do sistema.
5. Para exibir o relacionamento entre o limite de autorização selecionado e todos os objetos associados em uma visualização distinta, selecione a **exibição de 360 °**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A**exibição de 360 °** é adicionada nas páginas Visão geral de Limite de autorização, Pacote de autorização, Controle, Objetivo de controle, Sobreposições de controle, Teste de controle, Modelo de teste, Plano de testes, Compromissos e nas páginas Detalhes do indicador, modelo de indicador e POA&Ms.



O que Fazer Depois

Selecione o nome do pacote ativo na barra lateral para navegar até a página de visão geral do pacote de autorização.

Exibir detalhes do pacote em CAM Espaço

Use a página de visão geral do pacote de autorização para exibir documentos e evidências que ajudam você a avaliar a postura de segurança da sua organização.

Antes de Iniciar

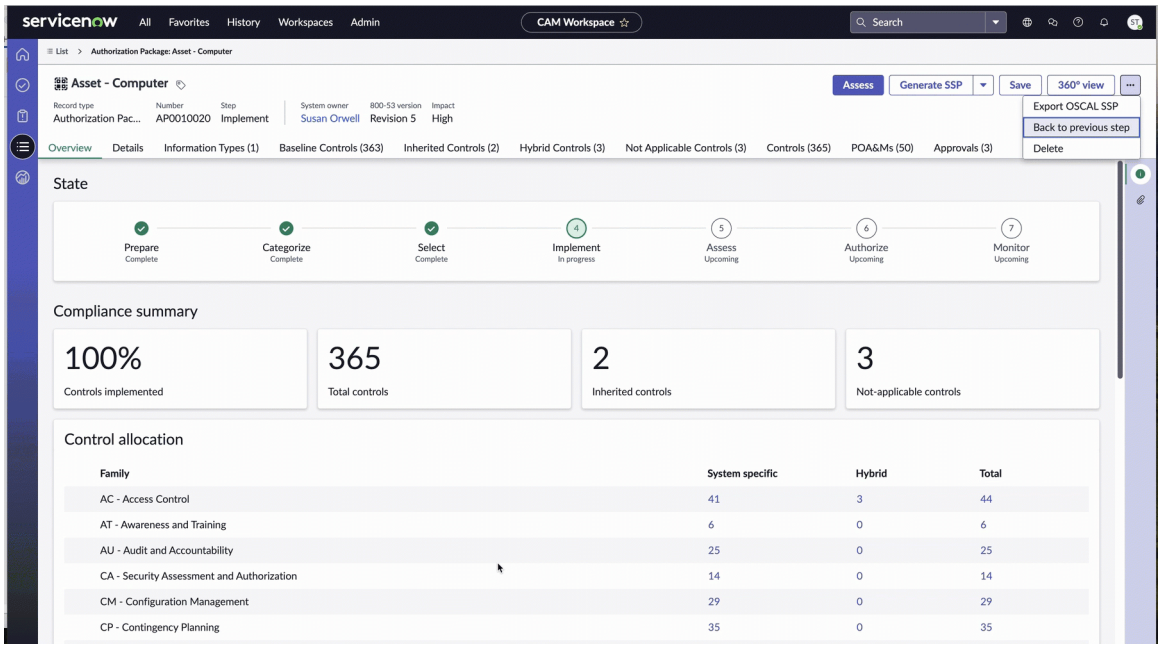
Role required: sn_irm_cont_auth.authorization_official, sn_irm_cont_auth.information_owner, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer, sn_irm_cont_auth.sec_control_assessor, sn_irm_cont_auth.system_owner, sn_irm_cont_auth.scheduler, sn_irm_cont_auth.system_user, sn_irm_cont_auth.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço do CAM**.
2. Para navegar até a página Listas, selecione o ícone de listas (ícone de).
3. Na lista Pacotes de autorização na lista RMF no painel esquerdo, selecione um registro de pacote de autorização no painel direito.
   O componente de passador exibe o estado atual do pacote e o roadmap para atingir o estado Monitor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Resumo de conformidade

Exibe o número total de controles contidos neste pacote. As contagens de divisão do controle herdado e dos controles não aplicáveis do pacote também são exibidas. Os **Controles implementados** contêm a porcentagem de controles no estado Monitor.

Alocação de controle

Controles agrupados por família e categorizados como específicos do sistema e híbridos.

Visão geral

Exibe a contagem total de controles, testes de controle e POA&Ms e seus status.

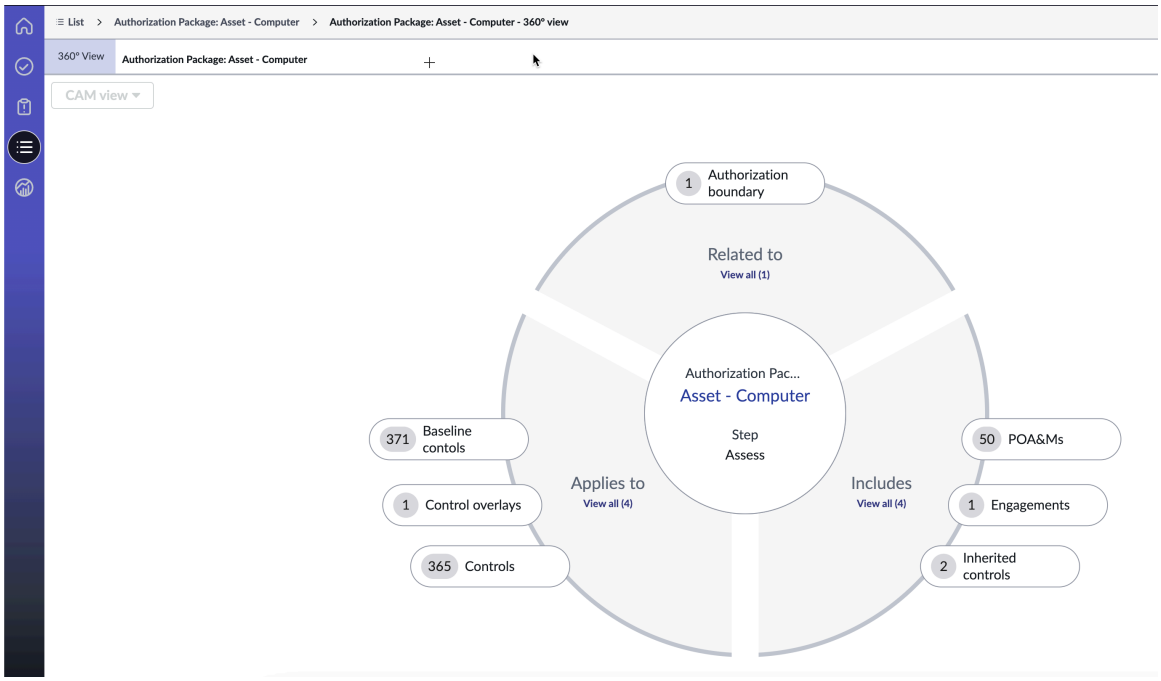
Detalhes

Detalhes mais granulares de controles no widget de requisito de controle, detalhes de testes de controle no widget de procedimentos de avaliação.

4. Selecione o ícone da barra lateral (ícone da barra).
   A seção Detalhes realçados exibe:
   - O status do sistema sensível à privacidade do pacote.
   - O link para o limite, se selecionado, ajuda a navegar até o limite de autorização ao qual este pacote está associado.
   - O cartão **Impacto** mostra o status de confidencialidade, integridade e disponibilidade do pacote, com base no qual o **Impacto** do pacote é determinado.
   - Os usuários que têm uma função fundamental a desempenhar na atualização do pacote de autorização também são listados.
5. Para exibir o relacionamento entre o pacote de autorização selecionado e todos os objetos associados em uma visualização distinta, selecione a **exibição de 360 °**.
   A**exibição de 360 °** é adicionada nas páginas Visão geral de Limite de autorização, Pacote de autorização, Controle, Objetivo de controle, Sobreposições de controle, Teste de controle, Modelo de teste, Plano de testes, Compromissos e nas páginas Detalhes do indicador, modelo de indicador e POA&Ms.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Selecione **Gerar SSP** para gerar o plano de segurança do sistema (SSP).
   Você também pode gerar relatórios de artefatos de ATO, como Relatório de avaliação de segurança (SAR) e Plano de ações e marcos (POA&Ms), selecionando o ícone de mais ações (ícone de).

   Para obter mais informações sobre CAM artefatos ATO, consulte Gerar artefatos de ATO para um pacote de autorização.

7. Para gerar SSP OSCAL, selecione a opção **Exportar SSP OSCAL** no ícone de mais ações (ícone de).
   Para obter mais informações, consulte Exportando Catálogo, Perfil e SSP no formato OSCAL e Exportar dados no formato OSCAL.

8. Para ir para a etapa anterior do pacote de autorização e atualizar todos os detalhes, selecione a opção **Voltar para a etapa anterior** no ícone de mais ações (ícone de).
   Todas as ações que são feitas quando você moveu para o estado atual serão revertidas se você optar pela ação **Voltar para a etapa anterior**. Por exemplo, se o pacote estiver no estado Implementar, quando ele voltar para o estado Selecionar, todos os controles existentes gerados serão descontinuados. No estado Selecionar, você pode revisitar os controles de linha de base e tomar as medidas necessárias, se necessário. No entanto, esta operação só pode ser feita por um administrador Monitoramento e autorização contínuos (sn_irm_cont_auth.admin).

9. Para exibir os controles relacionados ao pacote de autorização, selecione a lista relacionada **Controles**.

   a. Selecione um controle na lista.
      Na aplicação Monitoramento e autorização contínuos, você pode exibir a categoria de alocação do controle no cabeçalho da página Visão geral do controle. A**alocação de controle** é específica do sistema ou híbrida.

   b. Selecione o ícone da barra lateral (ícone da barra) para exibir os detalhes de referência do NIST.

   c. Selecione a lista relacionada **Detalhes**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

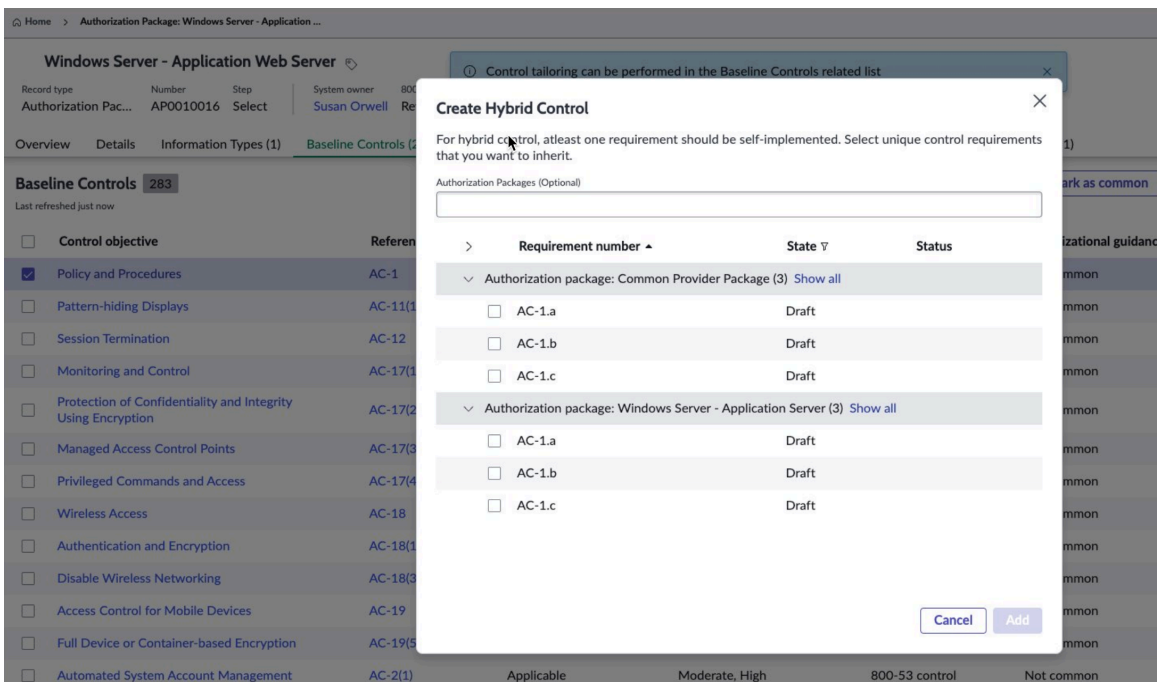
A família à qual o objetivo de controle do controle pertence pode ser conhecida pelos campos **Família** e **ID** de família. Esses campos são somente leitura no formulário Controle.

A lista de **alocação de controle** na página de visão geral do pacote de autorização exibe os controles agrupados por suas famílias separadas em específicas do sistema e híbridas.

10. Para herdar os requisitos de um controle de linha de base, selecione apenas um objetivo de controle na guia **Controles de linha** de base.
Você deve ter um requisito auto-implementado e os requisitos restantes podem ser herdados de provedores de controle comuns.

O pacote deve estar no estado Selecionar. Somente provedores de controle comuns com requisitos de controle podem ser usados para criar controles híbridos.

a. Selecione **Criar híbrido**.
O pop-up Criar controle híbrido lista os pacotes em grupos.



b. Insira um pacote no campo **Pacote de autorização (opcional)**.
Você pode inserir todos os pacotes necessários, a partir dos quais você pode selecionar os requisitos.

c. Selecione os requisitos nos agrupamentos de pacotes, deixando um ou mais requisitos para auto-implementação para esse controle.
Você está criando um controle híbrido, para o qual o requisito é herdado do pacote selecionado.

d. Selecione **Adicionar**.

11. Para navegar até o objetivo de controle associado, selecione o link para o objetivo de controle na barra lateral.
A referência do objetivo de controle, fornecida pelo NIST, é capturada como **ID de origem** no cabeçalho do objetivo de controle.

Os controles são agrupados como uma **família**e abreviados com um ID definido como **ID de família**. Esses campos são editáveis e ajudam a identificar o grupo ao qual o controle pertence e são usados na seção Alocação de controle para fins de emissão de relatórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O conteúdo da família e do ID da família é atualizado com base no NIST 800-53. Para obter mais informações, consulte Detalhes do requisito de controle na exibição CAM do objetivo de controle e dos formulários de controle.

a. Selecione a lista relacionada Objetivos de controle relacionados.
Todos os objetivos de controle que têm impacto na implementação do pacote, mas pertencem a famílias diferentes, são agrupados como objetivos de controle relacionados. Esses objetivos de controle são fornecidos pelo NIST. Todos os controles relacionados em um pacote com base nos objetivos de controle mapeados são vinculados como objetivos de controle relacionados.

A lista relacionada de controles relacionados contém controles do objetivo de controle relacionado com a mesma entidade.

b. Para adicionar objetivos de controle relacionados, selecione **Adicionar**.

c. Selecione os objetivos de controle e **Adicionar**.
A lista mostra os objetivos de controle que ainda não foram adicionados à lista de objetivos de controle relacionados do pacote.

Gerar artefatos de ATO para um pacote de autorização

Gere artefatos de ATO, como Plano de segurança do sistema (SSP), Relatório de avaliação de segurança (SAR) e Plano de ações e marcos (POA&Ms) a partir de um pacote de autorização no formato Microsoft Word.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_irm_cont_auth.admin, sn_irm_cont_auth.authorization_official, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer, sn_irm_cont_auth.system_owner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os artefatos de autorização para operar (ATO) são documentos e evidências produzidos durante a autorização de um sistema que oferece suporte à conformidade de um pacote com os padrões de segurança.

SSP, SAR e POA&Ms são relatórios que você pode gerar para um pacote de autorização. Cada relatório é uma coleção de documentos anexados ao pacote de autorização que fornece um relatório consolidado e detalhado sobre a eficácia da segurança do sistema.

PSS

Um documento que fornece uma visão geral dos requisitos de segurança para um sistema da informação. Ele descreve como um sistema adere aos requisitos de segurança ou como ele planeja atender aos requisitos.

RAS

Um documento estruturado que fornece os resultados da avaliação e as diretrizes recomendadas de um avaliador para corrigir as vulnerabilidades encontradas nos controles de segurança.

POA&Ms

Um documento que fornece detalhes sobre como realizar os elementos do plano, marcos para alcançar as tarefas e linha do tempo para concluir os marcos.

Nota:
Você pode gerar relatórios de SSP, SAR, POA&Ms em Microsoft Word e atualizar o conteúdo em CAM Espaço. Já na IU clássico, é possível gerar o relatório SSP no formato PDF usando **Gerar relatório(s)** no formulário de pacote de autorização.

Tradução automática

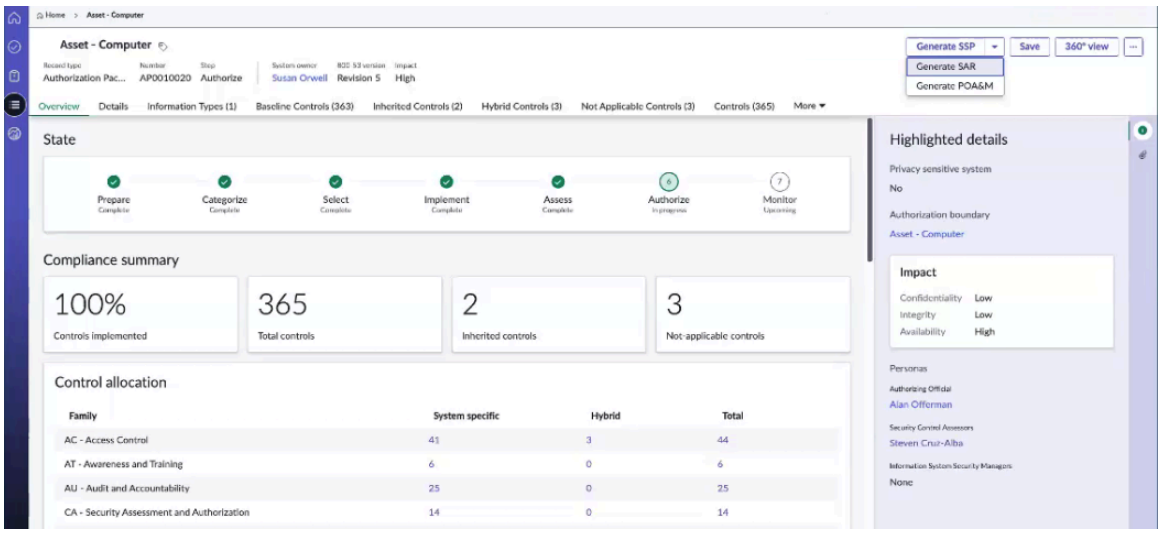
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço do CAM**.
2. Para navegar até a página Listas, selecione o ícone de listas (ícone).
3. Na lista Pacotes de autorização na lista RMF no painel esquerdo, selecione um registro de pacote de autorização para o qual você deseja gerar os relatórios.

> **Importante:**
> - Para gerar um relatório SSP, o pacote deve estar no estado Implementar, Avaliar, Autorizar ou Monitorar.
> - Para gerar um relatório SAR, o pacote deve estar no estado Autorizar ou Monitorar.
> - Para gerar um relatório de POA&M, o pacote deve estar no estado Avaliar, Autorizar ou Monitorar.

4. Para gerar um relatório de SSP para o pacote, selecione **Gerar SSP**.
5. Para gerar um relatório de SAR para o pacote, selecione o ícone de mais ações (ícone de).



6. Para gerar um relatório de POA&M para o pacote, selecione o ícone .
   Uma mensagem será exibida solicitando que você confirme que sua ação aciona a geração do documento para o pacote de autorização e que o relatório que está sendo gerado substituirá qualquer relatório existente.
7. Selecione **Continuar**.
   Depois que o arquivo Microsoft Word é gerado, uma mensagem de faixa informa que o relatório foi gerado com sucesso.
8. Feche a mensagem e selecione o ícone de anexo (Ícone de) na barra lateral.
   O documento Microsoft Word também está anexado à seção **Autorização** do pacote na lista relacionada **Detalhes**. Você também pode selecionar o ícone de download ao lado do relatório para baixar o arquivo.
9. Selecione o ícone de mais ações (ícone de) ao lado do arquivo com uma extensão `.docx` e selecione a opção **Download**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O arquivo baixado é aberto em um formato Microsoft Word com todos os detalhes. O relatório também é anexado à seção **Atividade** do pacote com o carimbo de data/hora e o usuário que o gerou.

Para usar a funcionalidade de Gerar artefatos de ATO para um pacote de autorização, consulte o artigo Configurações necessárias para habilitar a geração de relatórios para pacote de autorização no espaço do CAM [KB1649486] na Base de conhecimento Now Support.

Exportando Catálogo, Perfil e SSP no formato OSCAL

CAM é compatível com a OSCAL (Open Security Controls Assessment Language, Linguagem de avaliação de controles de segurança aberta) usada pelo National Institute of Standards and Technology (NIST), que fornece informações relacionadas ao controle em formatos padronizados legíveis por máquina. CAM é compatível com modelos de Catálogo, Perfil e SSP.

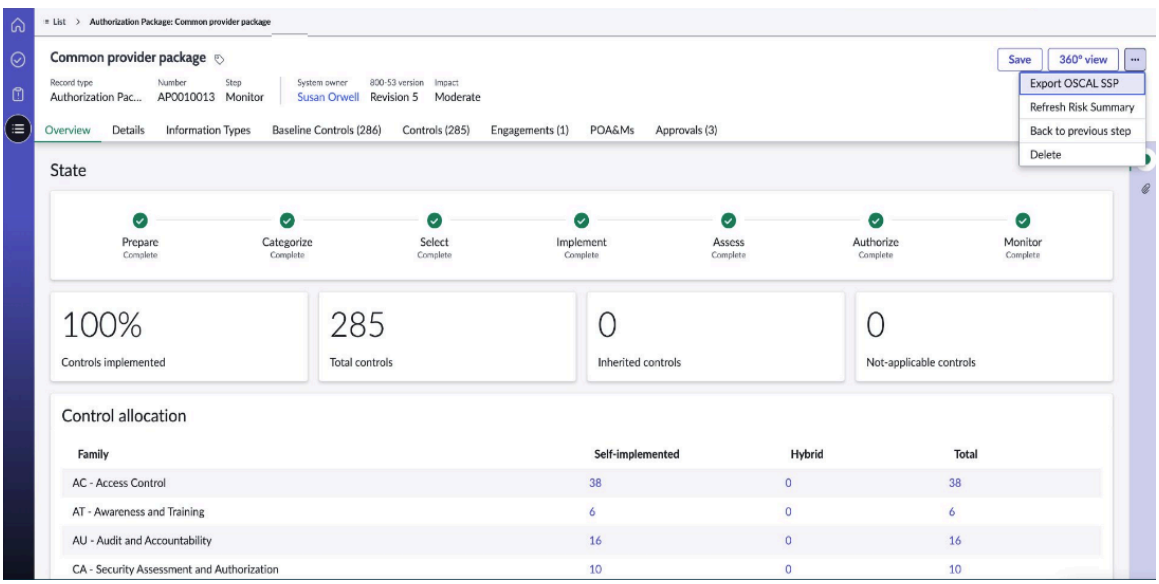
Exportando SSP no CAM

Com CAM, você pode gerar modelos de Catálogo, Perfil, Plano de segurança do sistema (SSP) e exportar o seguinte:

Catálogo

De acordo com o NIST, o modelo de catálogo fornece uma representação estruturada e legível por máquina de um catálogo de controles. Portanto, como parte do modelo de catálogo, usando CAM, é possível exportar as seguintes informações relacionadas ao controle:

- Objetivos de controle: são mapeados para controles. O campo de **referência** em um objetivo de controle é mapeado para o controle do NIST. Os requisitos de um mapa de objetivo de controle para as declarações de controle do NIST. Portanto, cada parte do campo **Descrição** em um objetivo de controle se alinha com a subparte do controle do NIST.
- Requisitos de objetivo de controle: declarações ou requisitos de controle que são detalhados a partir da descrição de um objetivo de controle.
- Modelos de teste: testes feitos em controles. Cada controle tem pelo menos um modelo de teste, que tem um objetivo de avaliação.
- Procedimentos de avaliação: são objetivos de avaliação de um modelo de teste ou dos testes feitos em controles.



Catálogo de sobreposição

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controles de sobreposição: são políticas que consistem em objetivos de controle e não fazem parte do NIST, mas podem estar em um pacote de autorização. Portanto, eles são exportados como um arquivo separado.

Perfil

De acordo com o NIST, o modelo de perfil fornece uma representação estruturada e legível por máquina de uma linha de base. O modelo de perfil também representa uma linha de base de controles selecionados de um ou mais catálogos de controle.

Controles de linha de base: pequeno conjunto de objetivos de controle que são preenchidos automaticamente com base no impacto. O impacto é decidido com base no tipo de informação de um pacote de autorização.

- Include-controls: são controles de linha de base que fazem parte do pacote de autorização.
- Exclude-controls: são controles de linha de base que foram marcados como Não aplicável.

O perfil consiste em Catálogo e Catálogo de sobreposição.

Plano de segurança do sistema (SSP)

De acordo com o NIST, o modelo OSCAL SSP permite que um proprietário do sistema expresse a implementação do sistema de um sistema da informação dentro do contexto de uma linha de base específica ou perfil OSCAL. Ou representa uma descrição da implementação de controle de um sistema da informação.

- Limite de autorização: um limite de autorização define o escopo de um sistema específico que pode ser gerenciado e monitorado continuamente usando a aplicação CAM.
- Pacote de autorização: criado com a finalidade de processar os ativos ou sistemas por meio das sete etapas exigidas pelo RMF. Para obter mais informações, consulte NIST RMF visão geral do processo.
- Tipo de informação: o tipo de informação define o nível de impacto do pacote, que se baseia na criticidade do sistema da informação definido na etapa Categorizar.
- Controle: quando os objetivos de controle são movidos para o estado Implementação, eles se tornam controles.
- Requisito de controle: quando os objetivos de controle são movidos para o estado de Implementação, eles se tornam controles. Da mesma forma, os requisitos de objetivo de controle são convertidos em requisito de controle.
- Controle herdado: controles que são totalmente herdados do pacote de autorização primário. Em seguida, isso significa que todos os requisitos de controle de cada um desses controles também são herdados completamente.
- Controle híbrido: são parcialmente herdados do pacote de autorização primário.

Tabelas de origem para buscar dados para os modelos

Tabela de origem	Propriedade JSON
Catálogo	
Objetivo do controle	controles

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela de origem	Propriedade JSON
Objetivo de controle para requisito de objetivo de controle	partes de declarações
Modelo de teste do procedimento de avaliação	partes do objetivo da avaliação
Objetivo de Controle	orientação
Modelo de Teste	Método de avaliação (Examinar)
Modelo de Teste	Método de avaliação (entrevista)
Perfil	
Controle de linha de base	Incluir controles
Controle de linha de base	Excluir-controles
PSS	
Limite de autorização	componentes
Pacote de autorização	autorização-alavancada
Limite de autorização	nível de impacto na segurança
Requisito de controle	declarações
Limite de autorização	por componentes
Tipo de informação	Tipos de informação

Exportar dados no formato OSCAL

Na página de registro da visão geral do pacote de autorização, gere arquivos zip e exporte os detalhes do conteúdo mapeado do registro no formato OSCAL. Esta ação permite que você exporte seu pacote de autorização de CAM.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_irm_cont_auth.authorization_official, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer, sn_irm_cont_auth.system_owner

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço do CAM**.
2. No CAM Espaço, selecione o ícone de Lista ( ).
3. Selecione Pacotes de autorização na lista **RMF**.
4. Na exibição de lista, selecione o registro do pacote de autorização para o qual serão gerados arquivos SSP.

   Nota:
   O pacote de autorização deve estar no estado Implementar para gerar OSCAL SSP.

5. Selecione o ícone de mais ações (ícone de) e selecione a opção **Exportar OSCAL SSP** na lista.
   Uma mensagem será exibida informando que o relatório OSCAL está sendo processado e que o arquivo será exportado. É gerado um zip que contém arquivos JSON junto com alguns diagramas.

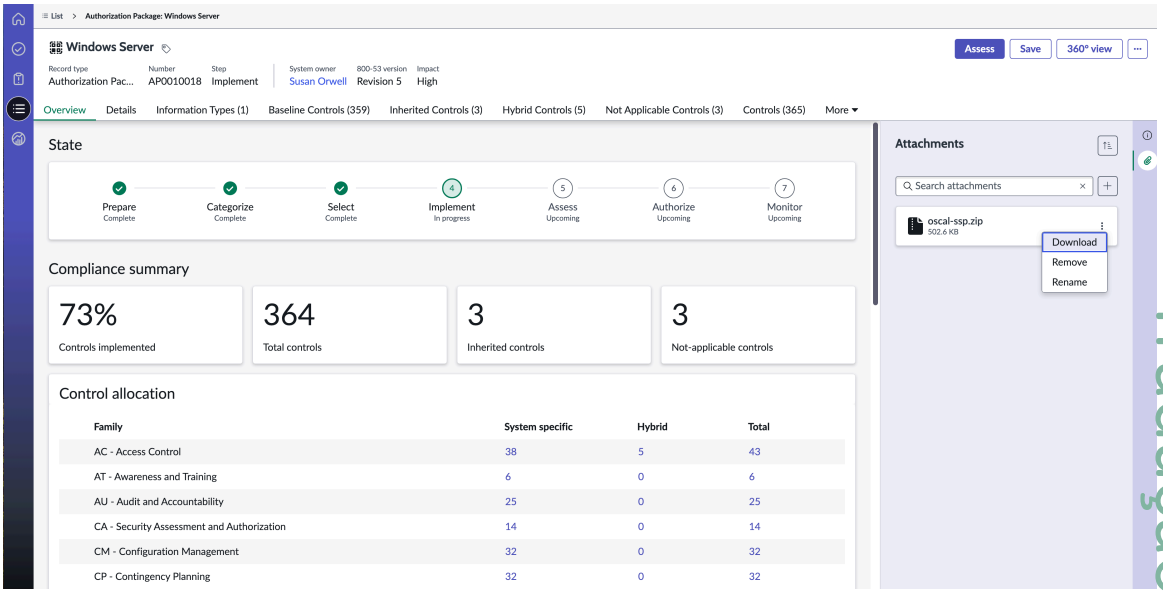
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se você não tiver o direito do Integration Hub Pro que não está incluído no CAM Espaço, siga as etapas no artigo Gerar modelos OSCAL sem zip [KB1651422] na Base de conhecimento Now Support para gerar os modelos OSCAL.

6. Atualize a página e selecione o ícone de anexo (Ícone de) na barra lateral.

7. Selecione o ícone de ação (ícone) em oscal-ssp.zip e selecione a opção **Download**.



8. Clique com o botão direito do mouse no arquivo zip e selecione **Abrir** para extrair o conteúdo do arquivo de oscal-ssp.zip.
Você pode exibir os arquivos catalog.json, overlay-catalog.json, profile.json, ssp.json. Além disso, se o pacote de autorização tiver diagramas mapeados para ele, eles também estarão disponíveis no conteúdo do zip. Os diagramas podem ser um diagrama de fluxo de dados de catálogo, um diagrama de arquitetura de rede ou um diagrama de limite de autorização, disponíveis como arquivos png no zip.

Nota:
Para personalizar a solução de suporte OSCAL, consulte o artigo Suporte à personalização do modelo OSCAL [KB1650397] na Base de conhecimento Now Support.

Referência do CAM

Os tópicos de referência fornecem as descrições detalhadas de tabelas, propriedades, formulários e funções que são instaladas com a aplicação CAM.

funções de usuário de CAM

Atribua funções a usuários e grupos para se preparar para usar a aplicação CAM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções necessárias para tarefas

Funções necessárias para tarefas

Ação ou tarefa	Função necessária
Aprovar e atualizar pacotes de autorização	Autorização oficial (sn_irm_cont_auth.authorization_official)
Executar todas as tarefas de administrador do sistema em CAM	CAM administrador (sn_irm_cont_auth.admin)
Atualizar tipos de informações de um pacote de autorização	Proprietário das informações (sn_irm_cont_auth.information_owner)
Conduzir atividades de gestão de segurança do sistema da informação	Gerenciador de segurança do sistema de informações (sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager)
Certifique-se de que a postura de segurança operacional apropriada seja mantida para um sistema da informação	Agente de segurança do sistema da informação (sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer)
Executar todos os trabalhos agendados para a aplicação	Programador (sn_irm_cont_auth.scheduler)
Conduzir uma avaliação completa dos controles de segurança técnicos, operacionais e de gestão de um sistema da informação	Avaliador de controle de segurança (sn_irm_cont_auth.sec_control_assessor)
Adquirir, desenvolver, integrar, modificar, operar e manter um sistema da informação	Proprietário do sistema (sn_irm_cont_auth.system_owner)
Atualizar limites de autorização, definir filtro de limite, elementos, marcos e tarefas de aceitação	Usuário do sistema (sn_irm_cont_auth.system_user)

Permissões e responsabilidades da função

Título da função [name]	Descrição
Autorização oficial (sn_irm_cont_auth.authorization_official)	Responsável por aceitar um sistema da informação em um ambiente operacional em um nível de risco conhecido. O funcionário de autorização tem o direito de aprovar e atualizar pacotes de autorização. A função e contém: • sn_irm_cont_auth.reader
Administrador do Monitoramento e autorização contínuos (sn_irm_cont_auth.admin)	Responsável por todas as tarefas de administração do sistema na aplicação CAM. A função contém: • sn_audit.manager • sn_compliance.admin • sn_doc.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [name]	Descrição
	• sn_irm_cont_auth.reader • sn_irm_cont_auth.scheduler
Leitor executivo (sn_irm_cont_auth.executive_read)	Acesso somente leitura a todos os módulos da aplicação CAM. A função contém: sn_irm_cont_auth.reader. No entanto, os usuários com essa função não têm acesso a CAM Espaço.
Proprietário das informações (sn_irm_cont_auth.information_owner)	Responsável pela autoridade estatutária, de gestão ou operacional e pelo estabelecimento de políticas e procedimentos que regem sua geração, coleta, processamento, disseminação e descarte. O usuário também pode atualizar os tipos de informações de um pacote de autorização. A função contém: • sn_audit.user • sn_irm_cont_auth.reader
Gerenciador de segurança do sistema da informação (sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager)	Responsável pela condução das atividades de gestão de segurança do sistema de informações. Eles desenvolvem e mantêm o programa de segurança cibernética no nível do sistema. Pode atualizar o pacote de autorização. A função contém: • sn_compliance.user • sn_irm_cont_auth.reader
Agente de segurança do sistema da informação (sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer)	Responsável por garantir que a postura de segurança operacional apropriada seja mantida para um sistema da informação. Pode atualizar o pacote de autorização. A função contém: • sn_compliance.user • sn_irm_cont_auth.reader
Leitor (sn_irm_cont_auth.reader)	Função somente leitura. Usuários com esta função não têm acesso a CAM Espaço. A função contém: • sn_audit.user • sn_compliance.reader • sn_incident_read • sn_change_read • sn_vul.read_all • sn_si.read

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [name]	Descrição
Scheduler (sn_irm_cont_auth.scheduler)	Responsável pela execução de todos os trabalhos agendados da aplicação. Esta função é para um usuário técnico. A função contém: sn_irm_cont_auth..system_owner.
Avaliador de controle de segurança (sn_irm_cont_auth.sec_control_assessor)	Responsável por conduzir uma avaliação completa dos controles de segurança de gestão, operacionais e técnicos de um sistema da informação. A função contém: • sn_audit.manager • sn_compliance.user • sn_irm_cont_auth.reader
Responsável pelo sistema (sn_irm_cont_auth.system_owner)	Responsável por adquirir, desenvolver, integrar, modificar, operar e manter um sistema da informação. A função contém: • sn_audit.user • sn_compliance.user • sn_irm_cont_auth.reader
Usuário do Sistema (sn_irm_cont_auth.system_user)	Responsável por executar o trabalho real no sistema. Eles podem atualizar limites de autorização, filtro, elementos, marcos e tarefas de aceitação. A função contém: • sn_audit.user • sn_irm_cont_auth.reader • usuário de negócios

Tradução automática

Soluções de análise e emissão de relatórios para CAM

Soluções Análise da plataforma contêm conteúdo Performance Analytics e Emissão de relatórios pré-empacotado para uso com produtos Now Platform. As soluções ajudam a rastrear e analisar CAM relatórios do painel de análise de desempenho.

CAM Painéis de análise

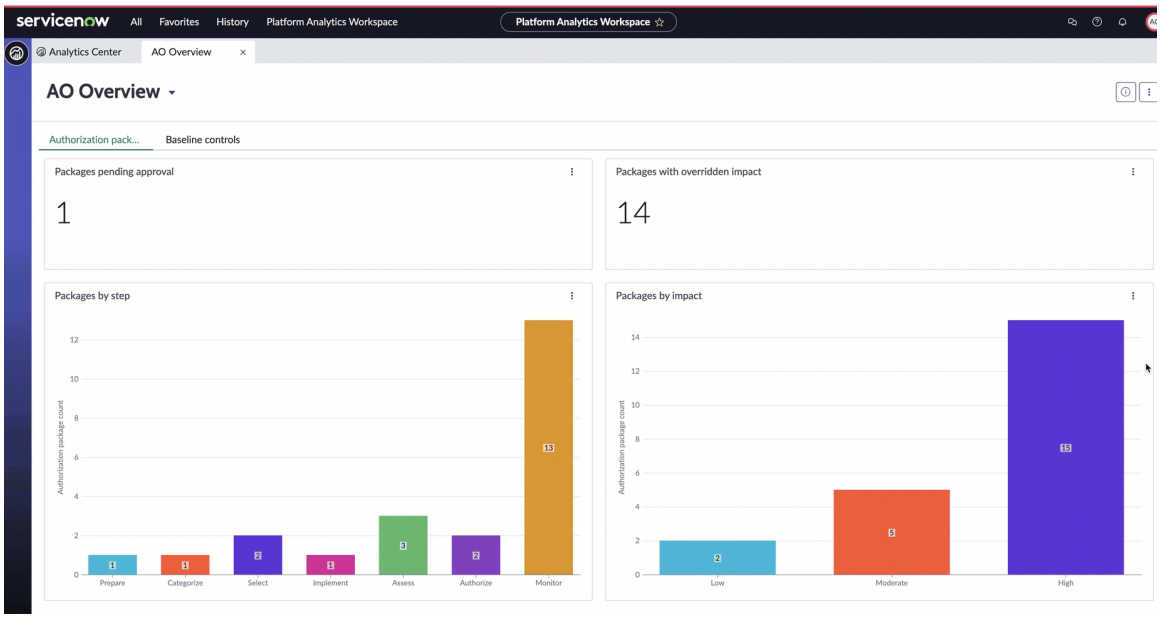
Funções necessárias

As seguintes funções e tarefas estão associadas a esta solução:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- CAM Administrador (sn_irm_cont_auth.admin) e Leitor executivo (sn_irm_cont_auth.executive_read): exibe os relatórios na CAM Visão geral. [**REVISORES:** É verdade que o Leitor executivo pode ver o painel?]
- Autorização oficial (sn_irm_cont_auth.authorization_official): exibe os relatórios na Visão geral do AO.
- Avaliador de controle de segurança (sn_irm_cont_auth.sec_control_assessor): exibe a visão geral do SCA.

Acessar o painel Visão geral do AO



CAM O administrador (sn_irm_cont_auth.admin) e o funcionário autorizador (sn_irm_cont_auth.authorization_official) têm acesso ao painel.

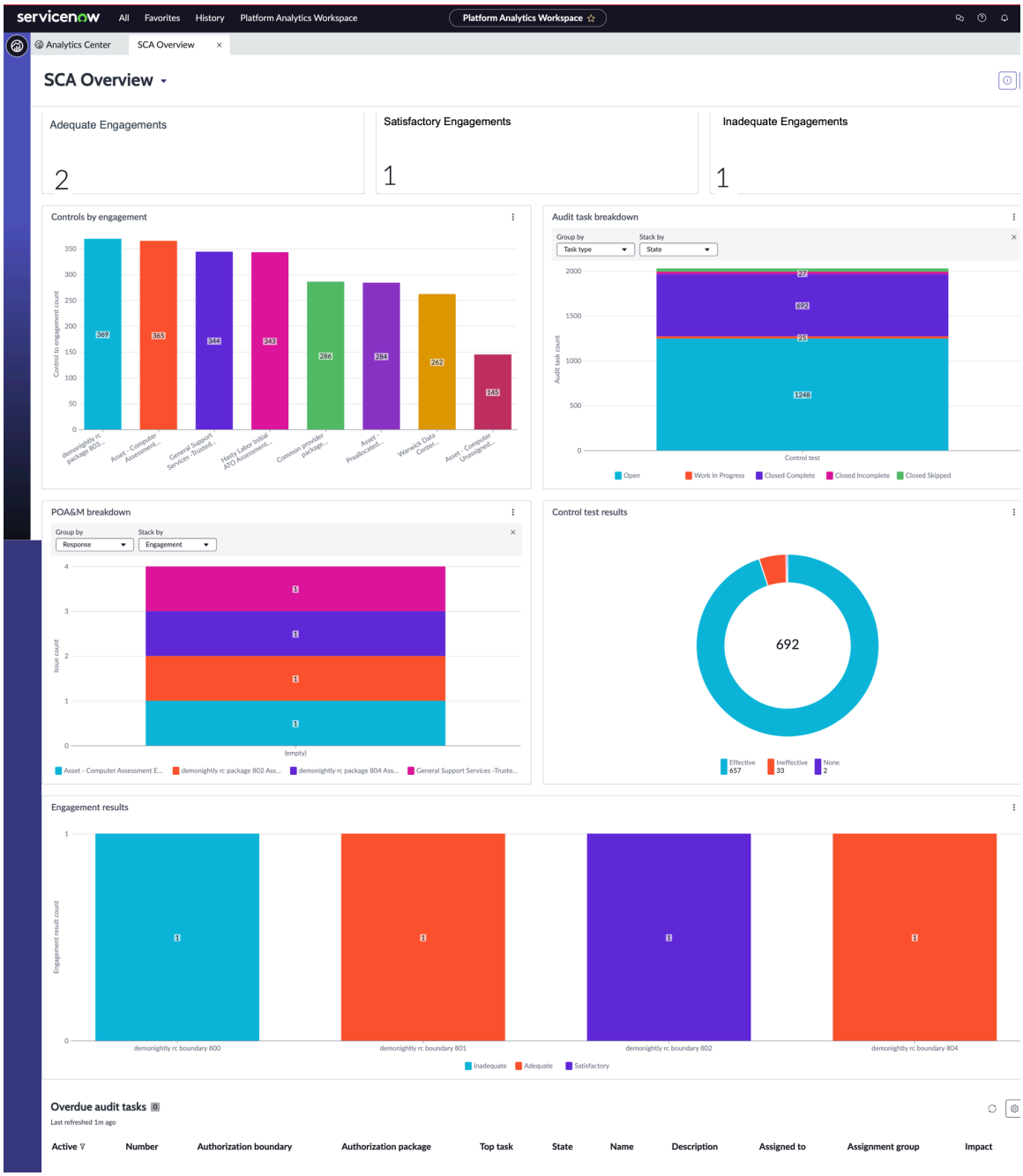
Para abrir o painel, navegue até **Todos** > **Autorização e monitoramento contínuos** > **Painéis de análise** > **Visão geral do AO**.

Para obter mais informações sobre os relatórios do painel Visão geral do AO, consulte Relatórios no painel Visão geral do AO.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acessar o painel Visão geral de SCA



CAM O administrador (sn_irm_cont_auth.admin) e o avaliador de controle de segurança (sn_irm_cont_auth.sec_control_assessor) têm acesso ao painel.

Para abrir o painel, navegue até **Todos** > **Autorização e monitoramento contínuos** > **Painéis de análise** > **Visão geral de SCA**.

Para obter mais informações sobre os relatórios do painel Visão geral de SCA, consulte Relatórios no painel Visão geral de SCA.

Relatórios no painel CAM Visão geral

O painel CAM Visão geral fornece várias guias com relatórios sobre aspectos críticos da sua postura de segurança CAM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como acessar o painel

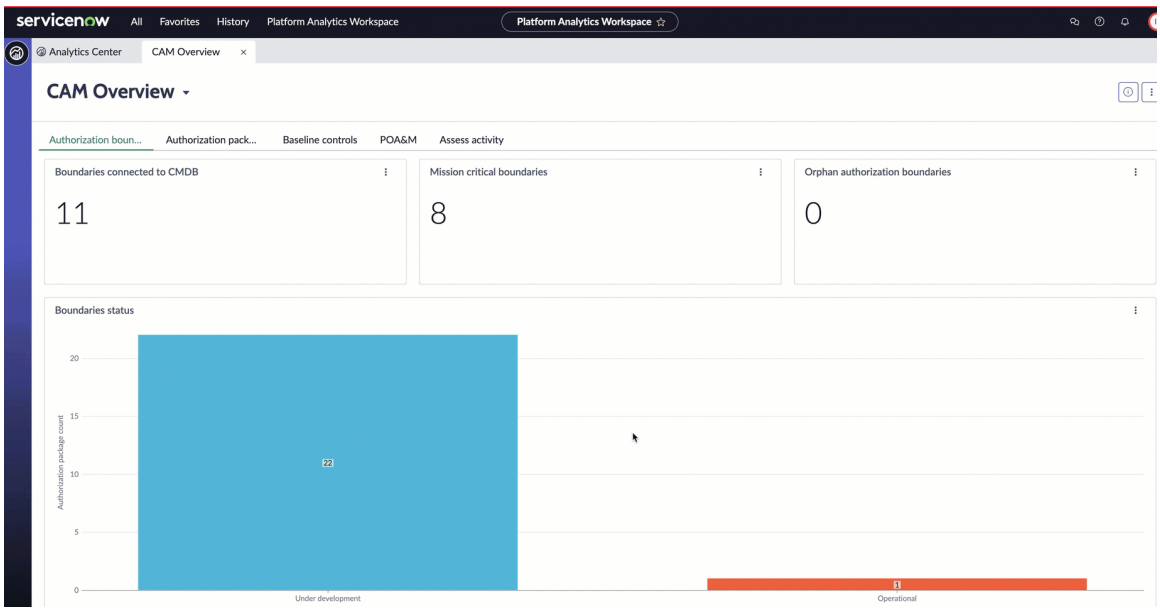
[**REVISORES:** informações conflitantes sobre quais funções têm acesso:]

Usuários com a função CAM Administrador [sn_irm_cont_auth.admin] ou Leitor executivo (sn_irm_cont_auth.executive_read) podem exibir as guias no painel CAM Visão geral.

CAM O administrador (sn_irm_cont_auth.admin), o proprietário do sistema (sn_irm_cont_auth.system_owner), o gerenciador de segurança do sistema de informações (sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager) e o responsável pela segurança do sistema de informações (sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer) têm acesso ao painel.

Para abrir o painel, navegue até **Todos** > **Autorização e monitoramento contínuos** > **Painéis de análise** > **Visão geral do CAM**.

Guias no painel



Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Guia Limite de autorização: visão geral dos limites de autorização definidos em seu sistema			
Limites conectados ao CMDB	Pontuação	Elementos do sistema [sn_irm_cont_auth_boundary_element]	O número de limites de autorização definidos para funcionar com o seu CMDB.
Limites de missão crítica	Pontuação		O número de limites de autorização definidos como críticos. Para obter mais informações, consulte Definir o limite de autorização.
Limites de autorização órfãos	Pontuação		O número de limites de autorização não relacionados a um pacote de autorização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Status dos limites	Gráfico		O número de limites de autorização em cada estado.
Guia Pacotes de autorização: visão geral dos pacotes de autorização definidos em seu sistema.			
Pacotes com impacto substituído	Pontuação		O número de pacotes de autorização com um impacto que foi substituído. Para obter mais informações, consulte Etapa 2 do RMF - Categorizar o pacote de autorização.
Pacotes com aprovação pendente	Pontuação		O número de pacotes de autorização para os quais a aprovação foi solicitada, mas que ainda não a receberam.
Pacotes por impacto	Gráfico		O número de pacotes de autorização categorizados por níveis de impacto.
Pacotes por etapa	Gráfico		O número de pacotes de autorização categorizados por etapas (por exemplo, Monitorar, Acessar, Selecionar e assim por diante).
Guia Controles de linha de base: rastreie o estado de todos os pacotes de autorização na agência.			
Pacotes com controles herdados	Pontuação		O número de pacotes de autorização que contêm controles de linha de base herdados de um controle comum.
Pacotes com controles comuns	Pontuação		O número de pacotes de autorização para os quais controles comuns foram criados e implementados.
Pacotes com controles não implementados	Pontuação		O número de pacotes de autorização para os quais controles comuns foram criados, mas ainda não foram implementados.
Guia POA&M: visibilidade de como seus sistemas estão fornecendo, herdando e implementando controles.			
POA&Ms pendentes	Pontuação		O número de Planos de ação e marcos (POA&M) que estão com autorização pendente.
POA&Ms com marcos	Pontuação		O número de POA&Ms que contêm marcos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
POA&Ms com tarefas de aceitação	Pontuação		O número de POA&Ms que contêm tarefas de aceitação.
POA&Ms atrasados	Pontuação		O número de POA&Ms que têm marcos atrasados ou tarefas de aceitação.
POA&Ms por estado	Gráfico		O número de POA&Ms categorizadas por estado.
Pacotes com POA&Ms	Gráfico		O número de pacotes de autorização que contêm POA&Ms.
POA&Ms por prioridade	Gráfico		O número de POA&Ms categorizadas por prioridade.
POA&Ms por resposta	Gráfico		O número de POA&Ms categorizadas por respostas.
Guia Avaliar atividade: obtenha maior visibilidade e reduza o esforço de gestão em torno de um;; POA&Ms na sua agência. Para obter mais informações sobre esses relatórios, consulte Criar um compromisso com o planejamento avançado.			
Compromissos inadequados	Pontuação		O número de compromissos encerrados com um resultado inadequado.
Compromissos satisfatórios	Pontuação		O número de compromissos encerrados com um resultado satisfatório.
Compromissos adequados	Pontuação		O número de compromissos encerrados com um resultado adequado.
Controles por compromisso	Gráfico		O número de controles categorizados por compromissos.
Detalhamento da tarefa de auditoria			Tarefas de auditoria agrupadas e/ou empilhadas por tipo de tarefa, usuário atribuído, tarefa principal ou estado.
Detalhamento de POA&M	Gráfico		POA&Ms agrupados e/ou empilhados por compromisso, estado ou resposta.
Resultados de testes de controle			O número de testes de controle concluídos, dividido pela

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
			classificação geral de eficácia de controle.
Resultados do compromisso	Gráfico		Uma contagem geral de compromissos de auditoria realizados para cada entidade. O gráfico é empilhado para exibir os resultados gerais de auditoria de cada entidade.
Tarefas de auditoria atrasadas	Lista		Lista de tarefas de auditoria em aberto que excederam a data de término planejada.

Relatórios no painel Visão geral do AO

Usuários com a função Autorização oficial [sn_irm_cont_auth.authorization_official] podem exibir os relatórios no módulo Visão geral do AO.[**REVISORES:** atualização com capturas de tela da IU do Next Experience.]

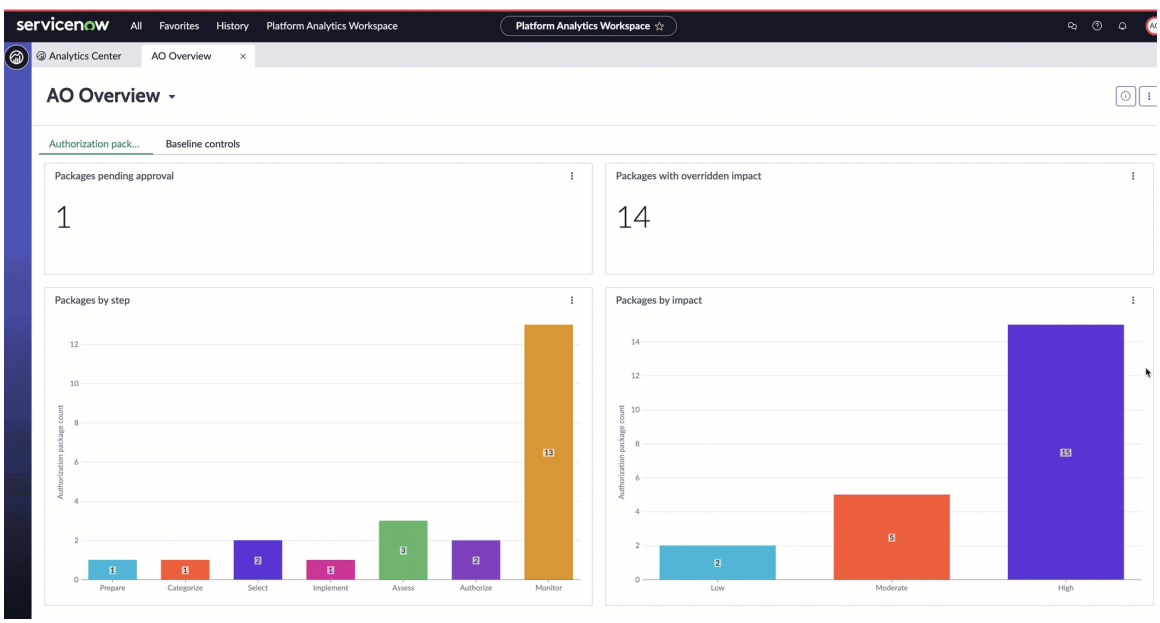
Importante:
A partir da versão 18.1.2 de CAM, os usuários em Vancouver ou Washington DC podem exibir o painel Visão geral do AO no Estrutura de IU do Next Experience.

Para obter mais informações sobre as etapas de navegação e a aparência do painel, consulte Soluções de análise e emissão de relatórios para CAM.

Como acessar o painel

As funções Administrador do CAM (sn_irm_cont_auth.admin) e Funcionário de autorização (sn_irm_cont_auth.authorization_official) têm acesso ao painel.

Para abrir o painel, navegue até **Todos** > **Autorização e monitoramento contínuos** > **Painéis de análise** > **Visão geral do AO**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral do AO - guia Pacotes de autorização

A guia Pacotes de autorização no painel Visão geral do AO fornece visibilidade central sobre o estado de todos os pacotes. Os relatórios na guia Controles de linha de base fornecem uma visão geral dos controles de linha de base em seu sistema.

Relatórios na guia Pacotes de autorização

Relatório	Descrição
Pacotes com Aprovação Pendente	O número de pacotes de autorização para os quais a aprovação foi solicitada, mas que ainda não a receberam.
Pacotes com impacto substituído	O número de pacotes de autorização com um impacto que foi substituído. Para obter mais informações, consulte Etapa 2 do RMF - Categorizar o pacote de autorização.
Pacotes por etapa	O número de pacotes de autorização categorizados por etapas (por exemplo, Monitorar, Acessar, Selecionar e assim por diante).
Pacotes por impacto	O número de pacotes de autorização categorizados por níveis de impacto.
Aprovações Pendentes	Uma lista de todos os pacotes com aprovação pendente.

Visão geral do AO - Guia Controles de linha de base

Os relatórios na guia Controles de linha de base no painel Visão geral do AO fornecem uma visão geral dos controles de linha de base em seu sistema.

Relatórios na guia Controles de linha de base

Relatório	Descrição
Pacotes com controles não implementados	O número de pacotes de autorização para os quais controles comuns foram criados, mas ainda não foram implementados.
Pacotes com controles herdados	O número de pacotes de autorização que contêm controles de linha de base herdados de um controle comum.
Pacotes com controles comuns	O número de pacotes de autorização para os quais controles comuns foram criados e implementados.
Porcentagem de pontuação de conformidade	Percentuais de pontuação de conformidade para políticas agrupadas por nome ou número.

Relatórios no painel Visão geral de SCA

O painel Visão geral do SCA permite que você exiba e gerencie as avaliações de controle conforme elas ocorrem.

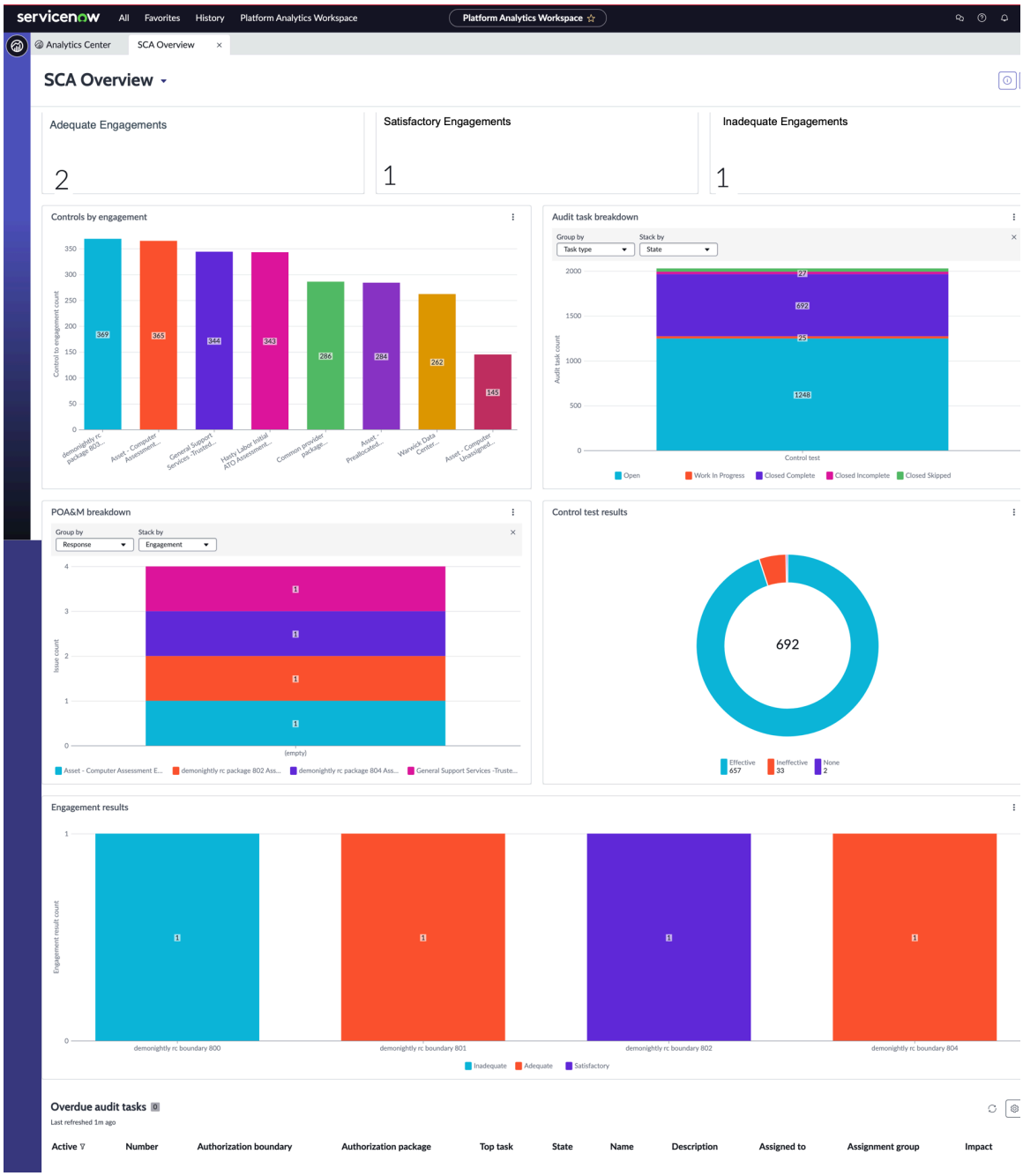
Para acessar o painel

As funções de administrador do CAM (sn_irm_cont_auth.admin) e avaliador de controle de segurança (sn_irm_cont_auth.sec_control_assessor) têm acesso ao painel.

Para abrir o painel, navegue até **Todos** > **Autorização e monitoramento contínuos** > **Painéis de análise** > **Visão geral de SCA**.[**REVISORES:** precisamos atualizar a forma de acessar o painel.]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Relatórios no painel Visão geral de SCA

Relatórios no painel Visão geral de SCA

Relatório	Descrição
Compromissos adequados	O número de compromissos encerrados com um resultado adequado.
Compromissos satisfatórios	O número de compromissos encerrados com um resultado satisfatório.
Compromissos inadequados	O número de compromissos encerrados com um resultado inadequado.
Controles por Compromisso	O número de controles categorizados por compromissos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios no painel Visão geral de SCA

Relatório	Descrição
Detalhamento da tarefa de auditoria	Tarefas de auditoria agrupadas e/ou empilhadas por tipo de tarefa, usuário atribuído, tarefa principal ou estado.
Detalhamento de POA&M	POA&Ms agrupados e/ou empilhados por compromisso, estado ou resposta.
Resultados de testes de controle	O número de testes de controle concluídos, dividido pela classificação geral de eficácia de controle.
Resultados do compromisso	Uma contagem geral de compromissos de auditoria realizados para cada entidade. O gráfico é empilhado para exibir os resultados gerais de auditoria de cada entidade.
Tarefas de auditoria atrasadas	Lista de tarefas de auditoria em aberto que excederam a data de término planejada.

Campos no formulário de limite de autorização

Um limite de autorização define o escopo de um sistema específico que pode ser gerenciado e monitorado continuamente usando a aplicação CAM.

Formulário de limite de autorização

Campo	Descrição
Nome	Um nome exclusivo e descritivo para este limite.
Descrição	Uma descrição para este limite.
Status operacional	O status operacional: • Em desenvolvimento • Reautorizar • Operacional • Desativado
Missão crítica	Opção para definir o limite como de missão crítica.
Proprietário do sistema	O indivíduo responsável por adquirir, desenvolver, integrar, modificar, operar e manter um sistema da informação.
Proprietários das informações	Os indivíduos responsáveis pela autoridade estatutária, de gestão e operacional.
Usuários do sistema	Os usuários responsáveis pela execução do trabalho real no sistema.
Diagramas	Se necessário, ou se você não tiver um Configuration Management Database (CMDB), adicione fluxo de dados, rede e diagramas de limite.

Campos no formulário Pacote de autorização

Depois de definir os limites de autorização para os ativos ou sistemas a serem enviados por meio do processo de autorização para operar, você deve criar um pacote de autorização para essa finalidade. O pacote é processado por meio das sete etapas determinadas pelo RMF.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Pacote de autorização

Campo	Descrição
Número	Número do pacote de autorização gerado automaticamente.
Nome	Um nome para o pacote.
Sigla	Se necessário, um acrônimo para identificar o pacote.
Missões/ processos de negócios	O processo de negócios apropriado para este pacote de autorização. Os processos de negócios são definidos no Now Platform; por exemplo, em **Política e conformidade** > **Escopo** > **Processos de negócios**.
Ativo	Ative o pacote de autorização.
Etapa	A etapa de RMF atualmente atribuída ao pacote.
Limite de autorização	O limite de autorização para este pacote.
Finalidade do sistema	A finalidade por trás deste pacote de autorização.

Campos na guia Funções e responsabilidades

Na guia **Funções e responsabilidades**, você especifica as responsabilidades de várias partes interessadas durante o processo de revisão e aprovação.

CAM funções necessárias para tarefas específicas são listadas em funções de usuário de CAM.

Guia Funções e responsabilidades

Função	Responsabilidades
Proprietário do sistema	O indivíduo responsável por adquirir, desenvolver, integrar, modificar, operar e manter um sistema da informação.
Funcionário de autorização (FA)	O indivíduo responsável por aceitar um sistema da informação em um ambiente operacional em um nível de risco conhecido. Normalmente, essa pessoa está no nível de CISO ou CISO substituto.
Representantes oficiais designados que deram a autorização (AODR)	Um ou mais AODRs.
Assessores de controle de segurança (ACS)	Os indivíduos responsáveis por conduzir uma avaliação completa dos controles de um sistema da informação.
Gerenciadores de segurança do sistema da informação (ISSM)	Os indivíduos responsáveis pela realização das atividades de gestão de segurança do sistema da informação, conforme designados pelo ISSO.
Agentes de segurança do sistema da informação (ISSO)	Os indivíduos responsáveis por garantir que a postura de segurança operacional apropriada seja mantida para um sistema da informação.
Proprietários das informações	Os indivíduos responsáveis pela autoridade estatutária, de gestão e operacional.
Usuários do sistema	Os usuários responsáveis pela execução do trabalho real no sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resiliência operacional

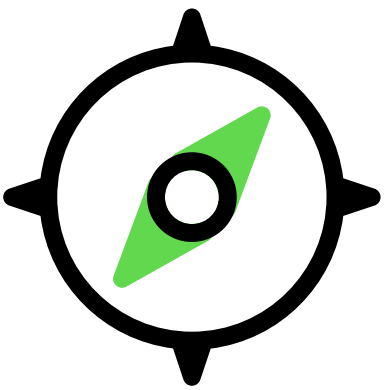
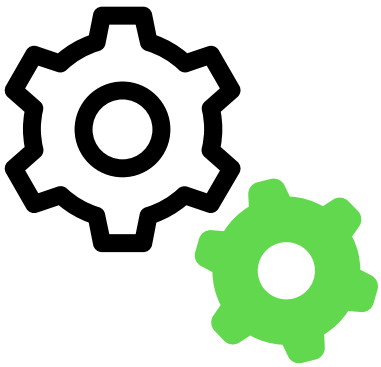
Resiliência operacional é a capacidade de uma organização de responder aos eventos operacionais adversos, prevendo, impedindo, se recuperando e adaptando a tais eventos.

Visão geral Resiliência operacional

No panorama empresarial em constante mudança de hoje, uma organização pode enfrentar vários riscos operacionais em momentos imprevistos. Cada função da sua empresa desempenha um papel importante na manutenção e promoção da resiliência operacional. Por exemplo, a equipe de risco precisa ter a governança correta para identificar e responder a riscos operacionais. A equipe de TI precisa identificar e resolver as ameaças existentes e potenciais.

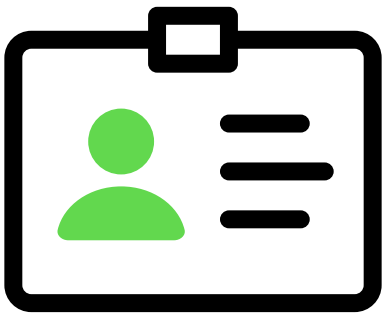
A aplicação ServiceNow® Resiliência operacional permite que sua organização continue fornecendo os seus serviços de negócio face a eventos operacionais adversos, como pandemia, condições meteorológicas extremas ou invasões. Com o Resiliência operacional, você pode monitorar e comunicar dados de vários locais e se recuperar de possíveis interrupções rapidamente, com um impacto mínimo nos seus clientes.

Iniciar

Explorar	Configurar	Uso
		
Saiba mais sobre Resiliência operacional	Configurar a aplicação Resiliência operacional	Configurar Resiliência operacional clássico Espaço

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar	Referência	
		
Gerenciar Resiliência operacional tarefas	Componentes instalados com Resiliência operacional	

Aprenda

O que é resiliência operacional?

Recursos adicionais

- Pergunte ou responda questões na comunidade do GRC
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente
- Desenvolver treinamento
- Desenvolver documentação

Explorando Resiliência operacional

A aplicação Resiliência operacional fornece uma exibição completa do status da resiliência operacional, incluindo detalhes do serviço, entidades e a postura das áreas principais do seu negócio.

Visão geral Resiliência operacional

A aplicação Resiliência operacional ajuda sua organização a alcançar uma visão uniforme e criar resiliência em diferentes funções de negócios. Ao usar a aplicação Resiliência operacional em uma plataforma, várias equipes podem monitorar a integridade de seus serviços em um só lugar, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão uniforme com Resiliência operacional



A aplicação Resiliência operacional ajuda diferentes departamentos a criar resiliência operacional de forma eficaz:

- Os departamentos de TI podem automatizar seus processos e rastrear a disponibilidade e o funcionamento dos sistemas de failover de suas aplicações.
- Os departamentos de RH podem ter visibilidade clara sobre as tendências do mercado, grupos de recursos e riscos de retenção.
- Os departamentos de instalações podem se concentrar na implementação das principais melhorias que ajudam você a gerenciar suas operações de negócios diárias com baixa manutenção.
- Os departamentos de segurança podem lidar com as vulnerabilidades físicas e as ameaças cibernéticas com eficiência.
- As equipes de finanças podem gerenciar os problemas contratuais, os riscos da cadeia de suprimentos e as finanças gerais com eficácia.
- As equipes de risco podem analisar seus possíveis riscos e mitigar o impacto do serviço nas operações de negócios.

Resiliência operacional e Gestão de continuidade de negócios

Resiliência operacional define as etapas que uma organização deve executar proativamente para evitar interrupções operacionais. Gestão de continuidade de negócios implementa uma abordagem em que cria um plano para responder rapidamente a uma interrupção que pode afetar toda a organização.

Resiliência operacional adota uma abordagem holística sobre como fornecer uma entrega de serviço completa de ponta a ponta. Resiliência operacional trata do monitoramento proativo das estatísticas de resiliência e de garantir que a entrega de serviço aconteça a qualquer custo. Gestão de continuidade de negócios trata de analisar as interrupções de negócios, preparar um plano de recuperação de desastre e responder a um evento de crise no nível do processo de negócios.

Conforme declarado anteriormente, Resiliência operacional fornece uma compreensão clara das estatísticas de resiliência operacional da sua empresa no painel. Inclui as estatísticas para Gestão de continuidade de negócios, Riscos, Controles, Estatísticas de serviço e assim

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

por diante. Por outro lado, Gestão de continuidade de negócios opera no nível do processo de negócios.

Funções instaladas com as licenças GCN Pro e IRM Pro

A partir da versão Resiliência operacionalXanadu, as funções [] foram modificadas para conter o relacionamento das licenças GCN Pro e IRM.

Resiliência operacional IRM Usuários, gerentes e administradores com licença Pro agora podem acessar os relatórios, gráficos e dados correspondentes. Da mesma forma, os usuários, gerentes e administradores da licença Resiliência operacional GCN Pro agora podem acessar os relatórios, gráficos e dados correspondentes.

Para obter mais informações sobre as funções revisadas, consulte Funções instaladas com Resiliência operacional.

Fluxo de trabalho do Resiliência operacional

A aplicação Resiliência operacional fornece um fluxo de trabalho contínuo de quatro fases que ajuda os gerentes e administradores de resiliência a alcançar a segurança e o bem-estar da sua organização. Você pode se preparar e lidar com os eventos adversos antecipando, prevenindo, recuperando e adaptando-se a esses eventos. As fases da resiliência operacional são mostradas no exemplo a seguir.

Quatro fases do fluxo de trabalho da Resiliência operacional



Para criar resiliência para sua organização, analise cada fase do ciclo de vida da resiliência:

1. Antecipe: quando acontecem eventos desastrosos, nem sempre é claro quais serviços, pessoas e processos são críticos. Silos organizacionais, dados insuficientes e ferramentas diferentes podem impedir sua compreensão dos riscos e das dependências entre negócios. A falta de priorização e planejamento pode significar uma tomada de decisão imprecisa.

   Para superar esses desafios, a aplicação Resiliência operacional ajuda a executar uma análise de cenário hipotético para planejar melhor os resultados melhores, mais ruins e esperados. A aplicação ajuda você a se preparar para o que precisa proteger e a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

identificar as áreas a serem priorizadas, de acordo com o contexto de negócios e de risco.

2. Impedir: a maioria dos procedimentos operacionais é projetada para eficiência, e não para risco e conformidade. As empresas geralmente dependem demais dos controles corretivos manuais, em vez dos controles preventivos automatizados. O aviso antecipado de riscos ou eventos adversos pode ser impedido por processos manuais e dados fragmentados. Essas práticas podem prejudicar sua resposta a eventos desastrosos.

   A aplicação Resiliência operacional pode orientá-lo no estabelecimento de controles suficientes que reduzem a probabilidade de possíveis problemas a tempo de mitigá-los com eficácia. Com as atividades de risco e conformidade incorporadas ao seu trabalho diário, as operações são executadas sem problemas com menos esforços. Processos e políticas inteligentes ajudam a desbloquear novas eficiências. O monitoramento contínuo aciona uma resposta de incidente imediata e direcionada.

3. Responder/recuperar: muitas empresas estão organizadas de tal forma que não conseguem responder a eventos adversos com rapidez ou segurança. A comunicação interna ou com fornecedores e fornecedores é ruim. Decisões em frações de segundo podem piorar a situação, especialmente quando as informações estão incompletas ou desatualizadas.

   Os planos de continuidade criados usando a aplicação Resiliência operacional podem ajudar a evitar uma escalação fora de controle de um incidente. Um plano de recuperação pré-aprovado e testado prepara você para responder às situações com eficácia, reduz os riscos e melhora o tempo de recuperação.

4. Adaptar: resiliência operacional significa que você pode se recuperar de desastres de forma rápida e fácil. No entanto, quando esses eventos ocorrem, eles geralmente não são vistos como oportunidades de aprendizado. Mas eles são. Se você olhar para eles dessa maneira, terá a chance de melhorar suas medidas de proteção e responder de forma eficaz ao próximo evento. Aprender com esses eventos e a adaptação podem levar a impactos minimizados e recuperação mais rápida.

   Eventos adversos, como incêndio, condições meteorológicas extremas, pandemias ou violações de dados, oferecem lições sobre o que poderia funcionar melhor. A aplicação Resiliência operacional pode ajudá-lo a coletar dados, avaliar resultados e fornecer conclusões para suas equipes. A visibilidade do passado fornece aos líderes de negócios uma visão de melhor desempenho operacional no futuro.

Benefícios do Resiliência operacional

A aplicação Gestão de continuidade de negócios oferece os seguintes benefícios:

Benefícios	Recursos	Usuários
Gerencie suas atividades Resiliência operacional no painel interativo na página inicial.	Explorando a página inicial	Resiliência operacional gerentes e usuários
Monitore suas tarefas individuais e de equipe em um único painel na exibição **Minhas tarefas**.	Explorar a página Tarefas e a página Lista	Resiliência operacional gerentes e usuários

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios	Recursos	Usuários
Configure os serviços de negócio no espaço Resiliência operacional.	Como configurar seus serviços de negócio no Espaço de Resiliência operacional	Resiliência operacional gerentes e usuários
Analise a importância e a tolerância ao impacto de um serviço de negócios.	Como analisar a importância e a tolerância ao impacto de um serviço de negócios no Espaço de Resiliência operacional	Resiliência operacional gerentes e usuários
Execute uma análise de cenário no espaço Resiliência operacional.	Como executar uma análise de cenário no Espaço de Resiliência operacional	Resiliência operacional gerentes e usuários
Certificar automaticamente os serviços de negócio no espaço Resiliência operacional.	Autocertificação dos serviços de negócio no Espaço de Resiliência operacional	Resiliência operacional gerentes e usuários
Associe um problema ao espaço Resiliência operacional.	Como associar um problema no Espaço de Resiliência operacional	Resiliência operacional gerentes e usuários

Configuração da Resiliência operacional

Configure a aplicação Resiliência operacional para identificar riscos, fortalecer controles, monitorar serviços e processos e garantir uma resiliência completa da sua organização.

Resiliência operacional visão geral da configuração

Configurar Resiliência operacional envolve instalar a aplicação de ServiceNow® Store e configurá-la pelos administradores.

Uma configuração típica da aplicação Resiliência operacional consiste nas seguintes etapas:

- Revise os pré-requisitos para Resiliência operacional. Para obter mais informações, consulte Pré-requisitos para Resiliência operacional.
- Baixe a aplicação Resiliência operacional do ServiceNow Store. Para obter mais informações, consulte Baixar Resiliência operacional aplicação.
- Execute as tarefas de configuração administrativa. Para obter mais informações, consulte Configurando as tarefas administrativas.

Pré-requisitos para Resiliência operacional

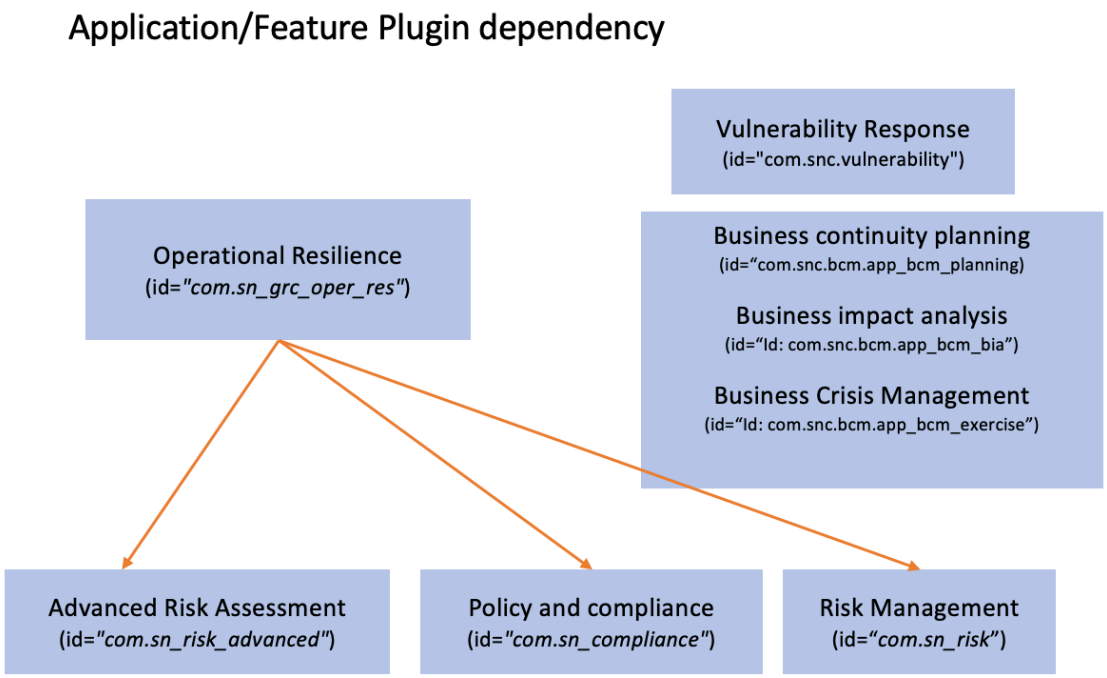
Antes de instalar a aplicação Resiliência operacional, você deve instalar as aplicações GRC necessárias em sua instância.

O exemplo a seguir mostra a hierarquia [Resiliência operacional, as aplicações GRC necessárias e as aplicações GRC opcionais que você pode adicionar ao painel de relatórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resiliência operacional hierarquia da aplicação



A aplicação Resiliência operacional (com.sn_grc_oper_res) requer que as seguintes aplicações obrigatórias sejam baixadas:

- GRC: Risco avançado
- GRC: Gestão de políticas e conformidade
- GRC: Gestão de riscos

Você pode integrar GRC: Resiliência operacional com as seguintes aplicações opcionais:

- GRC: Gestão de continuidade de negócios
- GRC: Resposta a vulnerabilidades

Dependendo das aplicações instaladas em sua instância, você pode exibir os relatórios no Resiliência operacional painel de relatórios.

Baixar Resiliência operacional aplicação

Baixe a aplicação GRC: Resiliência operacional de ServiceNow Store e execute-a em sua instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.admin

Procedimento

Siga as instruções para Baixar uma aplicação GRC da ServiceNow Store pela primeira vez.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurando as tarefas administrativas

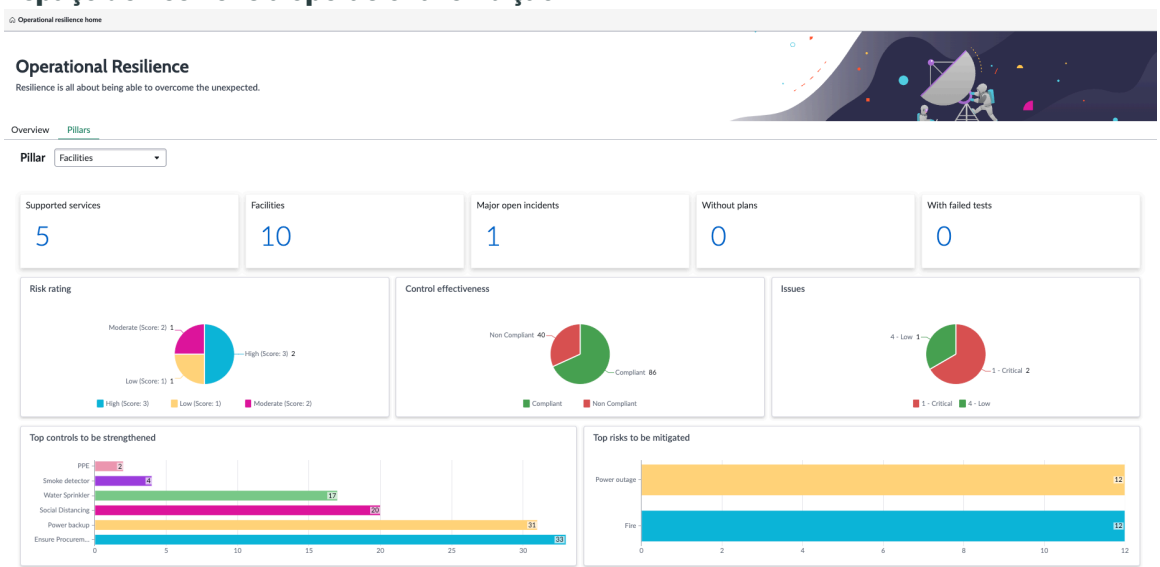
Um usuário com a função sn_oper_res.admin pode executar as tarefas de configuração na aplicação Resiliência operacional.

Clássico Resiliência operacional e Espaço de Resiliência operacional

Antes da versão Xanadu, a aplicação Resiliência operacional era compatível com a interface do usuário clássica. A partir da versão Xanadu, a aplicação Resiliência operacional é compatível com Espaço de Resiliência operacional.

Espaço de Resiliência operacional é uma coleção de tarefas e fluxos de trabalho em uma única área de trabalho focada. Ele permite que você configure vários recursos em uma exibição de painel único, conforme mostrado no exemplo a seguir.

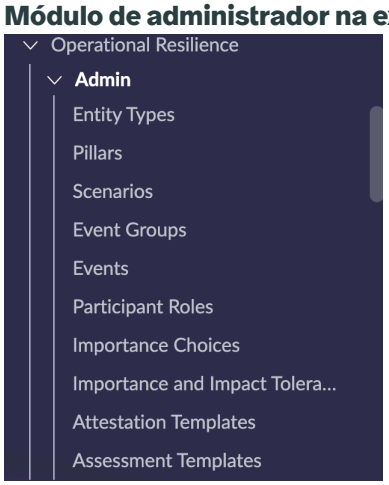
Espaço de Resiliência operacional exibição



Módulo de administrador na exibição clássica Resiliência operacional

Se você tiver a função sn_oper_res.admin, poderá configurar o módulo Administrador usando a exibição da aplicação Resiliência operacional clássica, conforme mostrado no exemplo a seguir:

Módulo de administrador na exibição clássica



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um usuário com a função sn_oper_res.admin pode configurar as seguintes entidades usando o módulo Administrador:

- Tipos de entidade

Nota:
A instalação da aplicação Resiliência operacional insere dados de propagação na tabela Tipo de entidade (sn_grc_profile_type), o que pode levar à geração de milhares de registros de entidade.

- Pilares
- Cenários
- Grupos de Eventos
- Eventos
- Funções do Participante
- Escolhas importantes
- Escala de classificação de importância e tolerância ao impacto
- Modelos de certificação
- Modelos de Avaliação

Nota:
Ao fazer login na aplicação como um usuário com a função sn_oper_res.admin, você pode exibir o módulo Administrador.

Resiliência operacional Os administradores podem criar pilares e também modificar os relatórios no painel.

Nota:
Embora você possa modificar os tipos de entidade, seus filtros e pilares como um usuário com a função sn_oper_res.admin, você deve ter o devido cuidado ao modificar essas entidades.

Interrompendo a geração das entidades com o trabalho agendado

Em Resiliência operacional, os seguintes tipos de entidade são usados:

- Serviços (OR)
- Processos de negócios
- Instalações
- Pessoas
- Fornecedores
- Tecnologia

Quando um filtro de entidade é configurado no tipo de entidade, as entidades são criadas de acordo com as condições de filtro especificadas. A instalação da aplicação Resiliência operacional apresenta dados de propagação na tabela Tipo de entidade (sn_grc_profile_type), o que pode levar à geração de milhares de registros de entidade. Se você não pretende usar essas entidades, os administradores podem seguir as etapas descritas para interromper a geração das entidades como uma solução alternativa.

1. Desative o trabalho agendado *`GRC Profile Generation`* primeiro.
2. Instale o aplicativo Resiliência operacional.

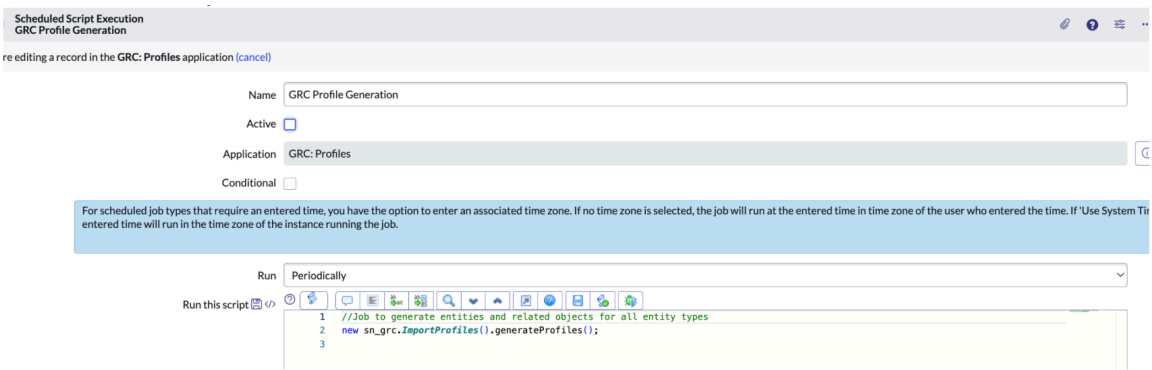
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Antes de instalar a aplicação Resiliência operacional, você deve garantir que o trabalho agendado *GRC Profile Generation* esteja desativado.

3. Remova todos os filtros de entidade nos tipos de entidade Instalações, Pessoas, Fornecedores e Tecnologia.

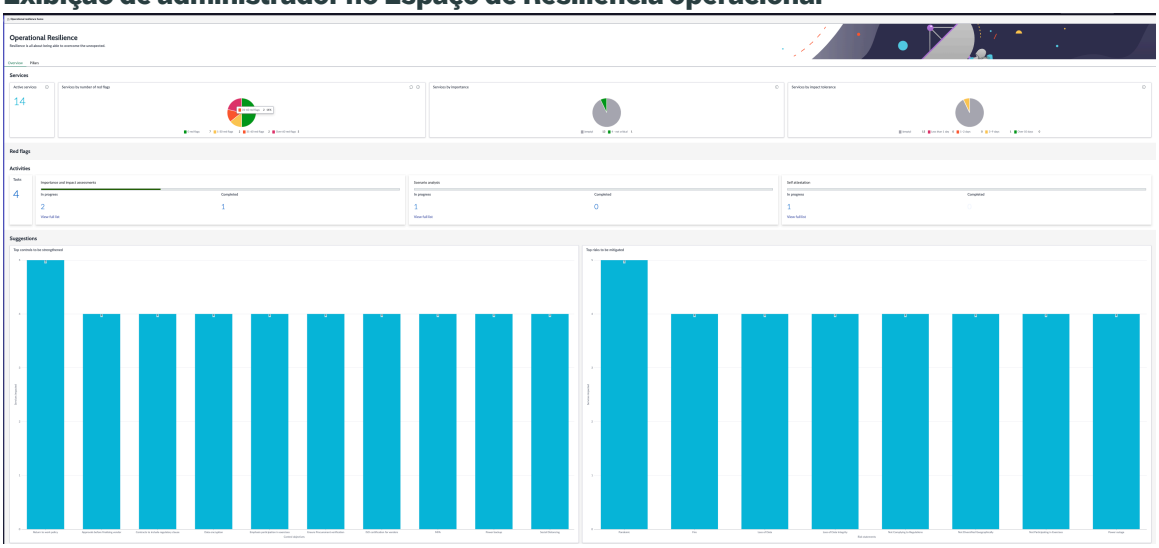
4. Selecione a opção **Ativo** para ativar o trabalho agendado *GRC Profile Generation*, conforme mostrado no exemplo.



Exibição de administrador no Espaço de Resiliência operacional

Se você tiver a função sn_oper_res.admin e a versão Xanadu disponível em sua instância, poderá configurar a exibição do administrador em Espaço de Resiliência operacional, conforme mostrado no exemplo a seguir:

Exibição de administrador no Espaço de Resiliência operacional



Tarefas de configuração administrativa

Um usuário com a função sn_oper_res.admin pode configurar as seguintes entidades usando o módulo Administrador:

- Tipos de entidade
- Pilares
- Cenários

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Grupos de Eventos
- Eventos
- Funções do Participante
- Escolhas importantes
- Escala de classificação de importância e tolerância ao impacto
- Modelos de certificação
- Modelos de Avaliação

Nota:
Ao fazer login na aplicação como um usuário com a função sn_oper_res.admin, você pode exibir o módulo Administrador na exibição clássica ou na exibição de administrador em Espaço de Resiliência operacional.

Resiliência operacional Os administradores podem criar pilares e também modificar os relatórios no painel.

Como um usuário com a função sn_oper_res.admin, você pode concluir as seguintes tarefas de configuração:

- Atribua as funções Resiliência operacional. Para obter mais informações, consulte Atribua funções Resiliência operacional aos seus usuários.
- Configure um tipo de entidade para definir dados para uma entidade de negócios. Para obter mais informações, consulte Configurar um tipo de entidade para definir dados para uma entidade de negócios.
- Configure um pilar para definir as áreas principais do seu negócio. Para obter mais informações, consulte Configurar um pilar para definir as áreas principais da sua entidade de negócios.
- Verifique a check-list de configuração. Para obter mais informações, consulte Verificar a check-list de configuração.
- Crie um evento que você possa associar a um cenário. Para obter mais informações, consulte Criar um evento para o seu cenário.
- Classifique um evento associando-o a um grupo de eventos. Para obter mais informações, consulte Criar um grupo de eventos para o seu cenário.
- Crie um cenário que represente um risco. Para obter mais informações, consulte Criar um cenário que você pode associar a um evento.
- Adicione uma função de participante para sua análise de cenário. Para obter mais informações, consulte Adicionar uma função de participante para sua análise de cenário.
- Atualize a classificação de avaliação usando o módulo Escolhas importantes. Para obter mais informações, consulte Atualizar a classificação de avaliação no módulo Escolhas importantes.
- Atualize a escala de classificação de importância e impacto. Para obter mais informações, consulte Configurar a escala de classificação de importância e tolerância ao impacto.
- Crie um modelo de certificação. Para obter mais informações, consulte Criar e editar um modelo de certificação.

Atribua funções Resiliência operacional aos seus usuários

Atribua as funções apropriadas aos usuários da aplicação Resiliência operacional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_oper_res.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para usar a aplicação Resiliência operacional com sucesso, você deve atribuir funções relevantes aos usuários.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Usuários**.
2. Clique no nome de um usuário.
3. Clique na guia **Funções**.
4. Clique em **Editar**.
5. Mova as funções que você deseja atribuir ao usuário do lado Coleção para a Lista de funções e clique em **Salvar**.
6. Repita essas etapas para cada um dos usuários.
   Para obter mais informações sobre as funções, consulte Funções instaladas com Resiliência operacional.

Configurar um tipo de entidade para definir dados para uma entidade de negócios

Configure um tipo de entidade na aplicação Resiliência operacional para que você possa definir os dados para uma entidade de negócios.

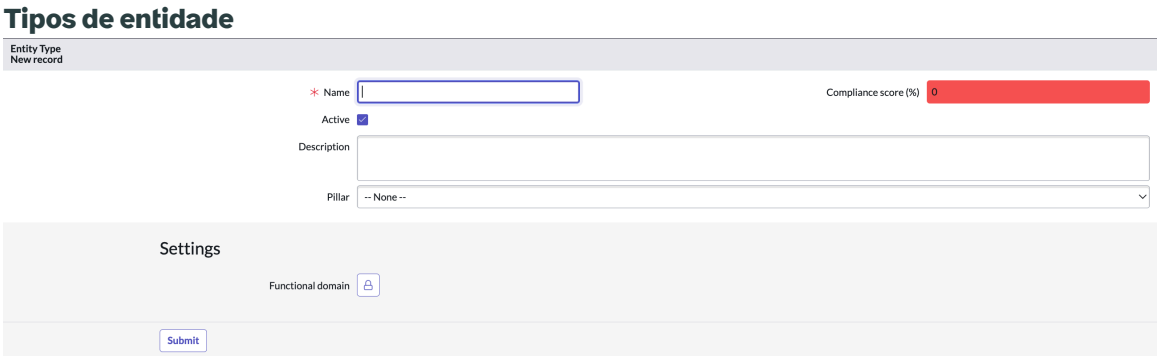
Antes de Iniciar
Função necessária: sn_oper_res.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma entidade em Governança, risco e conformidade pode ser uma pessoa, um processo, um departamento, uma aplicação ou um objeto. Um tipo de entidade em Governança, risco e conformidade é um grupo de entidades que têm atributos semelhantes.

O formulário de tipo de entidade na aplicação Resiliência operacional é pré-configurado com um filtro de entidade que define os dados de uma entidade.

Você pode usar os tipos de entidade predefinidos que são fornecidos com o sistema de base ou pode criar um tipo de entidade dependendo do seu requisito de negócio. Você pode operar Resiliência operacional usando esses tipos de entidade como enviados, editá-los conforme necessário ou criar tipos de entidade.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Resiliência operacional** > **Administrador** > **Tipos de entidade**.

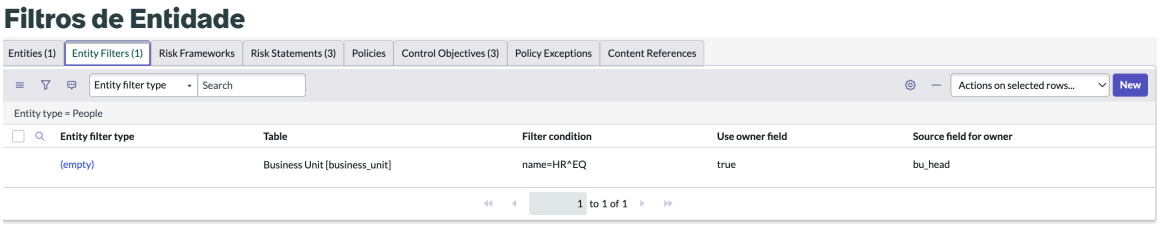


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cada tipo de entidade inclui um filtro de entidade.

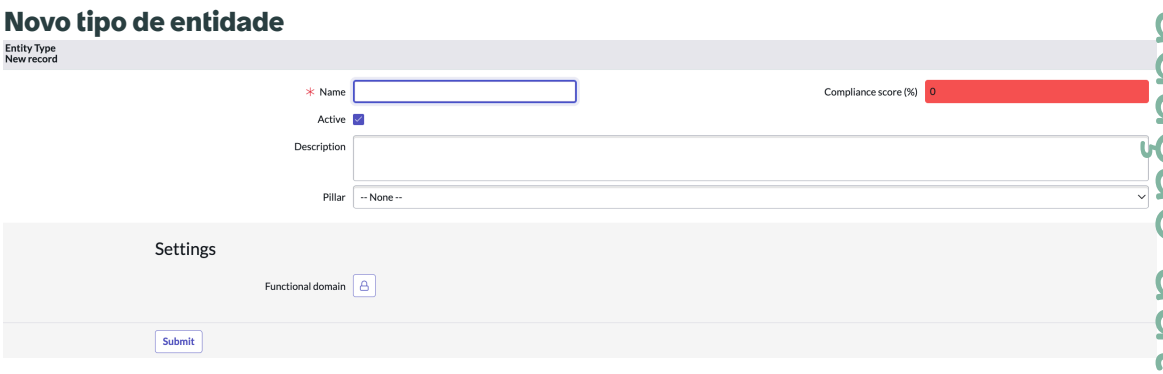
2. Clique no **Nome** de um tipo de entidade e clique na guia Filtros de Entidade para exibir seu filtro.



O filtro de entidade é usado para definir a tabela da qual os dados serão extraídos para cada tipo de entidade para exibição na aplicação Resiliência operacional.

Nota:
Com os tipos de entidade padrão fornecidos, Instalações, Pessoas, Fornecedores, Serviços, Processose Tecnologia são usados para extrair dados para os pilares.

3. Para criar um tipo de entidade, retorne à tela Tipos de entidade e clique em **Novo**.



4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Novo formulário de registro de tipo de entidade.
5. Clique em **Enviar**.
   O tipo de entidade recém-definido é listado na tela Tipos de entidade.

Novo formulário de registro de tipo de entidade

Use o formulário de registro Novo tipo de entidade para criar um tipo de entidade, dependendo do seu requisito de negócio.

Novo formulário de registro de tipo de entidade

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Novo formulário de registro de tipo de entidade

Campo	Descrição
Nome	Nome do tipo de entidade, como Processos de negócios, Serviços ou Instalações.
Porcentagem de pontuação de conformidade	Percentual de pontuação de conformidade para o tipo de entidade conforme definido na aplicação Gestão de políticas e conformidade. Campo preenchido automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário de registro de tipo de entidade

Campo	Descrição
Ativo	Opção para marcar o tipo de entidade como ativo.
Descrição	Descrição do tipo de entidade.
Pilar	Categoria usada para organizar seus dados de risco e à qual um tipo de entidade está atribuído. As opções disponíveis são as seguintes: • **Services** • **Processo** • **Fornecedores** • **Tecnologia** • **Instalações** • **Pessoas**
Configurações	
Domínio funcional	Domínio funcional da entidade, por exemplo, TI e conformidade de risco.

Configurar um pilar para definir as áreas principais da sua entidade de negócios

Configure um pilar na aplicação Resiliência operacional para que você possa definir as áreas principais da sua entidade de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.admin

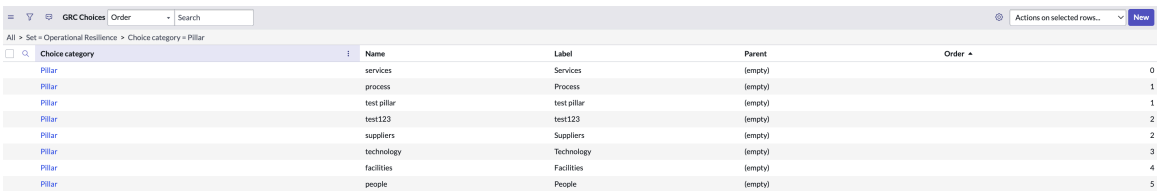
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O sistema de base Resiliência operacional inclui os pilares predefinidos, como Tecnologia, Instalações, Pessoas, Serviços, Processos e Fornecedores. Você pode criar um pilar ou usar o pilar predefinido para seu requisito de negócio.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Resiliência operacional** > **Administrador** > **Pilares**.
   O exemplo a seguir mostra os pilares no sistema de base. Para cada um dos pilares, um tipo de entidade padrão está incluído no sistema de base.

Pilares no sistema de base



Choice category	Name	Label	Parent	Order
Pillar	services	Services	(empty)	0
Pillar	process	Process	(empty)	1
Pillar	test pillar	test pillar	(empty)	1
Pillar	test123	test123	(empty)	2
Pillar	suppliers	Suppliers	(empty)	2
Pillar	technology	Technology	(empty)	3
Pillar	facilities	Facilities	(empty)	4
Pillar	people	People	(empty)	5

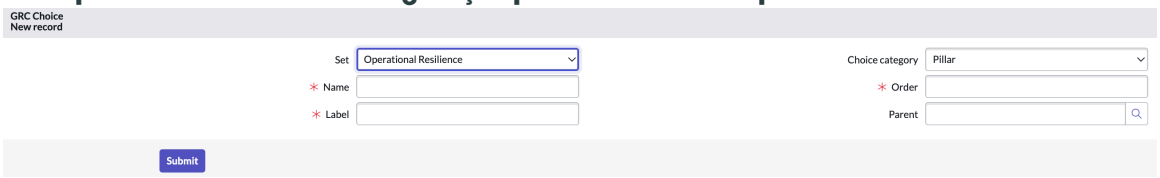
   Por exemplo, o pilar Tecnologia vem com o tipo de entidade Tecnologia pré-selecionado.

2. Para criar um pilar, clique em **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de formulário de configuração para criar um novo pilar



3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte GRC Formulário Escolhas.
4. Clique em **Enviar**.

GRC Formulário Escolhas

Use o formulário GRC Escolhas para configurar um pilar para definir as áreas principais da sua entidade de negócios.

GRC Formulário Escolhas

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

GRC Formulário Escolhas

Campo	Descrição
Conjunto	Exibição que está definida como Resiliência operacional.
Nome	Nome ao qual o pilar pertence, como Processo, Fornecedores, Tecnologia, Instalações, Pessoas, Serviços e Processos.
Rótulo	Rótulo do pilar exibido na IU.
Categoria de opção	Categoria definida como **Pilar** por padrão.
Ordem	Ordem do pilar.
Primário	Entidade primária associada ao pilar selecionado.

Criar um evento para o seu cenário

Crie um evento na aplicação Resiliência operacional para que você possa associá-lo a um cenário e avaliar seu impacto em seus serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você tiver a função sn_oper_res.admin, poderá criar um evento na aplicação Resiliência operacional. Um evento pode ser algo como uma inundação ou uma queda de energia. Você pode classificar os eventos de tipo semelhante em um grupo de eventos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Resiliência operacional** > **Administrador** > **Eventos**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Nome**, insira o nome do evento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

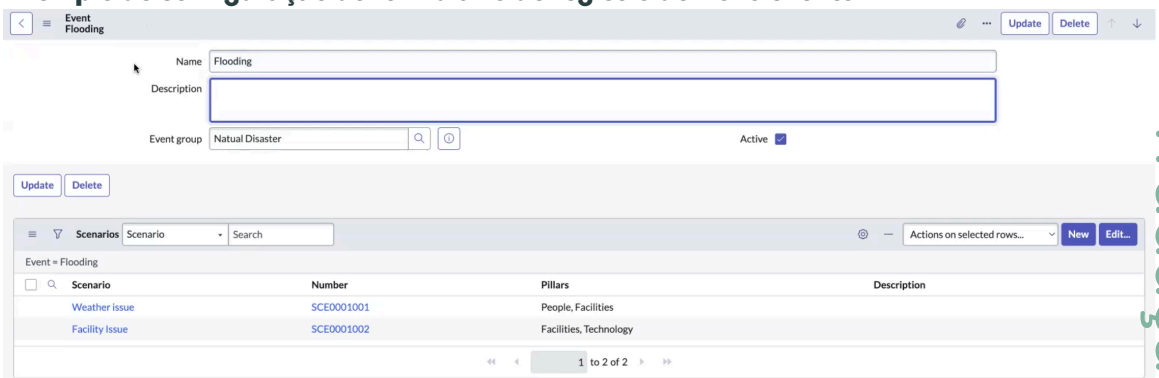
4. No campo **Descrição**, insira a descrição do evento.
5. No campo **Grupo de eventos**, selecione um grupo de eventos.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário, consulte Novo formulário de registro de evento.

   Nota:
   Você pode adicionar um evento a vários cenários, mas pode adicionar um evento a um cenário apenas uma vez.

6. Clique em **Enviar**.
   Você pode classificar um evento em um grupo de eventos, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Exemplo de configuração do formulário de registro de Novo evento



Conforme mostrado no exemplo, os cenários de um evento podem ser associados a diferentes pilares.

Novo formulário de registro de evento

Use o formulário de registro de Novo evento para criar um evento que você pode associar a um cenário e avaliar seu impacto em seus serviços.

Novo formulário de registro de evento

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Novo formulário de registro de evento

Campo	Descrição
Nome	Nome do evento. Por exemplo, Inundação ou Terremoto.
Descrição	Descrição do evento.
Grupo de eventos	Grupo de eventos que você associa ao evento. Por exemplo, Problemas de clima.
Ativo	Opção para marcar o evento como ativo.

Criar um grupo de eventos para o seu cenário

Crie um grupo de eventos na aplicação Resiliência operacional para que você possa categorizar os eventos definidos em um cenário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

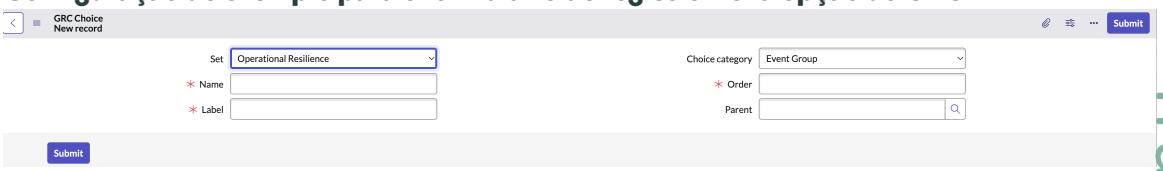
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Classifique os eventos de tipo semelhante em um grupo de eventos para o seu cenário. Por exemplo, você pode classificar um evento natural, como uma inundação, no grupo de eventos de Tempo. Da mesma forma, você pode classificar uma indisponibilidade de energia no grupo de eventos Problemas de energia.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Resiliência operacional** > **Administrador** > **Grupos de Eventos**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Nome**, insira o nome do grupo de eventos.
4. No campo **Rótulo**, insira o rótulo do grupo de eventos.
   A configuração de um grupo de eventos de amostra é mostrada no exemplo a seguir.

Configuração de exemplo para o formulário de registro Nova opção do GRC



5. No campo **Ordem**, insira a ordem do grupo de eventos e clique em **Enviar**.
   Para obter mais informações sobre os campos no formulário Grupo de eventos, consulte GRC Formulário de registro de escolha nova.

GRC Formulário de registro de escolha nova

Use o formulário de registro GRC Opção nova para classificar seus eventos e organizá-los em grupos de eventos.

GRC Formulário de registro de escolha nova

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

GRC Formulário de registro de escolha nova

Campo	Descrição
Conjunto	Exibição que está definida como Resiliência operacional por padrão.
Nome	Nome do grupo de eventos. Por exemplo, Tempo ou Problemas de energia.
Rótulo	Rótulo do grupo de eventos que aparece na IU.
Categoria de opção	Categoria definida como **Grupo de eventos** por padrão.
Ordem	Ordem do grupo de eventos.
Primário	Categoria primária que você associa a um grupo de eventos.

Criar um cenário que você pode associar a um evento

Crie um cenário na aplicação Resiliência operacional para que você possa associá-lo a um evento e avaliar seu impacto nos serviços de negócio.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

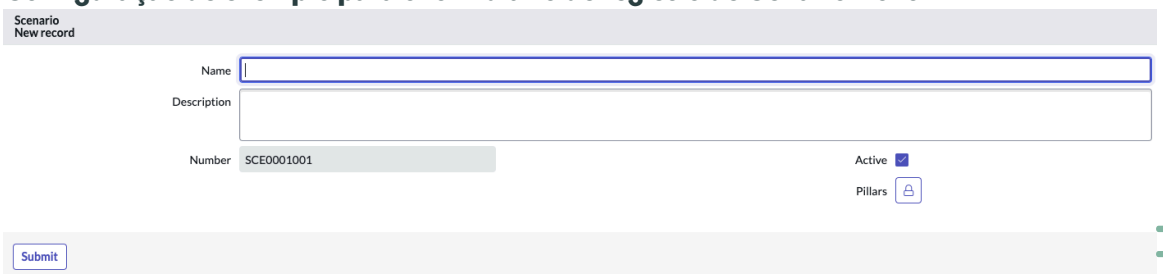
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um cenário ajuda a determinar os riscos aplicáveis ao seu negócio. Se você tiver a função sn_oper_res.admin, poderá criar um cenário na aplicação Resiliência operacional. Você pode usar um cenário para testar como um evento pode afetar sua organização.

Procedimento

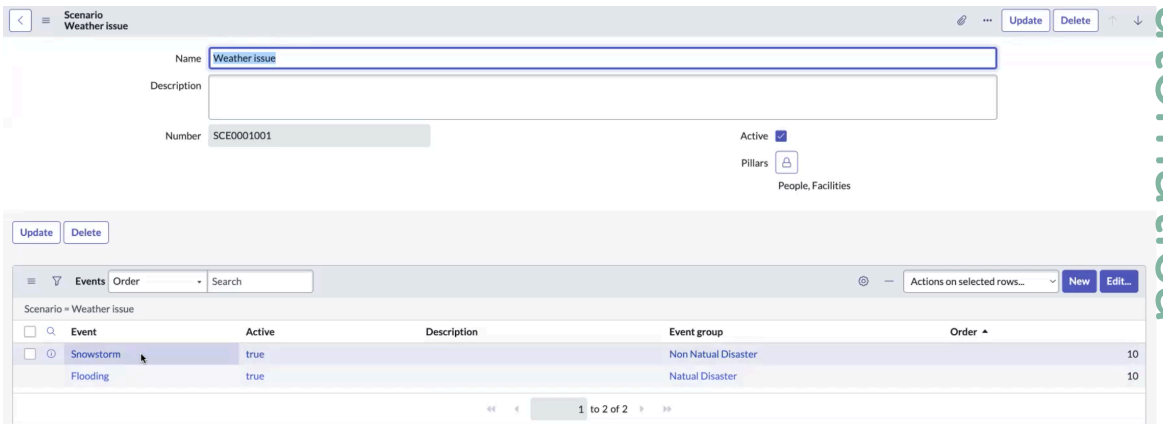
1. Navegar até **Todos** > **Resiliência operacional** > **Administrador** > **Cenários**.
2. Clique em **Nova**.
   A configuração de exemplo do formulário de registro Novo cenário é mostrada no exemplo a seguir.

Configuração de exemplo para o formulário de registro de Cenário Novo



3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter a descrição dos valores de campo, consulte Novo formulário de registro de cenário.
4. Clique em **Enviar**.
   Você associou um evento a um cenário. A lista relacionada de eventos exibe os eventos associados, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Eventos associados a um cenário



A ordem do evento está vinculada ao cenário e é preenchida automaticamente por padrão na lista relacionada.

Novo formulário de registro de cenário

Use o formulário de registro Cenário Novo para criar um cenário e testar como um evento associado a um cenário pode afetar sua organização.

Novo formulário de registro de cenário

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário de registro de cenário

Campo	Descrição
Nome	Nome do cenário.
Descrição	Descrição do cenário.
Número	Número do registro do cenário. Este campo é preenchido automaticamente.
Ativo	Opção para marcar o cenário como ativo.
Pilares	Lista de pilares que você pode associar ao cenário. Os seguintes pilares são fornecidos com o sistema de base Resiliência operacional : • Instalações • Pessoas • Processo • Fornecedores • Tecnologia
Lista relacionada (exibida depois que um cenário é adicionado)	
Eventos	Eventos relacionados a um cenário. A lista relacionada exibe o nome do evento, seu status ativo, descrição, grupo de eventos associado e sua ordem relacionada ao cenário. A ordem do evento está vinculada ao cenário e é preenchida automaticamente por padrão na lista relacionada. **Nota:** Você pode adicionar um novo evento ou editar um evento existente relacionado a um cenário.

Verificar a check-list de configuração

Verifique a check-list de configuração em sua instância para que você possa concluir as tarefas de configuração e preparar o sistema de base Resiliência operacional para o uso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimentos de configuração opcionais também estão incluídos para aprimorar a funcionalidade GRC: Resiliência operacional.

Procedimento

1. Verifique se você tem as aplicações principais GRC instaladas em uma instância Now Platform.

   Nota: As aplicações GRC e a instância Now Platform devem ser da mesma versão da família.

   - Para verificar se a aplicação Perfis de GRC está instalada em sua instância, navegue até Plug- **ins** e pesquise por Perfis de GRC.
   - Se a aplicação principal Perfis de GRC ainda não estiver instalada, clique em **Instalar** para instalá-la.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Instale as aplicações GRC: Risco avançado, GRC: Gestão de riscose GRC: Gestão de políticas e conformidade.
- Depois que essas aplicações forem instaladas, instale a aplicação Resiliência operacional.

Se as aplicações listadas nesta etapa não estiverem visíveis em sua instância, as GRC aplicações principais estarão disponíveis no ServiceNow Store.

Para obter mais informações sobre como obter o direito, baixar e instalar as aplicações principais GRC, consulte GRC e ServiceNow Store.

2. Verifique se você atribuiu as funções necessárias aos usuários.
   Para obter instruções detalhadas e uma lista de funções Resiliência operacional, consulte Atribua funções Resiliência operacional aos seus usuários.
3. Use os tipos de entidade incluídos no sistema de base Resiliência operacional, junto com filtros de entidade predefinidos.
   Os filtros de entidade definem os dados a serem exibidos no painel. Você pode operar Resiliência operacional usando esses tipos de entidade conforme enviados, editá-los conforme necessário ou criar tipos de entidade. Para obter instruções detalhadas, consulte Configurar um tipo de entidade para definir dados para uma entidade de negócios.
4. Use os pilares incluídos no sistema de base.
   Você pode operar Resiliência operacional usando esses pilares conforme enviados, editá-los conforme necessário ou criar pilares. Para obter instruções detalhadas, consulte Configurar um pilar para definir as áreas principais da sua entidade de negócios.
5. Para gerar um PDF, clique no ícone Salvar como **PDF** (ícone) na parte superior do tópico e clique em **Tópico selecionado**.
   Você pode criar e imprimir um PDF das etapas. Em seguida, você pode marcar as tarefas ao concluí-las.

Resultado

Depois de concluir as etapas listadas nesta seção, você configurou com sucesso o sistema de base GRC: Resiliência operacional. Você pode personalizar muitos dos elementos incluídos no sistema de base para suas necessidades de negócio específicas. Consulte os links nas etapas para obter mais informações.

Adicionar uma função de participante para sua análise de cenário

Adicione uma função de participante para sua análise de cenário na aplicação Resiliência operacional para que você possa coletar as observações e recomendações dos participantes por suas funções e funções.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Dependendo do tipo de análise de cenário, como uma análise de cenário para serviços críticos, você pode adicionar os participantes das funções de negócios associadas e atribuir várias funções. Por exemplo, você pode adicionar funções de RH, jurídico, financeiro ou compras aos participantes.

Procedimento

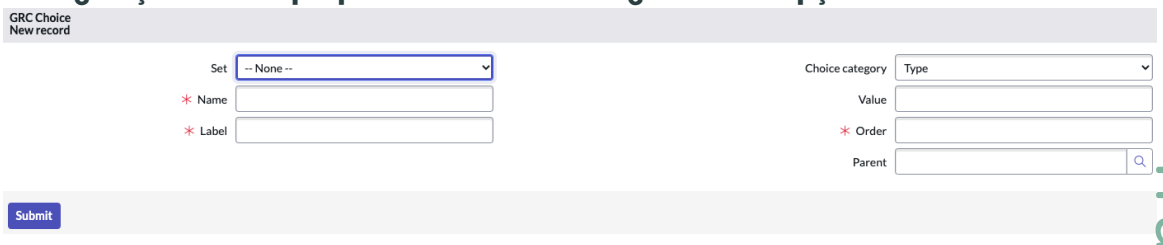
1. Navegar até **Todos** > **Resiliência operacional** > **Administrador** > **Funções do Participante** e clique em **Novo**.
2. No campo **Definir**, selecione **Resiliência operacional**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No campo **Nome**, insira o nome da função do participante.
4. No campo **Rótulo**, insira um rótulo para a função do participante.
5. No campo **Categoria de opção**, selecione **Função**.
6. No campo **Valor**, insira o valor da opção para a função do participante.
7. No campo **Ordem**, insira uma ordem para a função de participante.
   Este campo exibe a ordem da função do participante na tabela Opção do GRC.
8. Nas opções da **lista** de pesquisa primária, selecione um serviço primário.
   Consulte a configuração de exemplo para uma função de participante, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Configuração de exemplo para o formulário de registro Nova opção do GRC



9. Clique em **Enviar**.

Resultado

No módulo Funções do participante na IU da aplicação, a função do participante é listada na exibição de lista Funções.

GRC Formulário de registro de escolha nova

Use o formulário de registro GRC Opção nova para adicionar uma função para os participantes da análise de cenário.

GRC Novo formulário de registro de opção para a função

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

GRC Formulário de registro de escolha nova

Campo	Descrição
Conjunto	Exibição que está definida como Resiliência operacional por padrão.
Nome	Nome da função. Por exemplo, Instalações ou Finanças.
Rótulo	Rótulo da função que aparece na IU.
Categoria de opção	Categoria definida como **Função** por padrão.
Valor	Valor inteiro que você definiu para a função.
Ordem	Ordem da função. Este campo exibe a ordem da função do participante na tabela Opção do GRC.
Primário	Categoria primária que você associa à função.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar a escala de classificação de importância e tolerância ao impacto

Configure a escala de classificação de importância e tolerância ao impacto na aplicação Resiliência operacional para que você possa definir novos parâmetros para seus serviços de negócio.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Defina novos parâmetros, como importância, tolerância ao impacto, ícone de tolerância ao impacto e sua cor, valor de tolerância mínimo e máximo e a ordem de tolerância para o serviço de negócio. Quando as opções na tabela sn_grc_choice são definidas como `choice_category=opres_asmt_rating` e `set=operational_resilience`, a aplicação Resiliência operacional fornece as seguintes escalas de classificação de importância padrão. Esta tarefa é opcional.

Escalas de classificação de importância padrão

Importância	Tolerância ao impacto	Ícone de tolerância ao impacto	Pontuação mínima-máxima	Ordem
1 — Mais crítico	1 dia	preenchimento de sinalizador	76—100	10
2— Um pouco crítico	2 dias	triângulo-exclamação-preenchimento	51—75	20
3—Menos crítico	3 dias	binóculos-preencher	26—50	30
4—Não crítico	4 dias	círculo-verificar-preencher	0—25	40

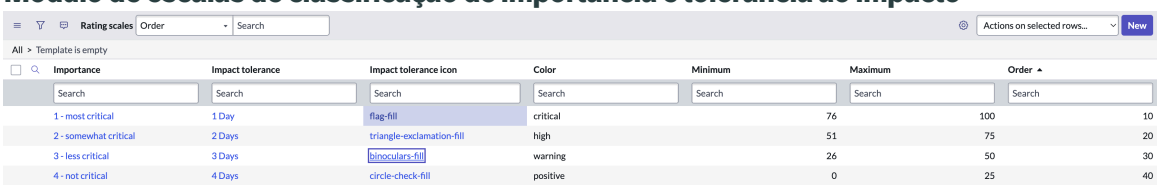
Quando um novo modelo de questionário é criado, a aplicação clona a escala de classificação padrão para ele.

Um usuário com a função sn_oper_res.admin pode mudar a escala de classificação dos modelos individuais.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Resiliência operacional** > **Administrador** > **Escala de classificação de importância e tolerância ao impacto**.
   Você vê as escalas de classificação de importância e tolerância ao impacto padrão, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Módulo de escalas de classificação de importância e tolerância ao impacto



2. Clique em **Nova**.
   Você pode definir novos parâmetros, como importância, tolerância ao impacto, ícone de tolerância ao impacto e sua cor, valor de tolerância mínimo e máximo e a ordem de tolerância para o serviço de negócio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário, preencha os campos e clique em **Enviar**.
   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Novo registro de escala de classificação, consulte Formulário Novo registro de escala de classificação.

Formulário Novo registro de escala de classificação

Use o formulário Novo registro de escala de classificação para configurar a escala de classificação de importância padrão para definir os parâmetros da escala de classificação para seus serviços de negócio.

Formulário Novo registro de escala de classificação

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário Novo registro de escala de classificação

Campo	Descrição
Importância	Escala de importância para o serviço. As opções disponíveis são as seguintes: • **1- Mais crítico** • **2- Um pouco crítico** • **3- Menos crítico** • **4- Não crítico**
Cor	Cor da classificação de tolerância selecionada. Opções disponíveis incluem: • nenhum • azul • marrom • crítico • cinza • verde • green-yellow • alto • informações • baixo • magenta • moderado • laranja • rosa • positivo • roxo • turquesa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Novo registro de escala de classificação

Campo	Descrição
	• aviso • amarelo
Ordem	Ordem para a importância definida e a duração da tolerância.
Mínimo(a)	Pontuação mínima para o nível de tolerância da interrupção.
Máximo(a)	Pontuação máxima para o nível de tolerância da interrupção.
Tolerância ao impacto	Duração da tolerância ao impacto em dias de acordo com a importância definida do serviço.
Ícone de tolerância ao impacto	Ícone de tolerância ao impacto para a classificação de tolerância selecionada.

Atualizar a classificação de avaliação no módulo Escolhas importantes

Atualize a classificação da avaliação na aplicação Resiliência operacional para que você possa atualizar a criticalidade e a ordem da avaliação para seus serviços de negócio.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.admin

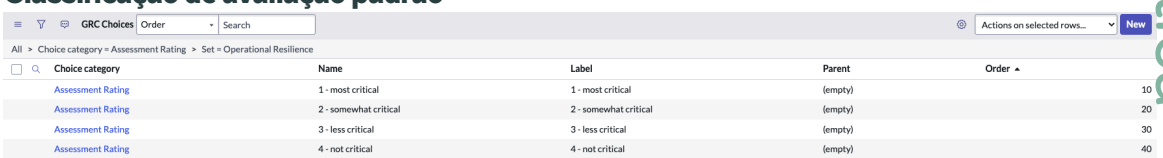
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode atualizar a criticalidade e a ordem da classificação de avaliação usando o módulo Escolhas importantes. Esta tarefa é opcional.

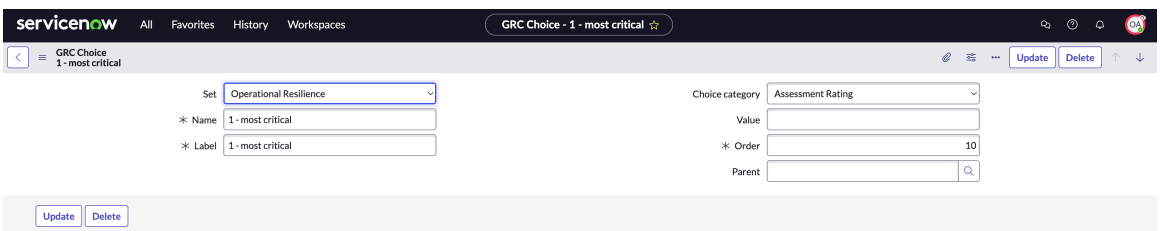
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Resiliência operacional** > **Administrador** > **Escolhas importantes**.
   Você vê a classificação de avaliação padrão mostrada no exemplo a seguir.

Classificação de avaliação padrão



   Uma amostra de classificação de avaliação é mostrada no exemplo a seguir.



2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos e selecione **Enviar**.
   Para obter uma descrição dos valores de campos no formulário Opções de GRC, consulte Formulário Opções de GRC.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Opções de GRC

Use o formulário Opções de GRC para configurar a classificação da avaliação atualizando sua criticidade e a ordem da escolha no módulo Opções importantes.

Formulário Opções de GRC

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário Opções de GRC

Campo	Descrição
Conjunto	Exibição que está definida como Resiliência operacional.
Nome	Nome da classificação de avaliação. Por exemplo, **1- Mais crítico**.
Rótulo	Rótulo da classificação de avaliação. Por exemplo, **1- Mais crítico**.
Categoria de opção	Categoria de seleção. Por padrão, ela é definida como **Classificação de avaliação**.
Ordem	Campo usado para classificar a ordem da classificação de avaliação. Com base na pontuação da Avaliação de importância e impacto, a aplicação seleciona a classificação correspondente. 
Primário	Configuração primária que está associada à classificação de avaliação. Por exemplo, o pilar **Tecnologia** pode ser associado à classificação de avaliação.

Criar um modelo de questionário personalizado

Crie seu próprio modelo de questionário (avaliação) em vez de usar o modelo padrão na aplicação Resiliência operacional para atender às necessidades de negócio.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie seu próprio modelo de questionário (avaliação) e solicite as respostas do avaliador. Esta tarefa é opcional.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Resiliência operacional** > **Administração** > **Modelos de Avaliação**.
2. Para criar um modelo de avaliação, clique em **Novo**, conforme mostrado no exemplo a seguir.

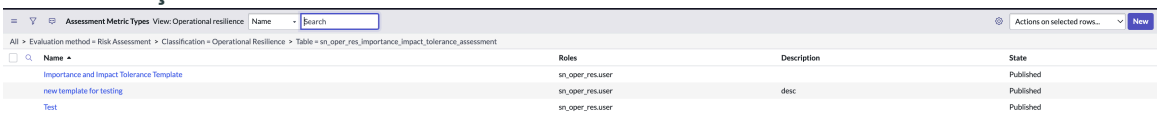


3. No formulário Tipo de métrica de avaliação, preencha os campos e clique em **Enviar**.
   O novo modelo de avaliação está listado na lista Tipos de métricas de avaliação, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nova avaliação



Para obter uma descrição dos valores de campos no formulário Modelos de avaliação, consulte Formulário Tipo de métrica de avaliação.

Formulário Tipo de métrica de avaliação

Use o formulário Tipo de métrica de avaliação para criar um modelo de questionário de avaliação em vez de usar o modelo padrão. Você também pode usar este formulário para solicitar respostas do avaliador.

Formulário Tipo de métrica de avaliação

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário Tipo de métrica de avaliação

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de avaliação.
Funções	Funções de usuário adicionais que podem exibir os resultados e acessar registros associados a este modelo. Usuários com as funções especificadas têm acesso de leitura a este registro de modelo e às categorias, métricas, registros avaliáveis e cartões de pontuação associados, usuários de categoria, partes interessadas e matrizes de decisão.
Ativo	Opção para habilitar o modelo de avaliação.
Estado	Status da avaliação: **Rascunho** ou **Publicado**. Este campo é preenchido automaticamente.
Descrição	Informações úteis sobre o modelo de avaliação. Insira uma descrição clara do modelo e sua finalidade.

Criar e editar um modelo de certificação

Crie um modelo de certificação personalizado na aplicação Resiliência operacional que atenda às suas necessidades de negócio. Ao personalizar um modelo de certificação, você pode adicionar suas próprias perguntas para sua autocertificação. Você também pode editar um modelo de certificação existente para suas próprias necessidades de negócio.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.admin

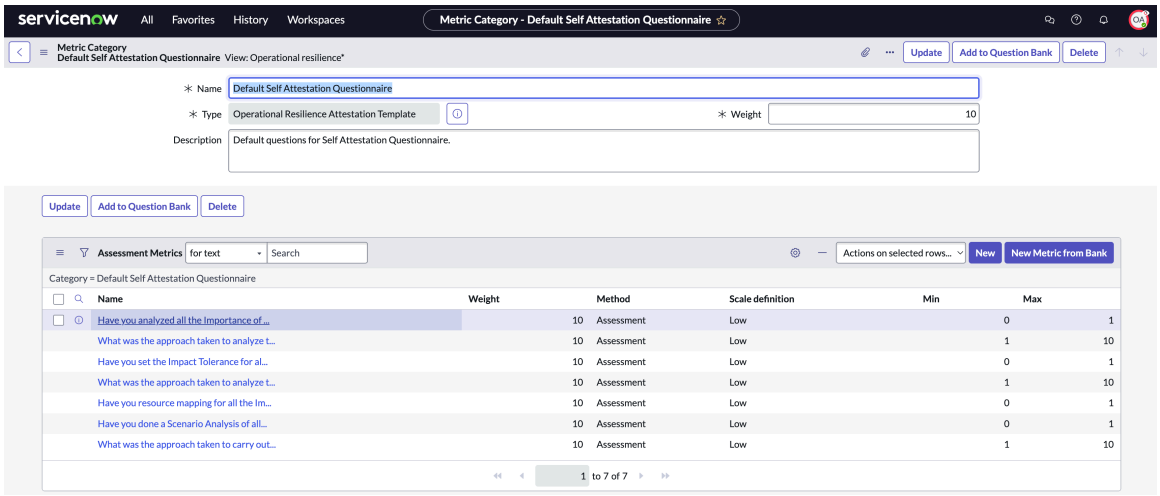
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A aplicação Resiliência operacional fornece um modelo de certificação como parte do sistema de base. A criação de um modelo de certificação é opcional.

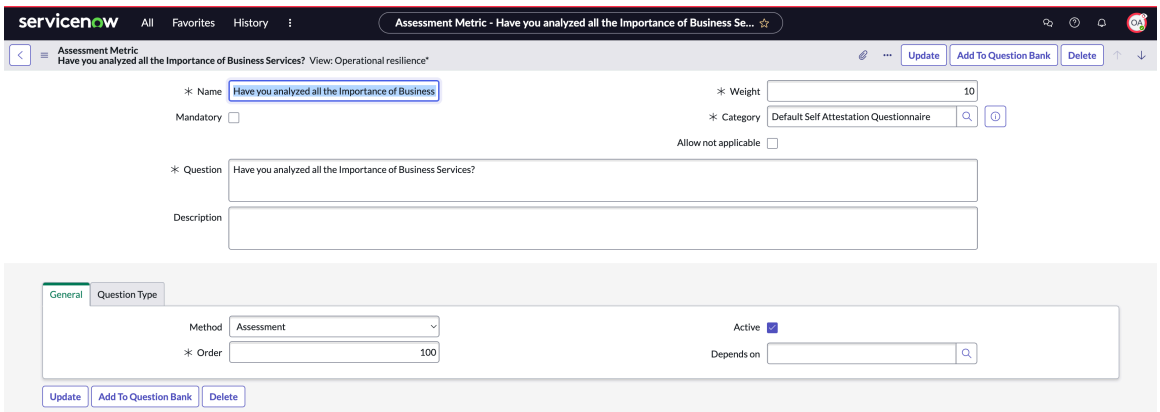
Se você tiver a função sn_oper_res.admin, também poderá editar um modelo de certificação existente para suas próprias necessidades de negócio. Você pode selecionar e atualizar as perguntas no modelo de certificação, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

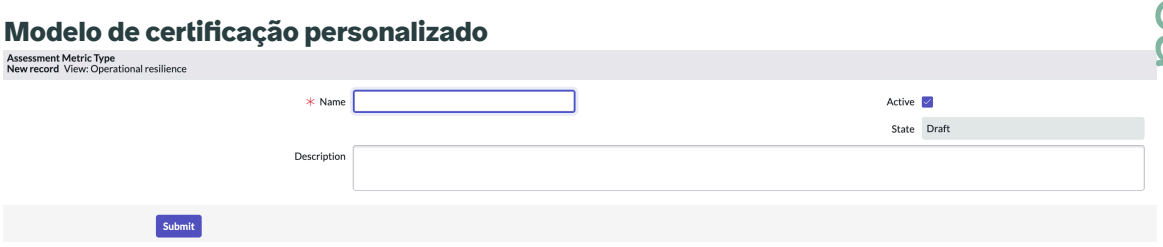


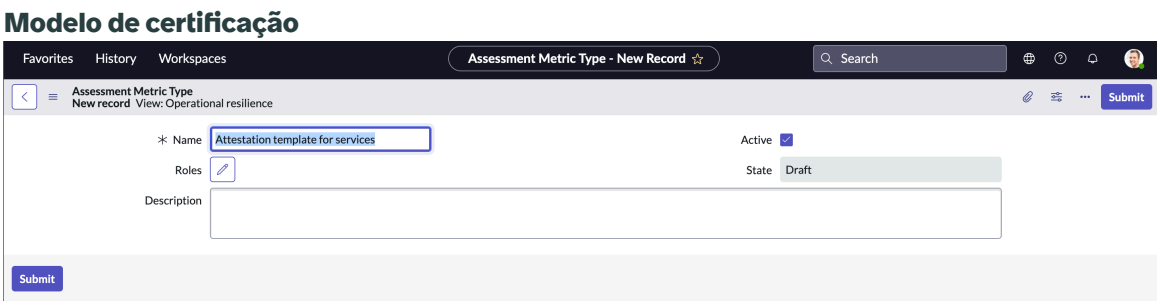
Você pode atualizar as perguntas de acordo com seus requisitos de negócio, conforme mostrado no exemplo a seguir.



Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Resiliência operacional** > **Administrador** > **Modelos de certificação**.
2. Para criar um modelo personalizado, selecione **Novo**.





Tradução automática

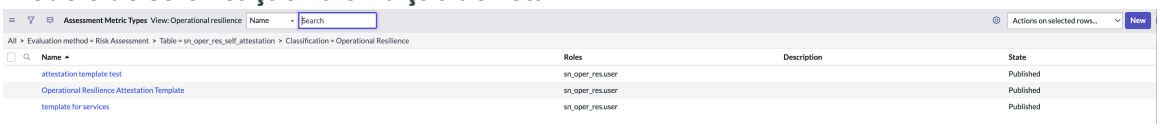
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário Novo registro do tipo de métrica de avaliação, insira o nome do modelo de certificação e selecione **Enviar**.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário, consulte Formulário Novo registro de tipo de métrica de avaliação.

   O modelo de certificação é exibido na exibição de lista de modelos, conforme mostrado no exemplo a seguir.

   Modelo de certificação na exibição de lista



   Ao selecionar **Enviar**, você adiciona as tabelas Resiliência operacional e os usuários da aplicação ao seu modelo de certificação personalizado.

Formulário Novo registro de tipo de métrica de avaliação

Use o formulário Novo registro do tipo de métrica de avaliação para criar um modelo de certificação para criar as certificações. Use o formulário de modelo para criar um registro.

Formulário Novo registro de tipo de métrica de avaliação

Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário, consulte a tabela a seguir.

Formulário Novo registro de tipo de métrica de avaliação

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo.
Descrição	Informações sobre o modelo.
Ativo	Opção para habilitar o modelo.
Estado	Estado da avaliação. As opções disponíveis são as seguintes: • **Rascunho** • **Publicado** Este campo é preenchido automaticamente.
Categorias de métrica	Categoria que representa um tema para avaliar registros avaliáveis em um determinado tipo de métrica. Exibe o nome do modelo, a descrição da categoria, seu peso, ordem e assim por diante. Para obter informações sobre categorias de peso e métricas na aplicação Avaliações, consulte Assessment metric categories .

Criar um modelo de documento HTML personalizado

Crie um modelo de documento HTML personalizado na aplicação Resiliência operacional para atender às suas necessidades de negócio. Você pode usar o modelo de documento HTML personalizado em vez do modelo HTML padrão para exportar uma certificação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

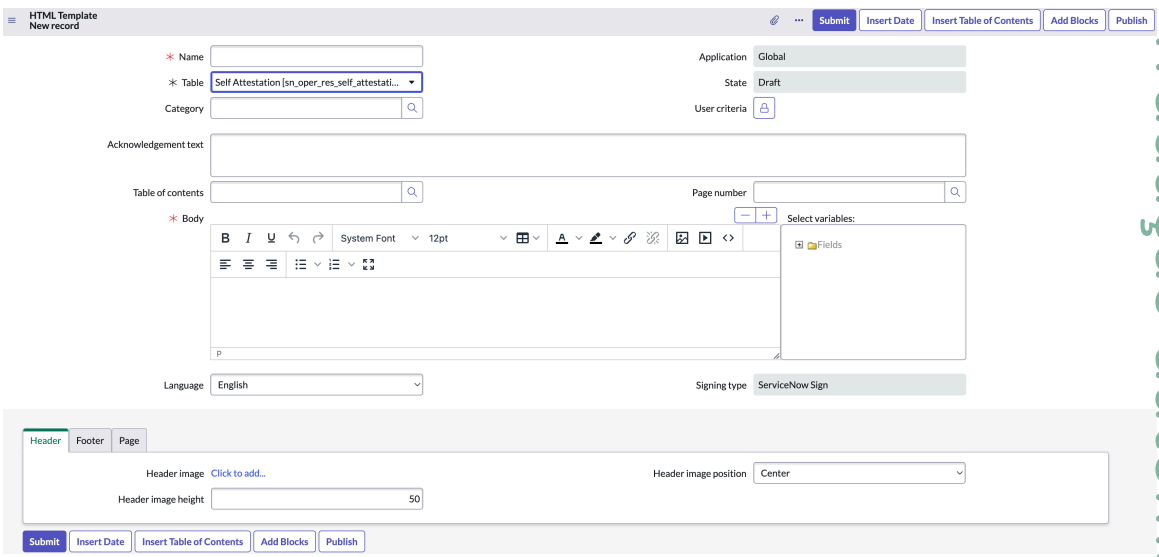
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A criação de um modelo de documento HTML personalizado é opcional.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Modelos de documento** > **Todos os modelos de documento** e clique em **Novo**.
   A seguinte pergunta é exibida no formulário: *What kind of document template would you like to create?* As opções disponíveis são as seguintes:
   - Modelo de documento HTML
   - Modelo de documento PDF
2. Selecione **Modelo de documento HTML**.
3. No campo **Tabela**, selecione a tabela **Autocertificação [sn_oper_res_self_attestation]**.
   O formulário de amostra é mostrado no exemplo a seguir.

Modelo HTML



4. No formulário, preencha os campos e clique em **Enviar**.
   O novo modelo é exibido na lista Modelos de documento. Para obter descrições dos valores de campo, consulte Formulário Modelo HTML.

Resultado

Se você tiver a função sn_oper_res.manager, poderá usar o modelo HTML para gerar um relatório de autocertificação.

Formulário Modelo HTML

Se você tiver a função sn_oper_res.admin, use o formulário de modelo HTML para criar um modelo HTML em vez de usar o modelo HTML padrão.

Formulário Modelo HTML

Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário, consulte a tabela a seguir.

Formulário Modelo HTML

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do modelo HTML.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Modelo HTML

Campo	Descrição
Tabela	Tipo de tabela usada para o modelo. O valor padrão é a tabela de Certificação automática [sn_oper_res_self_attestation].
Categoria	Categoria do modelo de documento, como Resiliência operacional.
Aplicação	Tipo da aplicação, como Global. Este campo é preenchido automaticamente.
Estado	Estado da aplicação, como Global. Este campo é preenchido automaticamente.
Critérios do usuário	Registro de destino para os critérios do usuário, como Usuários de negócios do GRC.
Texto de confirmação	Texto de confirmação do modelo HTML.
Número de página	Número de página do modelo HTML, como Padrão.
Corpo	Texto do corpo do modelo HTML.
Idioma	Idioma do modelo HTML. O padrão é inglês.
Tipo de assinatura	Tipo de assinatura para o modelo HTML.
Listas relacionadas	

Cabeçalho	Informações sobre a imagem do cabeçalho. As opções são as seguintes:
	• **Imagem de cabeçalho**: clique para adicionar uma imagem de cabeçalho.
	• Posição da imagem do**cabeçalho**: posicione a imagem do cabeçalho usando as seguintes opções:
	  ○ **Esquerda**: alinhe a imagem do cabeçalho à esquerda da página.
	  ○ **Centralizar**: alinhe a imagem do cabeçalho no centro da página.
	  ○ **Direita**: alinhe a imagem do cabeçalho à direita da página.
	• **Altura da imagem do cabeçalho**: valor da altura da imagem do cabeçalho em pixels.

Rodapé	Informações sobre a imagem do rodapé. As opções são as seguintes: • **Imagem do rodapé**: clique para adicionar uma imagem de rodapé. • Posição da imagem do**rodapé**: posicione a imagem do rodapé usando as seguintes opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Modelo HTML

Campo	Descrição
	◦ **Esquerda**: alinhe a imagem do rodapé à esquerda da página. ◦ **Centralizar**: alinhe a imagem do rodapé no centro da página. ◦ **Direita**: alinhe a imagem do rodapé à direita da página. • **Altura da imagem do rodapé**: insira o valor da altura da imagem do rodapé. • **Texto do rodapé**: adicione uma nota de rodapé no documento. • Posição do texto do**rodapé**: posicione o texto do rodapé usando as seguintes opções: ◦ **Esquerda**: alinhe o texto do rodapé à esquerda da página. ◦ **Centralizar**: alinhe o texto do rodapé no centro da página. ◦ **Direita**: alinhe o texto do rodapé à direita da página. • **Alinhamento vertical**: alinhe o texto do rodapé usando as seguintes opções: ◦ **Acima da imagem do rodapé**: alinhe o texto do rodapé acima da imagem do rodapé. ◦ **Abaixo da imagem do rodapé**: alinhe o texto do rodapé abaixo da imagem do rodapé.
Página	Informações sobre a página. As opções são as seguintes: • Tamanho da página: tamanho da página. As opções disponíveis são as seguintes: ◦ **A4**: tamanho de página A4 para o modelo HTML. ◦ **Carta**: tamanho de página carta do modelo HTML. ◦ **Legal**: tamanho de página Legal para o modelo HTML.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Modelo HTML

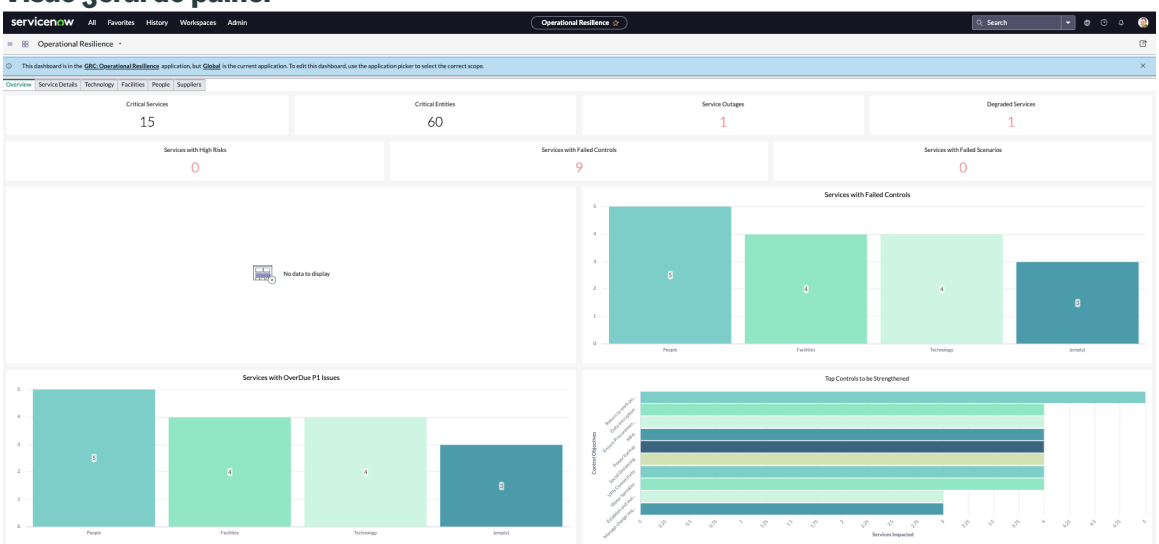
Campo	Descrição
	• **Margem superior/inferior**: dimensões das margens superior e inferior da página em pixels. • **Margem esquerda/direita**: dimensões das margens esquerda e direita da página em pixels.

Como configurar os recursos e capacidades no clássico Resiliência operacional

Configure os recursos e capacidades da aplicação Resiliência operacional no clássico Resiliência operacional. Monitore os relatórios no painel e determine a resiliência geral de seus serviços.

Depois de configurar a aplicação Resiliência operacional conforme explicado na seção anterior, você pode configurar a aplicação para exibir uma visão geral de seus serviços. Configure os recursos e capacidades e exiba os relatórios de cada pilar, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Visão geral do painel

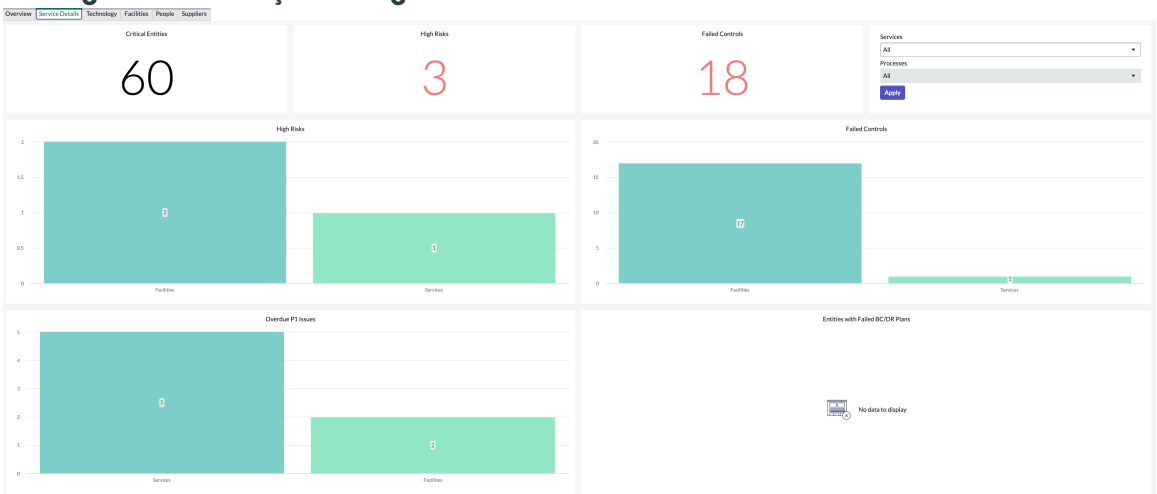


Monitore o status dos serviços de negócio monitorando a guia visão geral, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral dos serviços de negócio



Na versão Xanadu, você pode configurar os seguintes recursos e configurar os relatórios no painel Resiliência operacional :

1. Analise a importância e a duração da tolerância ao impacto dos serviços de negócio. Para obter mais informações, consulte Analisando a importância e a tolerância ao impacto dos serviços de negócio.
2. Realize uma análise de cenário dos seus serviços de negócio importantes. Para obter mais informações, consulte Executando uma análise de cenário dos serviços de negócio.
3. Certificar automaticamente o status dos serviços de negócio enviando e gerando o relatório de certificação automática. Para obter mais informações, consulte Como certificar automaticamente o status dos serviços de negócio.

Configurando os serviços de negócio e suas dependências

A aplicação Resiliência operacional fornece uma exibição de serviços de negócio que consolida os riscos, problemas, falhas de controle e outras áreas dos serviços de negócio que precisam de atenção. Você pode configurar os serviços de negócio e suas dependências e monitorar seu status de resiliência operacional no painel de relatórios.

Visão geral de serviços de negócio, serviços primários e serviços secundários

Um serviço de negócio é um serviço que executa uma função de nível de negócios. Por exemplo, você pode usar e-mail, serviços de TI, comércio eletrônico e serviços bancários por telefone como serviços de negócio que executam as funções específicas de negócios em sua organização.

Você pode classificar um serviço de negócio como um serviço primário e um serviço secundário. Um serviço primário é uma entidade ampla que você pode usar para atender a uma função de negócios. Um serviço primário pode conter suas próprias subentidades. Um serviço secundário herda suas propriedades do serviço primário. Por exemplo, o serviço de pagamentos é um serviço primário e o pagamento de hipoteca ou o pagamento de manutenção são seus serviços secundários.

Sincronizando os serviços e processos de CMDB com Resiliência operacional

Na aplicação Resiliência operacional, os serviços primários, serviços secundários e processos são obtidos do Configuration Management Database (CMDB). A tabela cmdb_rel_ci no CMDB mantém um relacionamento para os serviços primários, serviços secundários e processos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode associar um serviço primário, serviço secundário ou processo ao serviço atual adicionando um relacionamento na tabela cmdb_rel_ci.

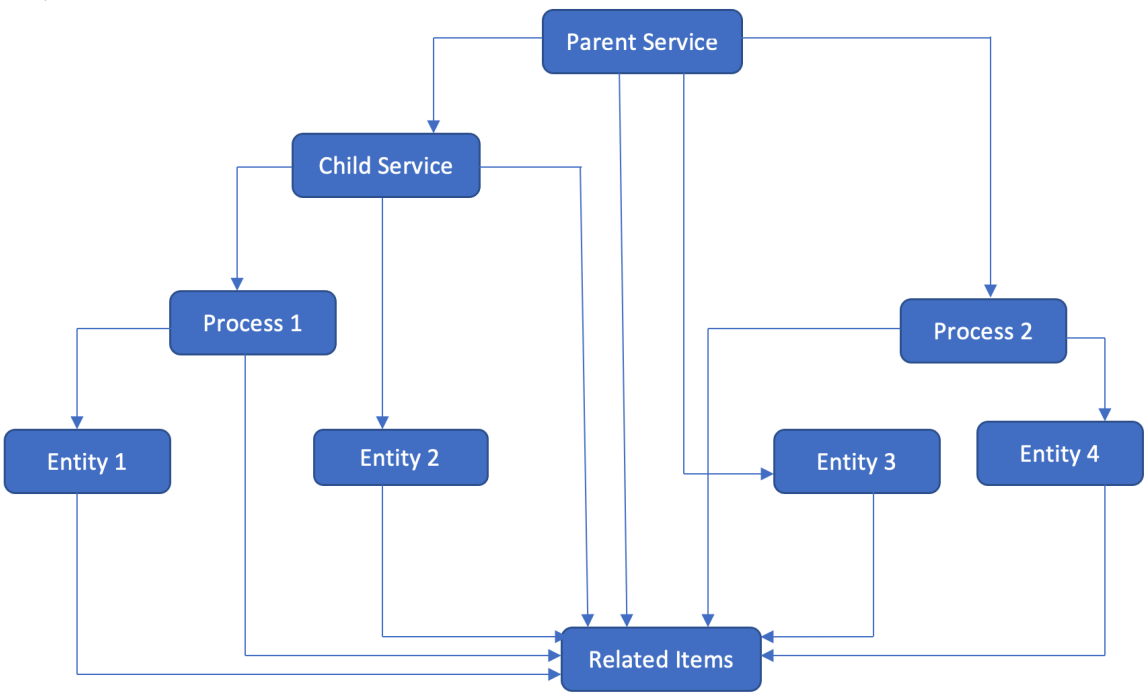
Por padrão, a exibição é definida como Resiliência operacional na aplicação Resiliência operacional. A exibição contém a tabela cmdb_ci_service com várias listas relacionadas.

Para obter informações sobre o Configuration Management Database (CMDB), consulte Configuration Management Database (CMDB) .

Resiliência operacional arquitetura de dados

Para entender como os serviços, processos e entidades estão conectados na aplicação Resiliência operacional, consulte o exemplo a seguir.

Resiliência operacional arquitetura de dados



A aplicação Resiliência operacional é compatível com um modelo de dados que cria os serviços de negócio e suas dependências como entidades baseadas nos tipos de entidade. Você pode usar o tipo de entidade Serviço para definir o escopo dos serviços que deseja monitorar diariamente. Cada serviço no tipo de entidade Serviço é usado para calcular seus dados Resiliência operacional.

Conforme mostrado no exemplo, os serviços primários e os serviços secundários estão associados aos processos de negócios. Os processos de negócios são associados aos ativos conhecidos como entidades.

Você pode mapear seus serviços e processos conforme explicado na seguinte configuração de exemplo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Mapeie os serviços de negócio primários e os serviços de negócio secundários para os processos de negócios associados.
2. Mapeie os processos de negócios para suas entidades predefinidas.
3. Mapeie os serviços diretamente para as listas relacionadas (itens relacionados). Um item relacionado pode ser uma entidade, risco, avaliação de risco, controle, incidente, solicitação de mudança, indisponibilidade, problema ou tarefa.

Conforme mostrado no diagrama, a aplicação Resiliência operacional sincroniza o relacionamento entre os serviços e os processos. Considere os exemplos a seguir:

- Quando você adiciona um serviço primário a um serviço de negócios, uma entidade é criada automaticamente para o serviço primário adicionado. A nova entidade de serviço é adicionada à entidade ascendente da entidade do serviço de negócio.
- Quando você adiciona um serviço secundário a um serviço de negócios, uma entidade é criada automaticamente para o serviço secundário adicionado. A nova entidade de serviço é adicionada à entidade descendente da entidade do serviço de negócio.
- Quando você adiciona um processo secundário a um serviço de negócios, uma entidade é criada para o processo secundário. A nova entidade de processo é adicionada à entidade descendente da entidade do serviço de negócios.

Pilares fornecidos com o sistema de base Resiliência operacional

Um pilar é um bloco fundamental que contribui para a resiliência operacional da sua organização. Você pode mapear seus serviços e processos de negócio para os pilares na aplicação Resiliência operacional para que possa estabelecer um relacionamento entre essas entidades e monitorar seu status no painel.

A aplicação Resiliência operacional fornece os seguintes pilares como parte do sistema de base:

- Instalações
- Pessoas
- Fornecedores
- Serviços
- Processos
- Tecnologia

Para obter mais informações sobre os pilares, consulte Explorando Resiliência operacional.

Os dados associados aos pilares são exibidos no painel Resiliência operacional. Por exemplo, os controles, riscos ou problemas P1 associados a uma entidade são exibidos no painel Resiliência operacional.

Se você instalar as aplicações opcionais, como Gestão de continuidade de negócios e Resposta a vulnerabilidades em sua instância, também poderá exibir o plano de Continuidade de negócio ou Recuperação de desastre e os relatórios da Resposta a vulnerabilidades no painel.

Trabalho programado que reúne as informações de diferentes aplicações

Em Resiliência operacional, o trabalho agendado `Compute Operational Resilience Compliance` é executado em segundo plano diariamente. Ele calcula os dados de seus relatórios coletando as informações dos seguintes aplicativos integrados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- GRC: Risco avançado
- GRC: Gestão de riscos
- GRC: Gestão de políticas e conformidade
- CMDB
- Gestão de continuidade de negócios
- Resposta a vulnerabilidades

Para obter mais informações sobre as aplicações integradas para Resiliência operacional, consulte Pré-requisitos para Resiliência operacional.

O trabalho agendado remove todos os dados do dia anterior antes de criar os novos dados de suporte para os relatórios. O trabalho usa diferentes condições internas para recuperar os dados de diferentes fontes e os salva nas tabelas de preparação Resiliência operacional.

O trabalho agendado gera os Resiliência operacional controles, riscos, problemas e indisponibilidades para todas as entidades descendentes de cada entidade em cada tipo de entidade automaticamente.

Coleta de informações para os serviços

A aplicação Resiliência operacional reúne as informações de diferentes origens e condições para os serviços. A tabela a seguir descreve os módulos de serviço no Resiliência operacional, suas aplicações de origem, tabelas de origem e condições de filtragem que são usadas para preencher os relatórios no painel.

Módulos de serviços e suas aplicações de origem, tabelas de origem e condições de filtragem

Módulos de serviços	Aplicação de origem externa	Tabela de origem e condições de filtragem
Serviços primários	CMDB	Serviço [cmdb_ci_service] Criticidade dos negócios = 1 - mais crítico e Classificação de serviço = Serviço de negócios
Serviços secundários	CMDB	Serviço [cmdb_ci_service] Criticidade dos negócios = 1 - mais crítico e Classificação de serviço = Serviço de negócios
Processos	CMDB	Serviço [cmdb_ci_service]
Ativos	Perfis de GRC	Entidade [sn_grc_profile] A entidade deve ser descendente de qualquer entidade de processo de negócios de qualquer entidade de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Módulos de serviços e suas aplicações de origem, tabelas de origem e condições de filtragem

Módulos de serviços	Aplicação de origem externa	Tabela de origem e condições de filtragem
Serviços com problemas de Prioridade 1	Gestão de políticas e conformidade	Problema [sn_grc_issue] Prioridade = 1 - Crítico e ativo = verdadeiro
Riscos altos	Risco avançado avaliação	Avaliação de risco [sn_risk_advanced_risk_assessment_instance] O risco residual para a avaliação de risco é o mais alto definido nos critérios de classificação qualitativos para o tipo de avaliação de risco residual.
Controles com falha	Gestão de políticas e conformidade	Controle [sn_compliance_control] Status = Fora de conformidade e Estado = Monitorar
Serviços com solicitações de mudança	CMDB	Solicitação de mudança (sn_oper_res_change_request): solicitação de mudança criada para a aplicação.
Serviços com tarefas	CMDB	Tarefa (sn_oper_res_task): tarefa definida na aplicação.
Serviços com incidentes	Gestão de incidentes	Incidente [incidente] Serviço = um dos serviços críticos e o estado é Novo, Em andamento e Em espera.
Serviços indisponíveis	CMDB	ICs afetados [cmdb_outage_ci_mtom] Qualquer IC descendente de qualquer serviço crítico que esteja indisponível.
Avaliação da importância e do impacto	Não aplicável	Análise de impacto do serviço [sn_oper_res_service_impact_analysis]
Análise de cenário	Não aplicável	Análise de cenário [sn_oper_res_scenario_analysis_service]
Entidades vulneráveis	Resposta a vulnerabilidades	Item vulnerável [sn_vul_vulnerable_item] O campo Vulnerabilidade não está vazio e o Estado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Módulos de serviços e suas aplicações de origem, tabelas de origem e condições de filtragem

Módulos de serviços	Aplicação de origem externa	Tabela de origem e condições de filtragem
		não é Resolvido, Adiado ou Encerrado.
Serviços sem planos de BC/DR	Gestão de continuidade de negócios	Plano [sn_bcp_plan] Estado = Aprovado e o plano não expirou.
Serviços com Falha nos Planos de BC/DR	Gestão de continuidade de negócios	Evento [sn_recovery_event] Estado do evento = Exercício no estado Encerrado concluído ou Encerrado incompleto. O resultado é Mal-sucedido e o plano associado não expirou.

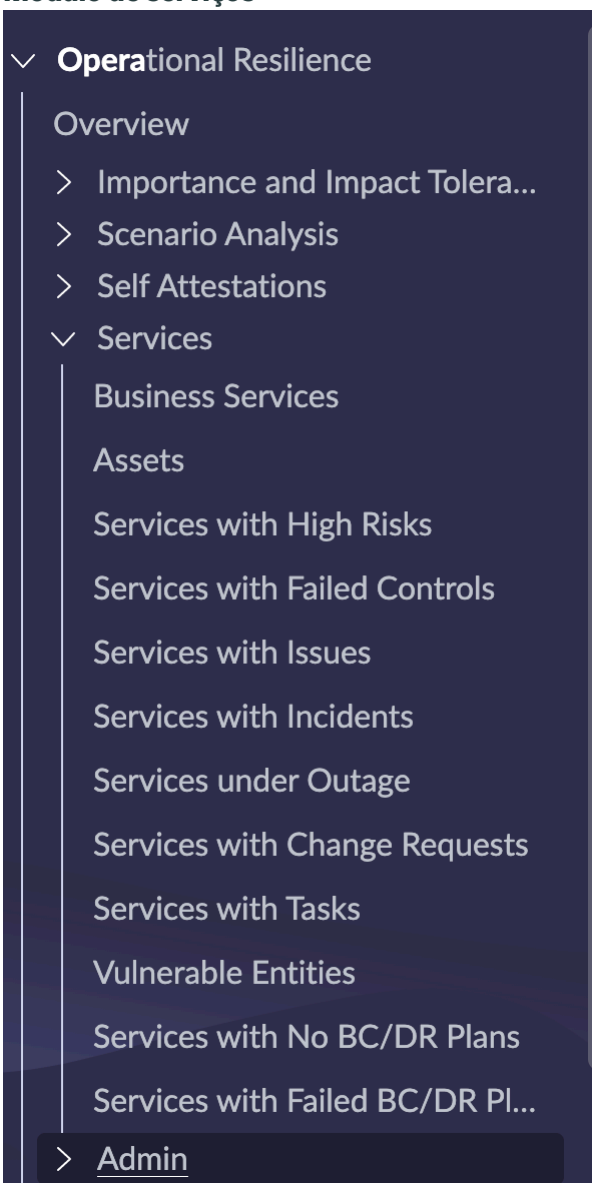
Exibição dos serviços em Resiliência operacional

Se você tiver a função sn_oper_res.manager, poderá exibir o módulo Serviços navegando até o **Todos** > **Resiliência operacional** > **Serviços** módulo, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Módulo de serviços



Conforme explicado na seção anterior, você pode exibir os serviços listados no módulo Serviços, dependendo das aplicações instaladas na instância. Os seguintes serviços estão listados na exibição da aplicação Resiliência operacional :

- Serviços de negócio
- Ativos
- Serviços com altos riscos
- Serviços com controles com falha
- Serviços com problemas
- Serviços com incidentes
- Serviços indisponíveis
- Serviços com solicitações de mudança
- Serviços com tarefas
- Entidades vulneráveis

Tradução automática

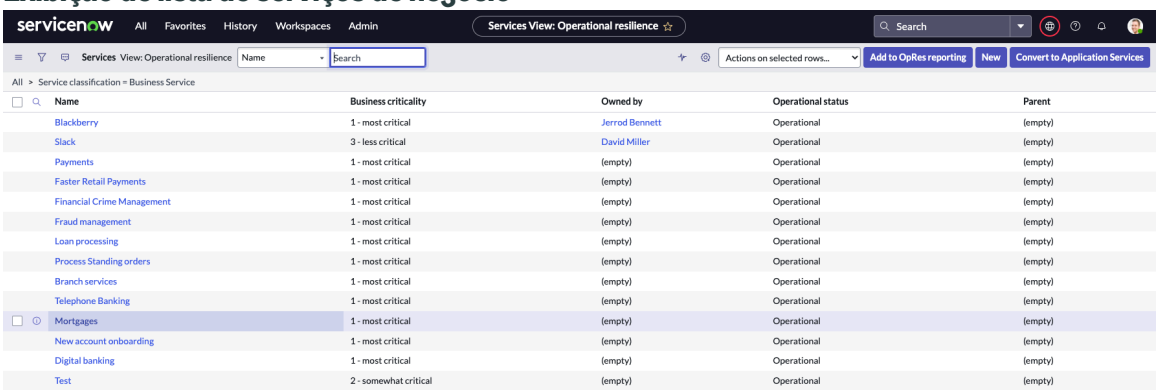
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Serviços sem planos de BC/DR
- Serviços com Falha nos Planos de BC/DR

Exibição de lista de serviços de negócio

Ao clicar no módulo Serviços de negócio no navegador de aplicações, você pode exibir ou atualizar os serviços associados na exibição de lista de Serviços de negócio, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Exibição de lista de serviços de negócio



Name	Business criticality	Owned by	Operational status	Parent
Blackberry	1 - most critical	Jerrod Bennett	Operational	(empty)
Slack	3 - less critical	David Miller	Operational	(empty)
Payments	1 - most critical	(empty)	Operational	(empty)
Faster Retail Payments	1 - most critical	(empty)	Operational	(empty)
Financial Crime Management	1 - most critical	(empty)	Operational	(empty)
Fraud management	1 - most critical	(empty)	Operational	(empty)
Loan processing	1 - most critical	(empty)	Operational	(empty)
Process Standing orders	1 - most critical	(empty)	Operational	(empty)
Branch services	1 - most critical	(empty)	Operational	(empty)
Telephone Banking	1 - most critical	(empty)	Operational	(empty)
Mortgages	1 - most critical	(empty)	Operational	(empty)
New account onboarding	1 - most critical	(empty)	Operational	(empty)
Digital banking	1 - most critical	(empty)	Operational	(empty)
Test	2 - somewhat critical	(empty)	Operational	(empty)

A exibição de lista do Serviço de negócio mostra os detalhes de cada serviço. Por exemplo, você pode ver o nome, a criticalidade dos negócios, seu proprietário, status operacional e o serviço primário relacionado.

Como adicionar um serviço de negócio no Resiliência operacional

Se você tiver a função sn_oper_res.manager, poderá adicionar um serviço na aplicação Resiliência operacional de uma das seguintes maneiras na exibição de lista de serviços de negócio:

- Você pode selecionar vários serviços no módulo Serviços de negócio e clicar em **Adicionar à emissão de relatórios do OpRes**.
- No registro de serviço, você pode clicar em **Adicionar à emissão de relatórios do OpRes**.
- Você pode usar a lista relacionada Serviços para associar um serviço ao serviço atual.

Quando você adiciona um serviço de negócios em Resiliência operacional, a aplicação preenche as informações no serviço de CMDB.

Para obter mais informações sobre as funções Resiliência operacional, consulte Funções instaladas com Resiliência operacional.

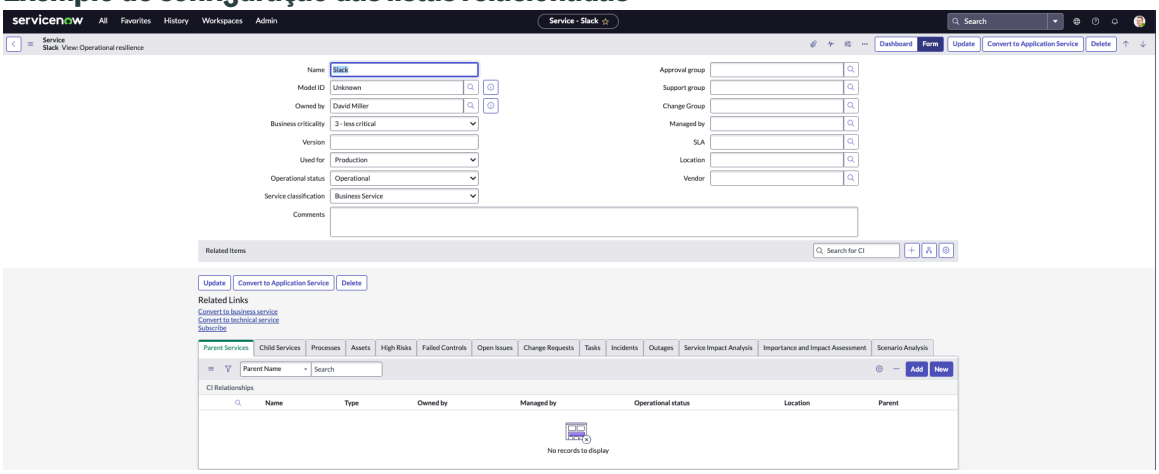
Listas relacionadas que estão associadas a um serviço de negócio

Ao adicionar um serviço de negócio, você pode associar suas dependências como listas relacionadas. Alguns exemplos são os serviços primários, serviços secundários ou processos no formulário Serviço, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de configuração das listas relacionadas



Consulte a tabela a seguir para obter mais informações sobre as listas relacionadas, sua descrição e o uso das ações Novo e Adicionar para cada lista relacionada.

Nota:
Algumas das ações na tabela a seguir exigem a função itil. Usuários com esta função podem acessar as tabelas CMDB.

Listas relacionadas no formulário de serviço

Nome	Descrição	Nova ação	Adicionar ação
Serviços primários	Lista dos serviços que são o serviço primário do serviço atual.	Formulário de serviço no qual você pode adicionar um serviço primário. Cria um relacionamento entre o novo serviço primário e o serviço atual. Função: esta ação requer a função itil.	Abre uma exibição de tabela na qual você pode selecionar vários serviços e adicioná-los como serviços primários do serviço atual. Função: esta ação requer a função itil.
Serviços secundários	Lista dos serviços que são os serviços secundários do serviço atual.	Formulário de serviço no qual você pode adicionar um serviço secundário. Cria um relacionamento entre o novo serviço secundário e o serviço atual. Função: esta ação requer a função itil.	Exibição de tabela em que é possível selecionar vários serviços que você pode adicionar como serviços secundários do serviço atual. Função: esta ação requer a função itil.
Processos	Lista dos processos associados ao serviço atual.	Não aplicável	Exibição de tabela na qual é possível selecionar vários processos que podem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listas relacionadas no formulário de serviço

Nome	Descrição	Nova ação	Adicionar ação
			ser adicionados como serviços secundários do serviço atual.
Ativos	Lista dos ativos associados ao serviço atual.	Não aplicável	Exibição de tabela em que é possível selecionar vários ativos (entidades) que você pode adicionar como entidades descendentes do serviço atual.
Problemas	Lista dos problemas atrasados associados ao serviço atual.	Formulário Problema. Quando você envia o formulário de problema, a aplicação cria um registro na tabela Serviços com problemas.	Não aplicável
Riscos altos	Lista dos itens de alto risco ou das avaliações de risco no estado do monitor que estão associados ao serviço.	Não aplicável	Não aplicável
Falha	Lista dos controles em que o status do controle é fora de conformidade.	Não aplicável	Não aplicável
Solicitações de mudança	Lista das solicitações de mudança em aberto associadas ao serviço atual.	Formulário de solicitação de mudança. Quando você envia o formulário de Solicitação de Mudança, a aplicação cria um registro na tabela Serviços.	Não aplicável
Tarefas	Lista das tarefas em aberto associadas ao serviço atual.	Lista das tabelas de tarefas, em que você pode selecionar o tipo de tarefa que deseja criar. Quando você envia o formulário, a aplicação cria um registro nos Serviços com a tabela Tarefas.	Não aplicável
Incidentes	Lista dos incidentes abertos que estão associados ao serviço atual.	Formulário de incidente. Quando você envia o formulário de Incidente, ele cria um registro na tabela Serviços.	Não aplicável
Indisponibilidades	Lista de indisponibilidades em aberto associadas ao serviço atual.	Formulário de indisponibilidade. Quando você envia o formulário, a aplicação	Não aplicável

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listas relacionadas no formulário de serviço

Nome	Descrição	Nova ação	Adicionar ação
		cria um registro na tabela Serviços.	
Avaliação de importância e impacto	Lista dos registros aprovados das avaliações de importância e impacto s.	Não aplicável	Não aplicável
Análise de cenário	Lista das análises de cenário aprovadas.	Não aplicável	Não aplicável
Planos de continuidade de negócio	Lista dos planos de continuidade de negócio aprovados.	Não aplicável	Não aplicável

Nota:
Se a aplicação Gestão de continuidade de negócios estiver instalada, sua lista relacionada será exibida na exibição Resiliência operacional.

Para obter mais informações sobre os valores de campos no formulário Serviço, consulte Formulário de serviço.

Adicionar um serviço de negócio ao painel de emissão de relatórios

Adicione um serviço de negócios e suas listas relacionadas, como serviços primários, serviços secundários, processos, ativos e problemas, na aplicação Resiliência operacional para que você possa exibir o status de resiliência operacional no painel de relatórios.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_oper_res.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando o trabalho agendado *`Compute Operational Resilience Compliance`* é executado em segundo plano diariamente, você pode exibir os relatórios de status dos serviços de negócio no painel Resiliência operacional.

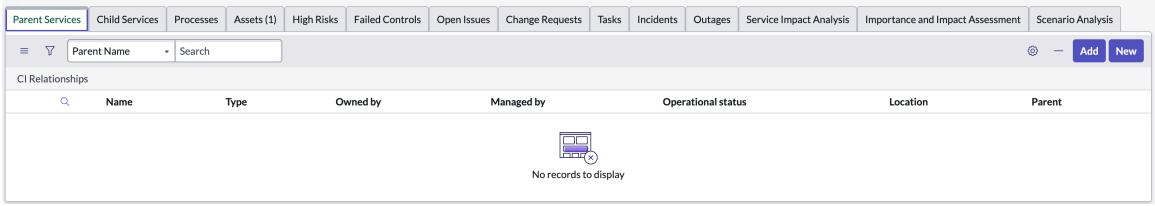
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Resiliência operacional** > **Serviços** > **Serviços de negócio**.
   Uma lista dos serviços de negócio disponíveis é exibida.
2. Para marcar um serviço como crítico ou para adicionar um serviço à emissão de relatórios Resiliência operacional, clique em **Adicionar à emissão de relatórios do OpRes**.
   Ao adicionar um serviço a Resiliência operacional, você pode executar uma análise no serviço. Todas as informações relatadas sobre o serviço são exibidas no painel Resiliência operacional. Você também pode exibir os relatórios das listas relacionadas no painel.
   Quando você adiciona um serviço ao Resiliência operacional, a seguinte mensagem informativa é exibida no formulário Serviço: *`1 service(s) is added to Operational Resilience reporting and dashboards.`*.
3. Clique em um serviço para abrir seu formulário e exibir suas listas relacionadas.
   As listas relacionadas são exibidas no formulário Serviço, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

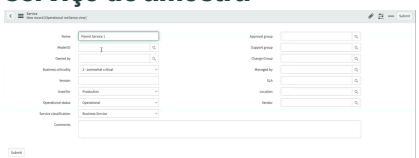
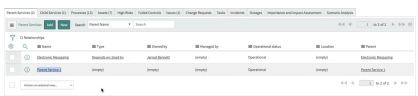
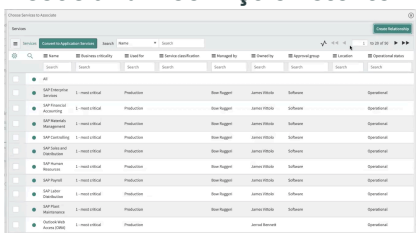
Listas relacionadas no formulário de serviço



Nota:
Ao adicionar seu serviço de negócio ao painel de relatórios Resiliência operacional, você pode exibir suas listas relacionadas e as ações Adicionar ou Novo para cada lista relacionada no formulário de serviço.

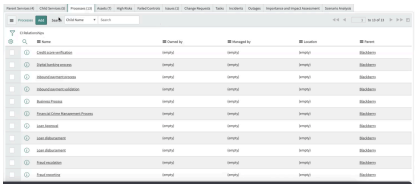
Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Serviço, consulte Formulário de serviço.

4. Atualize as listas relacionadas associando seu serviço de negócio a um ou mais serviços primários, serviços secundários, processos e outros itens de configuração, conforme explicado na tabela a seguir.

Opção	Descrição
Serviços primários	Lista relacionada de serviços primários. Clique em **Novo** para criar um registro de serviço para o serviço. O formulário de registro de Novo serviço é mostrado no exemplo a seguir. **Formulário de registro de novo serviço de amostra**  Depois de clicar em **Enviar**, o serviço primário será adicionado à lista, conforme mostrado no exemplo a seguir. **Serviço primário na lista relacionada**  Da mesma forma, clique em **Adicionar** na lista relacionada Serviços primários para associar um serviço existente ao serviço, selecione um serviço na exibição de lista e clique em **Criar relacionamento**, conforme mostrado no exemplo a seguir. **Associar um serviço existente** 

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	O serviço é adicionado à lista, conforme mostrado no exemplo a seguir. **Lista relacionada de serviços primários**  Se nenhuma entidade for criada com os relacionamentos recém-criados (ou seja, serviços associados), a aplicação GRC cri–ará uma entidade. Ele também associa su–as entidades ascendentes e descendentes a este serviço.
Serviços secundários	Lista relacionada de serviços secundários. **Nota:** Você pode seguir as etapas na seção Serviços primários da lista relacionada de Serviços se-cundários no formulário de registro de Novo serviço.
Clique na lista relacionada a processos	Lista relacionada de processos. Os processos na lista relacionada Processo de negócios são mostrados no exemplo a seguir. **Lista relacionada a processos**  Clique em **Adicionar** e, em seguida, clique em **Cri ar relacionamento** no formulário para selecionar vários processos e relacioná-los diretamente ao servi-ço.
Clique em Ativos	Lista relacionada de ativos. Selecione um ou mais ativos e clique em **Criar relacionamento** no for-mulário para associar os ativos ao serviço.
Clique em Problemas	Lista relacionada a problemas. Esta ação abre o for-mulário GRC Problema. Clique em **Novo** para criar um problema relacionado ao serviço e clique em **En viar**. O problema é exibido na lista relacionada Pro-blemas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	Nota: Somente problemas atrasados são exibidos no formulário de serviço. Você pode criar um problema, mas quando o trabalho agendado é executado, o problema não é exibido no formulário de serviço ou nos relatórios.
Clique em Solicitação de mudança.	Lista relacionada à solicitação de mudança. Clique em **Novo** para criar uma solicitação de mudança relacionada ao serviço e clique em **Enviar**. A solicitação de mudança é exibida na lista relacionada de Solicitação de Mudança.
Tarefas de clique	Lista relacionada de tarefas. Clique em **Novo** para criar uma tarefa relacionada ao serviço, insira a descrição resumida e clique em **Enviar**. A tarefa associada é exibida na lista relacionada Tarefas.
Incidentes de clique	Lista relacionada de incidentes. Clique em **Novo** para criar um incidente relacionado ao serviço, insira o nome do solicitante e uma descrição resumida e clique em **Enviar**. O incidente associado é exibido na lista relacionada Incidentes.
Clique em Indisponibilidades	Lista relacionada de indisponibilidades. Clique em **Novo** e em **Enviar** para criar uma indisponibilidade relacionada ao serviço. A indisponibilidade associada é exibida na lista relacionada Indisponibilidades.

Nota:
Depois de associar as entidades de configuração ao serviço conforme descrito na tabela, você pode exibir os relatórios no painel Resiliência operacional.

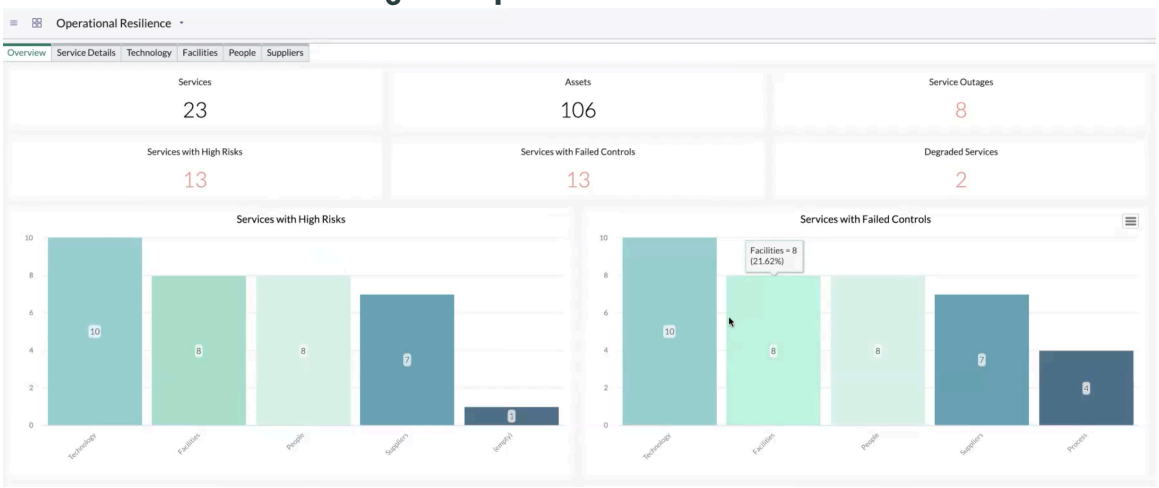
Resultado

Depois de configurar os serviços primários, os serviços secundários e outras listas relacionadas a um serviço de negócios, o trabalho agendado *`Compute Operational Resilience Compliance`* coleta os dados associados dos aplicativos integrados. Você pode exibir os relatórios dos itens de configuração associados, como serviços, ativos ou processos, no painel, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Amostra de relatório de visão geral no painel



Formulário de serviço

Use o formulário Serviço para configurar um serviço de negócio e configurar suas listas relacionadas.

Formulário de serviço

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário de serviço

Campo	Descrição
Nome	Nome do serviço de negócio.
ID do modelo	ID do modelo do serviço de negócio.
Pertencente a	Proprietário do serviço de negócios.
Criticalidade dos negócios	Criticidade do serviço de negócio. As opções disponíveis são as seguintes: • 1—mais crítico • 2—um pouco crítico • 3—menos crítico • 4—não crítico
Versão	Versão do serviço de negócio.
Usado para	Categoria para a qual o serviço é usado. Por exemplo, Preparação. As opções disponíveis são as seguintes: • Produção • Preparação • CQ • Teste • Desenvolvimento • Demonstração

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de serviço

Campo	Descrição
	• Treinamento • Recuperação de desastre
Status operacional	Status operacional do serviço de negócio. As opções disponíveis são as seguintes: • Operacional • Não operacional • Reparo em andamento • Dr em espera • Pronto • Descontinuado • Pipeline • Catálogo
Classificação do serviço	Classificação do serviço. As opções disponíveis são as seguintes: • Serviço de negócio • Serviço técnico • Serviço de aplicações
Grupo de aprovação	Grupo de aprovação que é responsável pela aprovação do serviço de negócios. Por exemplo, grupo de Desenvolvimento de aplicações ou Segurança de aplicações.
Grupo de suporte	Grupo de suporte responsável por oferecer suporte ao serviço de negócios, como Gestão de capacidade.
Grupo da mudança	Grupo de mudança que é responsável por atualizar o serviço de negócio.
Gerenciado por	Gerente responsável por gerenciar o serviço de negócios.
Local	Local do serviço de negócio.
Fornecedor	Fornecedor responsável pelo serviço de negócio.
Comentários	Comentários adicionais relacionados ao serviço de negócios.
Itens relacionados	Dependências associadas ao serviço de negócio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listas relacionadas

Listas relacionadas que estão associadas ao serviço

Lista relacionada	Descrição
Serviços primários	Tipo de relacionamento de Item de configuração (IC) para o serviço primário. Quando você adiciona um serviço primário a um serviço de negócios, uma entidade é criada automaticamente para o serviço primário adicionado. A nova entidade de serviço é adicionada à entidade ascendente da entidade do serviço de negócio.
Serviços secundários	Tipo de relacionamento de Item de configuração (IC) para o serviço secundário. Quando você adiciona um serviço secundário a um serviço de negócios, uma entidade é criada automaticamente para o serviço secundário adicionado. A nova entidade de serviço é adicionada à entidade descendente da entidade do serviço de negócio.
Processos	Processos de serviço de suporte. Você pode adicionar um processo ao serviço. Quando você adiciona um processo secundário a um serviço de negócios, uma entidade é criada para o processo secundário. A nova entidade de processo é adicionada à entidade descendente da entidade do serviço de negócios.
Ativos	Ativos associados ao serviço de negócio. Você pode adicionar um ativo ao serviço.
Riscos altos	Detalhes dos riscos associados ao serviço atual.
Controles com falha	Detalhes dos controles com falha associados ao serviço atual.
Problemas em aberto	Problemas abertos que estão associados ao serviço atual. Você pode criar um problema para o serviço.
Solicitações de mudança	Solicitações de mudança associadas ao serviço atual. Você pode criar uma solicitação de mudança para o serviço.
Tarefas	Tarefas associadas ao serviço atual.
Incidentes	Incidentes associados ao serviço atual. Você pode criar um incidente para o serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listas relacionadas que estão associadas ao serviço

Lista relacionada	Descrição
Indisponibilidades	Indisponibilidades associadas ao serviço atual. Você pode criar uma indisponibilidade para o serviço.
Análise de impacto do serviço	Análise de impacto do serviço associada ao serviço atual. Você pode criar uma análise de impacto do serviço para o serviço.
Avaliação da importância e do impacto	Avaliação de importância e impacto associada ao serviço. A importância de um serviço de negócio é determinada por uma análise do tipo de pesquisa. A tolerância ao impacto de um serviço de negócio especifica por quanto tempo um serviço pode estar operacional sem causar interrupções. Por exemplo, os fatores de amostra considerados são o número de clientes, a receita, o impacto na marca e outros impactos estratégicos para uma organização financeira. Depois que a análise é concluída, o valor é armazenado no CMDB para que essas informações sejam usadas por outros usuários.
Análise de cenário	Análise de cenário associada ao serviço de negócios.

Analisando a importância e a tolerância ao impacto dos serviços de negócio

Ao analisar a importância e a tolerância ao impacto de seus serviços de negócio, você pode medir como as interrupções podem afetar seus serviços. Você pode usar um modelo de questionário de avaliação na aplicação Resiliência operacional para medir a importância e a tolerância ao impacto de seus serviços de negócio.

Importância e tolerância ao impacto de um serviço de negócio

A importância de um serviço de negócio é determinada por fatores como o número de clientes que usam o serviço, a receita que o serviço gera e seu impacto na marca da sua empresa. Ao medir a tolerância ao impacto de um serviço de negócios, você pode ver por quanto tempo um serviço pode ficar não operacional sem causar algum tipo de perda para a empresa e seus clientes.

Você pode usar a aplicação Resiliência operacional para executar uma avaliação que mede a importância e a tolerância ao impacto de seus serviços de negócio.

Fluxo de trabalho e estados de avaliação

Se você tiver a função sn_oper_res.manager, poderá criar e manter um modelo de questionário de avaliação predefinido. Ao selecionar um ou mais serviços de negócio que você deseja analisar, você pode usar um modelo de avaliação para calcular a importância e a tolerância ao impacto desses serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O proprietário e o avaliador da avaliação normalmente executam as seguintes tarefas:

- O proprietário da avaliação seleciona os serviços de negócio e envia a avaliação de Importância e Tolerância ao Impacto para um ou mais serviços de negócio na aplicação Resiliência operacional. Esta ação cria uma instância de avaliação que contém as perguntas do modelo de questionário.
- O avaliador da avaliação recebe uma notificação por e-mail com um link para a avaliação.
- O avaliador clica no link para a avaliação e responde ao questionário. Com base nas respostas do avaliador ao questionário, é gerada uma avaliação da classificação de importância e da duração tolerável de um ou mais serviços de negócio.
- O proprietário solicita uma aprovação após a conclusão da avaliação.
- O proprietário verifica as respostas às perguntas. As respostas do proprietário podem substituir a classificação de importância e tolerância ao impacto da avaliação.
- O aprovador aprova a avaliação para o serviço de negócio.
- O proprietário encerra a avaliação depois que ela é aprovada.

Quando você executa as tarefas de avaliação, a avaliação é atualizada por meio de diferentes estados na aplicação Resiliência operacional, conforme mostrado na tabela a seguir.

Estados para avaliação de importância e tolerância ao impacto

Estado	Descrição
Rascunho	O proprietário da avaliação seleciona o modelo de questionário e inicia uma avaliação para avaliar um ou mais serviços de negócio. A avaliação é criada no estado **Rascunho** por padrão. O proprietário adiciona os serviços de negócio a serem avaliados na lista relacionada Serviços e envia a avaliação.
Resposta pendente	Quando o proprietário envia a avaliação, ele cria uma instância de avaliação para o avaliador. A instância tem perguntas do modelo de questionário. O estado da avaliação é atualizado automaticamente para o estado **Resposta pendente**. O avaliador recebe uma notificação por e-mail com um link para a avaliação.
Resposta Recebida	Quando o avaliador responde ao questionário na avaliação, o estado da avaliação é atualizado automaticamente para **Resposta recebida**. Uma classificação de importância e a duração da tolerância ao impacto são geradas automaticamente com base nas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados para avaliação de importância e tolerância ao impacto

Estado	Descrição
	respostas do questionário. O proprietário da avaliação pode solicitar uma aprovação.
Aprovação Pendente	O aprovador verifica as respostas às perguntas e pode substituir a classificação de importância e tolerância ao impacto da avaliação. O estado da avaliação é atualizado automaticamente para **Aprovação Pendente**.
Cancelado(a)	O proprietário pode cancelar uma avaliação inválida ou incorreta. Clicar em **Cancelar** move o estado da avaliação para o estado **Cancelado**. O proprietário pode cancelar a Avaliação de importância e tolerância ao impacto no estado **Resposta** pendente ou **Aprovação pendente**.
Aprovado	Quando um aprovador aprova a avaliação do serviço de negócios selecionado, o estado da avaliação é atualizado automaticamente para **Aprovado**.
Encerrado	Depois que uma avaliação é aprovada, o proprietário pode fechar a avaliação. Uma avaliação pode ser fechada somente quando está em um estado **Aprovado**. Ao clicar em **Fechar**, você move o estado da avaliação para o estado **Fechado**.

Nota:
Se você tiver a função sn_oper_res.admin, poderá excluir a avaliação de importância e tolerância ao impacto em qualquer estado.

Para obter mais informações sobre as funções Resiliência operacional, consulte Funções instaladas com Resiliência operacional.

Notificações por e-mail: quando um usuário com a função sn_oper_res.manager atribui a avaliação, uma notificação por e-mail é enviada automaticamente para informar o avaliador e o aprovador sobre a atribuição.

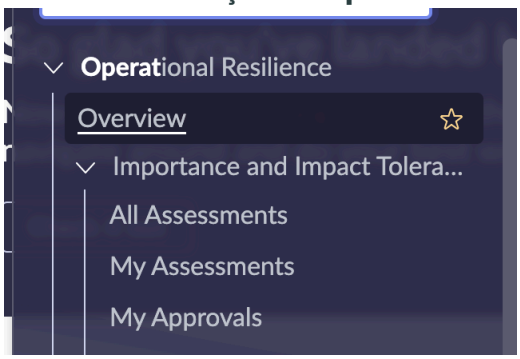
Exibição das avaliações

Se você tiver a função sn_oper_res.manager, poderá exibir as avaliações navegando até o **Todos** > **Resiliência operacional** > **Avaliação da importância e da tolerância ao impacto** módulo na IU da aplicação, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Módulo de avaliação da importância e da tolerância ao impacto



- Todas as avaliações: se você tiver a função sn_oper_res.manager, poderá exibir todas as avaliações relacionadas em Todas as avaliações.
- Minhas avaliações: se você tiver a função sn_oper_res.user, poderá exibir as avaliações atribuídas em Minhas avaliações.
- Minhas aprovações: se você tiver a função sn_oper_res.user, poderá exibir as aprovações atribuídas em Minhas aprovações.

Como configurar as classificações de avaliação

Se você tiver a função sn_oper_res.admin, poderá configurar as classificações de avaliação atualizando a criticalidade e a ordem da classificação de avaliação no módulo Escolhas importantes. Para obter mais informações sobre como configurar a classificação de avaliação, consulte Atualizar a classificação de avaliação no módulo Escolhas importantes.

Criar uma avaliação para seus serviços

Crie uma avaliação na aplicação Resiliência operacional para medir a importância e a tolerância ao impacto de seus serviços de negócio.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_oper_res.user, sn_oper_res.manager

Procedimento

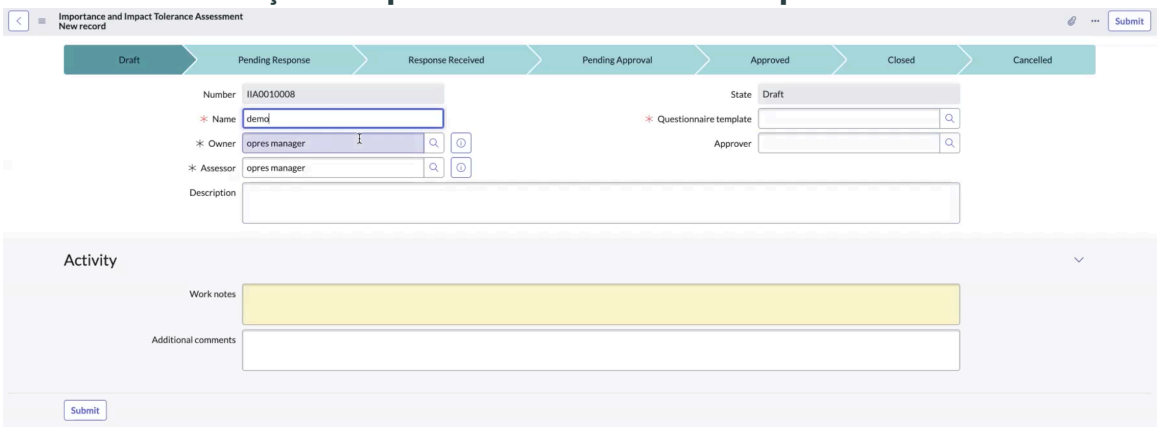
1. Navegar até **Todos** > **Resiliência operacional** > **Avaliações da importância e da tolerância ao impacto** > **Todas as Avaliações**.
2. Clique em **Nova**.

   Esta ação cria um formulário de avaliação para que você possa medir a importância e a tolerância ao impacto do seu serviço de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de avaliação da importância e da tolerância ao impacto



3. No campo **Nome**, insira o nome da avaliação.
4. Verifique se o nome do usuário conectado é exibido no campo **Proprietário** e no campo **Avaliador** da avaliação.

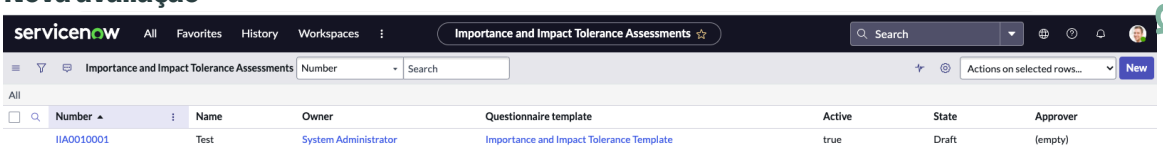
> **Nota:**
> O usuário que envia uma avaliação é seu proprietário e avaliador atribuídos por padrão.

5. No campo **Modelo de questionário**, selecione o Modelo de importância e tolerância ao impacto nas opções disponíveis.
6. No campo **Aprovador**, selecione um aprovador para a avaliação.
   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Avaliação de importância e tolerância ao impacto, consulte Formulário de avaliação da importância e da tolerância ao impacto.

> **Nota:**
> O proprietário da avaliação não pode ser seu aprovador.

7. Clique em **Enviar**.
   Uma nova avaliação é criada no estado **Rascunho**. Ele é exibido na lista Avaliações de importância e tolerância ao impacto, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Nova avaliação



Resultado

O estado da avaliação passa para o estado **Rascunho** e um questionário é enviado ao avaliador sobre os serviços de negócio.

Formulário de avaliação da importância e da tolerância ao impacto

Use o formulário Avaliação de importância e tolerância ao impacto para criar uma avaliação de importância e tolerância ao impacto para seus serviços de negócio.

Formulário de avaliação da importância e da tolerância ao impacto

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de avaliação da importância e da tolerância ao impacto

Campo	Descrição
Nome	Nome da avaliação.
Descrição	Descrição da avaliação
Número	Número da avaliação. Este campo é preenchido automaticamente.
Responsável	Proprietário da avaliação. Este campo é preenchido automaticamente.
Avaliador	Avaliador da avaliação. Este campo é preenchido automaticamente.
Estado	Estado da avaliação. Este campo é preenchido automaticamente.
Modelo de questionário	Modelo de questionário padrão a ser preenchido pelo cliente.
Aprovador	Aprovador da avaliação.
Registro de atividades	Anotações de trabalho e comentários adicionais associados à avaliação.
Listas relacionadas (exibidas no formulário depois que um serviço é adicionado)	
Serviços	Serviços de negócio associados à avaliação. **Nota:** Você pode adicionar os serviços de apenas um tipo de serviço de negócio a uma avaliação.
Instâncias de Avaliação	Instância de avaliação para o avaliador que tem as perguntas do modelo de questionário.
Aprovadores	Aprovadores da avaliação.

Enviar uma avaliação de importância e tolerância ao impacto

Envie uma avaliação na aplicação Resiliência operacional para medir a importância e a tolerância ao impacto de seus serviços de negócio.

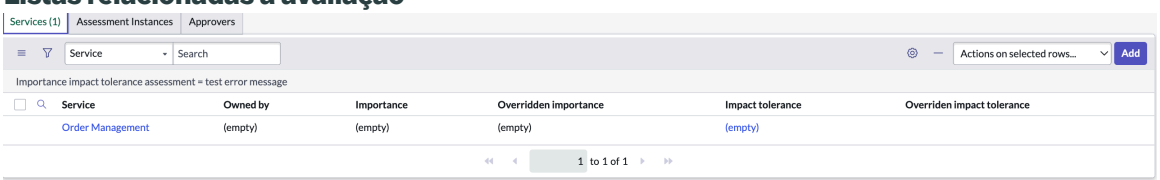
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.user, sn_oper_res.manager

Procedimento

1. Na lista Avaliações de importância e tolerância ao impacto, clique em uma avaliação que esteja no estado **Rascunho**.
   As listas relacionadas que estão associadas à avaliação são exibidas conforme mostrado no exemplo a seguir.

Listas relacionadas à avaliação



2. Na lista relacionada Serviços, selecione um serviço que você deseja associar à avaliação e clique em **Criar relacionamento**.

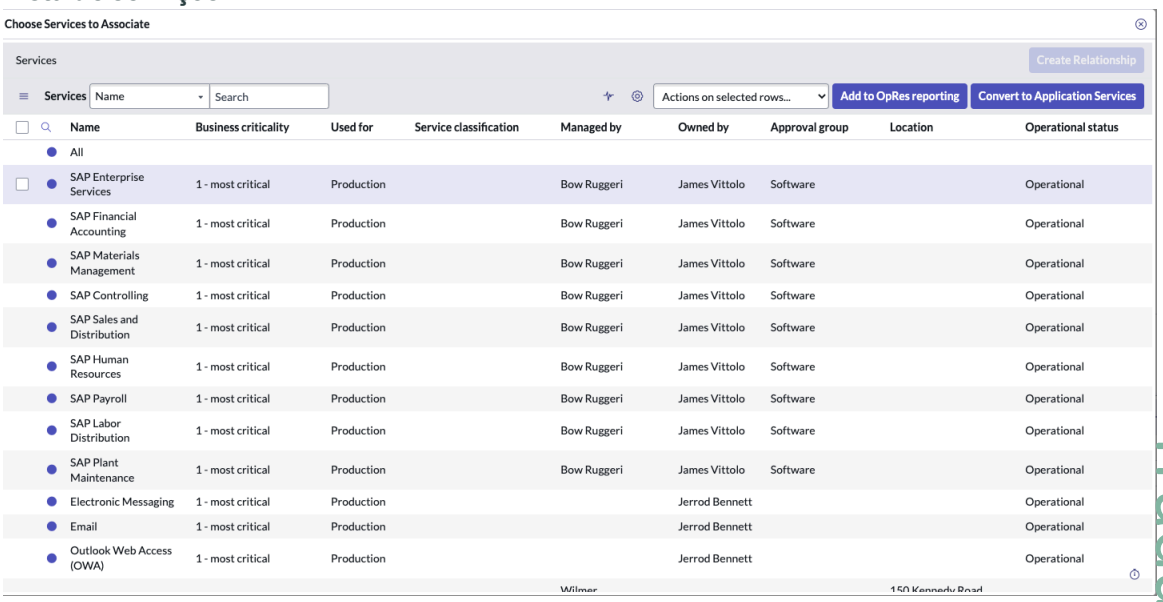
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Antes de enviar a avaliação, você deve associar pelo menos um serviço a ela.

A exibição de lista de serviços é mostrada no exemplo a seguir.

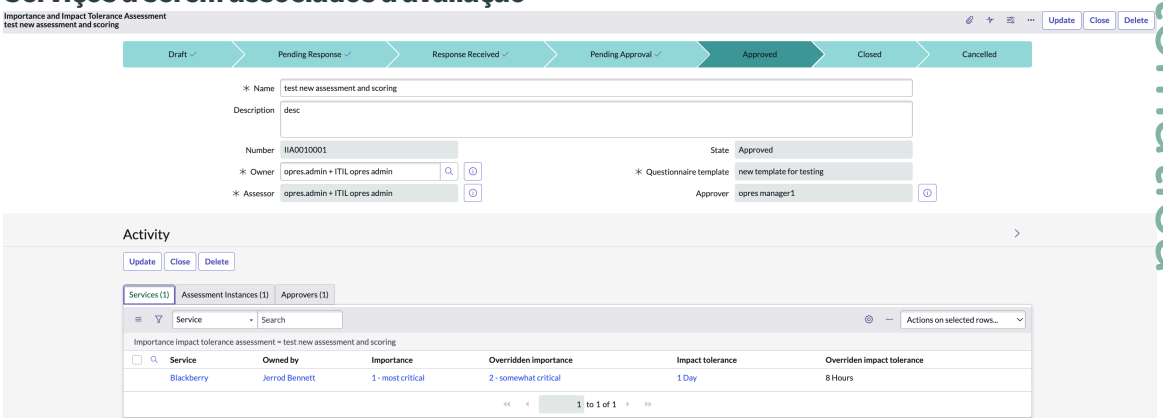
Lista de serviços



O serviço associado à sua avaliação é exibido na lista relacionada Serviços.

3. Clique na lista relacionada **Instâncias de avaliação** e verifique a instância de avaliação.
   A associação de um serviço à sua avaliação exibe uma instância de avaliação na lista relacionada, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Serviços a serem associados à avaliação



4. Clique na lista relacionada de **Aprovadores** e verifique os aprovadores da avaliação.
5. Clique em **Enviar**.

Resultado

O estado da avaliação muda para **Resposta pendente** e o avaliador recebe uma notificação por e-mail com um link para a avaliação.

Responder à avaliação de importância e tolerância ao impacto

Faça login como um avaliador da avaliação na aplicação Resiliência operacional e responda às perguntas para medir a importância e a tolerância ao impacto de seus serviços de negócio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

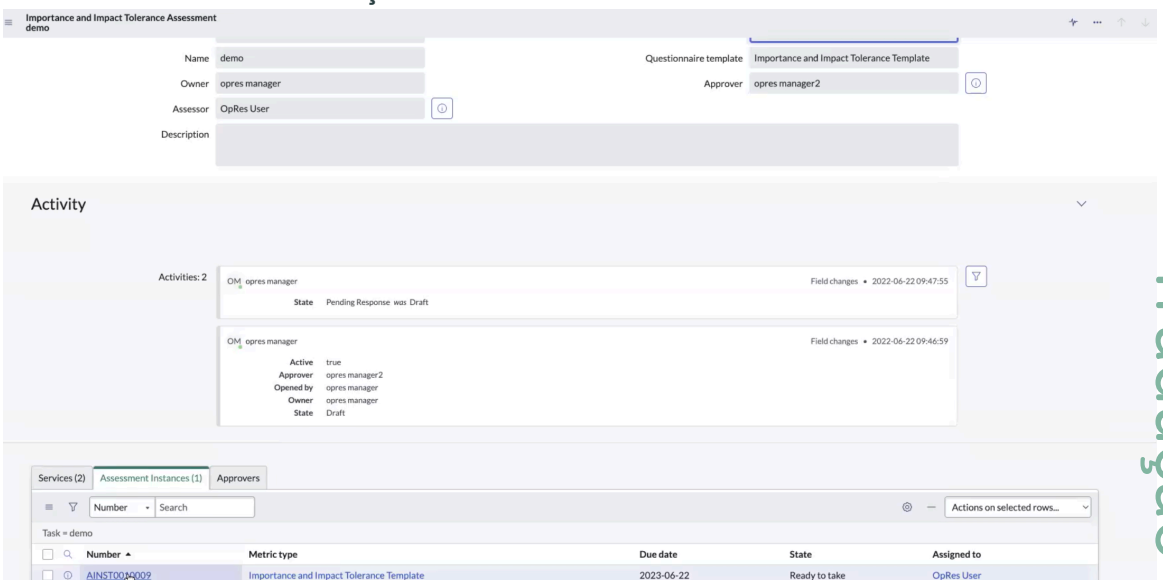
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.user

Procedimento

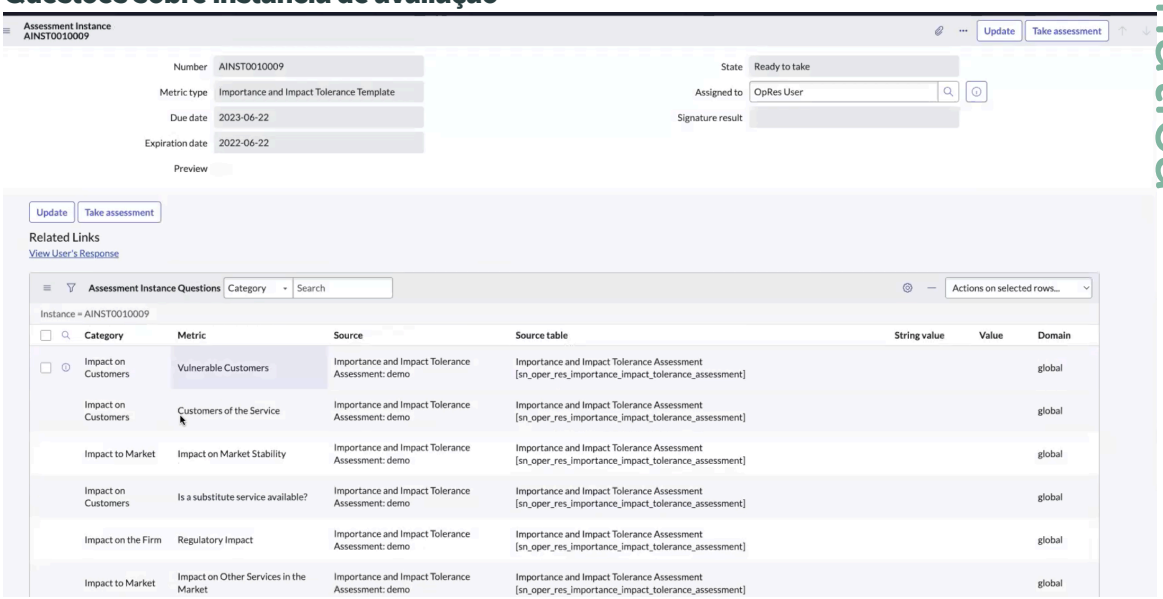
1. Navegar até **Todos** > **Resiliência operacional** > **Avaliações da importância e da tolerância ao impacto** > **Minhas Avaliações**.
   Como avaliador da avaliação, você pode acessar a avaliação na lista Instâncias de avaliação, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Lista de instâncias de avaliação



2. Clique na instância de avaliação listada na lista relacionada Instância de avaliação.
   Clicar na instância de avaliação exibe o questionário, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Questões sobre instância de avaliação



3. Clique **em Fazer avaliação**.
   As perguntas de avaliação são preenchidas no modelo, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Perguntas de avaliação



4. Responda às perguntas e clique em **Enviar**.
   Quando você envia a avaliação, a seguinte mensagem informativa é exibida na tela: *`You have completed this risk assessment`*. Como proprietário da avaliação, você pode acompanhar seu andamento na lista relacionada Avaliações do formulário.

Resultado

O estado da avaliação muda para **Resposta recebida**.

Substitua a classificação da sua avaliação

Substitua todas as discrepâncias que você vir na importância e na classificação de tolerância ao impacto da avaliação sobre seus serviços enquanto verifica as respostas na aplicação Resiliência operacional. Dessa forma, você pode garantir que uma classificação precisa seja atribuída aos serviços de negócio.

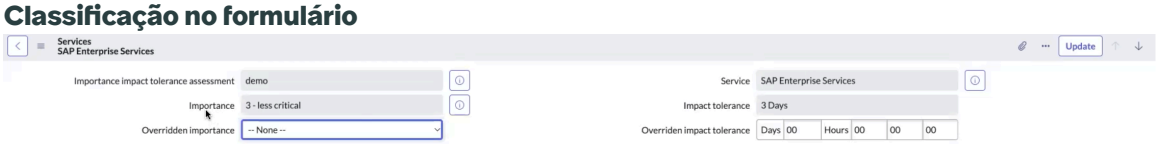
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Resiliência operacional** > **Avaliações da importância e da tolerância ao impacto** > **Todas as Avaliações** > **Avaliação** > **Instâncias de Avaliação**.
2. Clique na avaliação e navegue até a lista Serviços.
3. Abra o registro de serviço.
4. Exiba a classificação de importância e tolerância ao impacto do seu serviço.
   Com base na pontuação da avaliação, a classificação de importância e tolerância ao impacto é preenchida automaticamente para o seu serviço, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Classificação no formulário



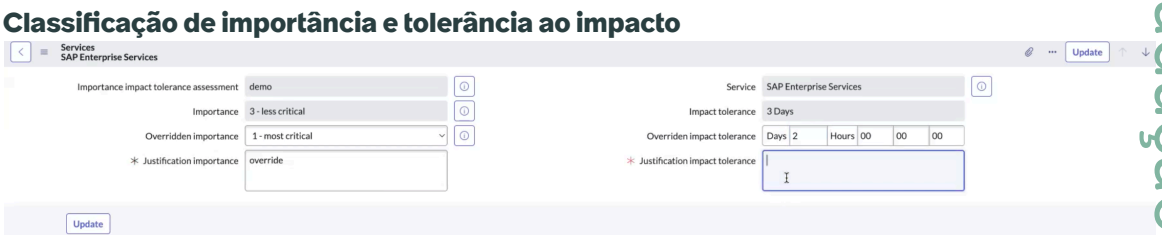
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

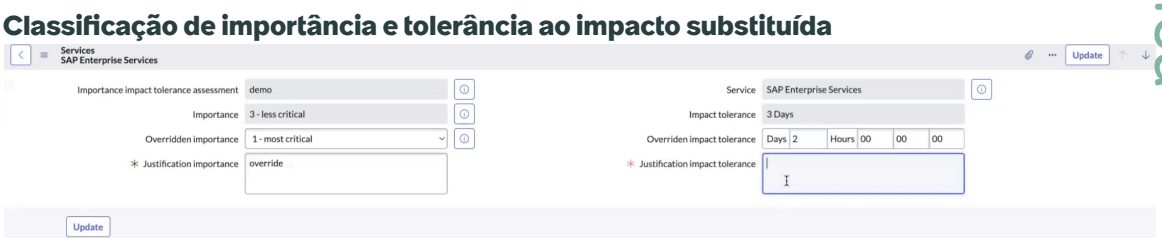
5. Substitua a importância do serviço atualizando o valor de importância em **Importância** substituída para uma das seguintes opções:
   - **Nenhum(a)**
   - **Criticalidade máxima**
   - **Criticalidade média**
   - **Criticalidade mínima**
   - **Sem criticalidade**

   Para obter informações sobre as escalas de classificação de importância padrão, consulte Configurar a escala de classificação de importância e tolerância ao impacto.

6. Atualize o campo **Importância da justificativa** com o motivo para substituir a importância.
7. Para substituir a classificação de tolerância ao impacto do serviço, atualize a classificação no campo **Tolerância** ao impacto substituída.
   Com base em sua avaliação, você pode substituir a classificação de importância e tolerância ao impacto do serviço, conforme mostrado no exemplo a seguir.



8. Atualize o campo **Tolerância ao impacto da justificativa** com o motivo para substituir a tolerância ao impacto.
9. Clique em **Atualizar**.
   A importância e a tolerância ao impacto do serviço associado são exibidas para cada serviço no registro de serviços. Exiba a classificação do seu serviço na lista relacionada Serviços, conforme mostrado no exemplo a seguir.



Nota:
Você pode substituir a classificação de importância e tolerância ao impacto do serviço somente quando a avaliação estiver no estado **Resposta recebida** e **Aprovação pendente**.

Resultado
O estado da avaliação muda para o estado **Aprovação Pendente**.

Aprovar e fechar a avaliação

Aprove a avaliação de Importância e Tolerância ao Impacto na aplicação Resiliência operacional para seus serviços de negócio para que você possa notificar o proprietário e fechar a avaliação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

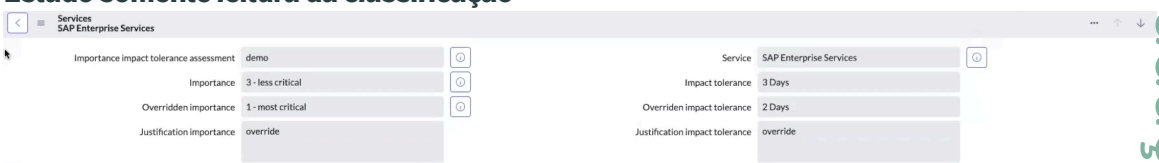
Antes de Iniciar
Função necessária: sn_oper_res.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois que a avaliação é aprovada, uma notificação é enviada automaticamente ao proprietário do serviço informando que a avaliação foi aprovada. O proprietário pode fechar a avaliação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Resiliência operacional** > **Avaliações da importância e da tolerância ao impacto** > **Minhas aprovações**.
2. Em sua instância, faça login como o aprovador da avaliação, exiba sua avaliação em aberto e clique em **Aprovar**.
   Depois de aprovar a avaliação, uma notificação é enviada automaticamente ao proprietário do serviço informando que a avaliação foi aprovada. O estado da avaliação muda para o estado **Aprovado**. Depois que a avaliação é concluída, o formulário de registro de serviços está no estado somente leitura, conforme mostrado no exemplo a seguir.

   Estado somente leitura da classificação

3. Para fechar a avaliação, clique em **Fechar**.

Resultado
O estado da avaliação muda para **Encerrado**.

Executando uma análise de cenário dos serviços de negócio

Você pode definir os riscos que podem afetar seus negócios com uma análise de cenário de seus serviços de negócio na aplicação Resiliência operacional. Ao adicionar participantes, como seus usuários com as funções sn_oper_res.manager ou sn_oper_res.user das funções de negócios associadas à sua análise de cenário, você pode coletar suas entradas, calcular as possíveis interrupções e determinar se um serviço foi violado.

Visão geral de uma análise de cenário

Os cenários representam os riscos específicos do negócio que são usados para testar como os eventos podem afetar sua organização. Se você tiver uma análise de cenário, poderá determinar a resiliência operacional de seus serviços de negócio. Por exemplo, se você tiver a função sn_oper_res.manager, poderá usar o formulário Análise de cenário na aplicação para selecionar os serviços de negócio, os participantes associados às funções de negócios e os eventos de cenário associados a serem analisados.

Depois de analisar todos os eventos de cenário, você verifica o status dos serviços e calcula a duração da interrupção. Você também pode agrupar as lacunas, recomendações e observações dos participantes para concluir a análise. Em seguida, você solicita que um aprovador aprove a análise de cenário. Depois de aprovado, você o fecha e vê seu status no painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

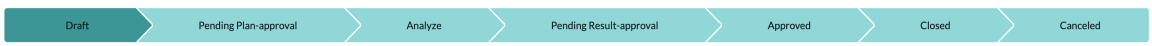
Tarefas para configurar uma análise de cenário e estados de fluxo de trabalho

Se você tiver a função sn_oper_res.manager, poderá configurar uma análise de cenário para seus serviços de negócio. Como proprietário de análise de cenário, você pode realizar as seguintes tarefas:

- Crie um cenário que ajude a determinar os riscos aplicáveis ao seu negócio.
- Adicione os serviços, participantes, eventos de cenário e aprovadores ao seu cenário.
- Associe um ou mais eventos a um cenário.
- Execute uma análise de cenário e colete as observações, lacunas e recomendações dos participantes sobre os eventos de análise de cenário. Os participantes de uma análise de cenário são os usuários com as funções sn_oper_res.manager ou sn_oper_res.user das funções de negócios associadas, como departamentos de Finanças ou RH. Esses participantes podem adicionar suas anotações de trabalho relacionadas a um cenário.
- Calcule a interrupção dos serviços e determine se algum serviço foi violado.
- Envie sua análise para revisão ao aprovador do cenário e solicite uma aprovação.
- Feche a análise de cenário aprovada.

Quando você configura uma análise de cenário na aplicação Resiliência operacional, ela é associada aos estados mostrados na tabela a seguir.

Estados associados a uma análise de cenário



Estados associados a uma análise de cenário

Estado	Descrição
Rascunho	Primeiro estado da análise de cenário. Se você tiver a função sn_oper_res.manager, poderá iniciar uma análise de cenário, fornecer o nome e a descrição da análise e analisar um ou mais cenários e eventos associados. O sn_oper_res.manager (o usuário conectado) é exibido automaticamente como o proprietário do cenário no campo Proprietário. Se você for um proprietário de análise, poderá adicionar seus serviços de negócio, participantes e cenários à análise e atribuir um aprovador de plano e um aprovador de resultado a ela. Quando você envia a análise de cenário, uma notificação é enviada ao aprovador do plano. O estado da análise de cenário é atualizado para o estado **de Aprovação de plano pendente**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados associados a uma análise de cenário

Estado	Descrição
	Nota: Você deve associar pelo menos um serviço antes de mover a análise de cenário para o estado **de aprovação de plano pendente**.
Aprovação de plano pendente	Segundo estado da análise de cenário. Como um aprovador de plano pendente, você deve revisar o escopo da análise neste estado. Você pode verificar a configuração dos serviços, participantes, eventos de cenário associados e aprovadores e aprovar a análise. Quando você aprova a análise, o estado da análise de cenário é atualizado para o estado **Analisar**.
Analisar	Terceiro estado da análise de cenário. Nesse estado, os participantes da análise de cenário podem adicionar anotações de trabalho no formulário Análise de cenário e trabalhar em eventos baseados em sua responsabilidade. Se você for o responsável pela análise, deverá coletar o feedback dos participantes e enviar suas observações, lacunas e recomendações para cada evento associado no formulário. Quando você envia essas informações, o estado da análise de cenário é atualizado para o estado **de aprovação de resultado pendente**.
Resultado-aprovação pendente	Quarto estado da análise de cenário. Nesse estado, os detalhes do resumo da análise de cenário são preenchidos automaticamente na aplicação no formulário Análise de cenário. Se você for o proprietário da análise de cenário, poderá verificar os detalhes, verificar se algum dos seus serviços foi violado e solicitar a aprovação do resultado da análise. Se você for o aprovador do resultado, poderá revisar o escopo da análise neste estado, garantir que seja uma análise válida para os serviços de negócio selecionados e aprovar ou rejeitar a análise. Quando você aprova a análise, o estado da análise de cenário é atualizado para o estado **Aprovado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados associados a uma análise de cenário

Estado	Descrição
Aprovado	Quinto estado da análise de cenário. Nesse estado, uma notificação por e-mail também é enviada ao aprovador para referência. Quando o estado da análise de cenário estiver no estado **Aprovado**, você poderá fechá-la.
Encerrado	Estado final da análise de cenário. Como proprietário da análise, quando você fecha a análise, seu estado é atualizado para **Encerrado**.

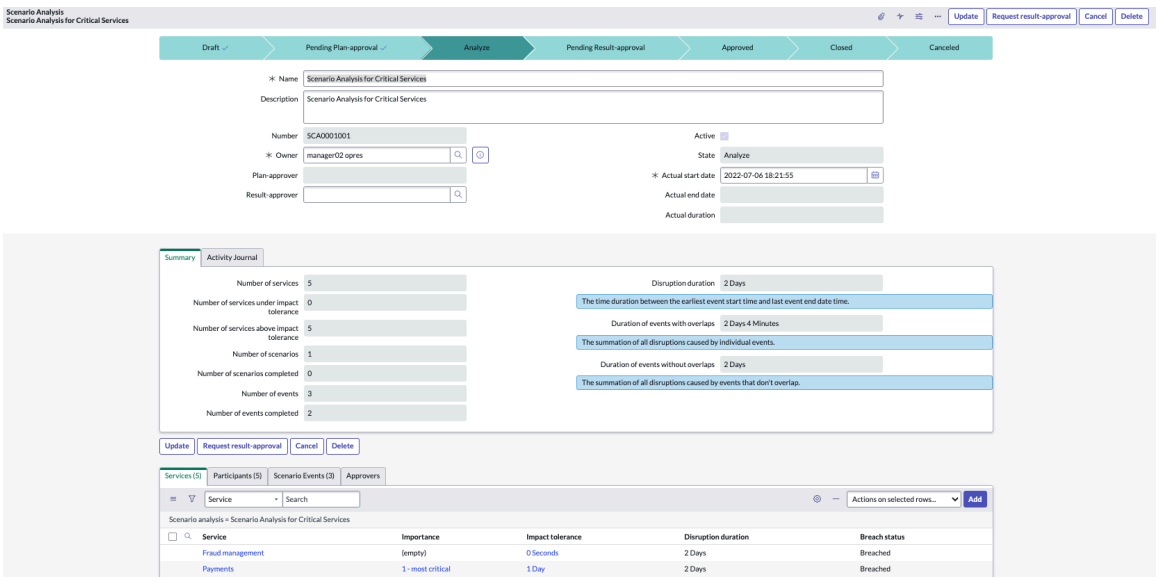
Para obter mais informações sobre as funções Resiliência operacional, consulte Funções instaladas com Resiliência operacional.

Resumo da análise de cenário

Enquanto faz a análise de cenário, você pode verificar o status dos serviços de negócio no painel Resumo do formulário Análise de cenário na aplicação Resiliência operacional.

Um formulário típico de Análise de cenário é mostrado no exemplo a seguir.

Formulário Análise de cenário



O painel Resumo fornece informações sobre seus serviços de negócio, cenários associados, interrupções e eventos. Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Resumo de seus serviços, cenários, interrupções e eventos

Campo	Descrição
Número de serviços	Número de serviços associados à análise de cenário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

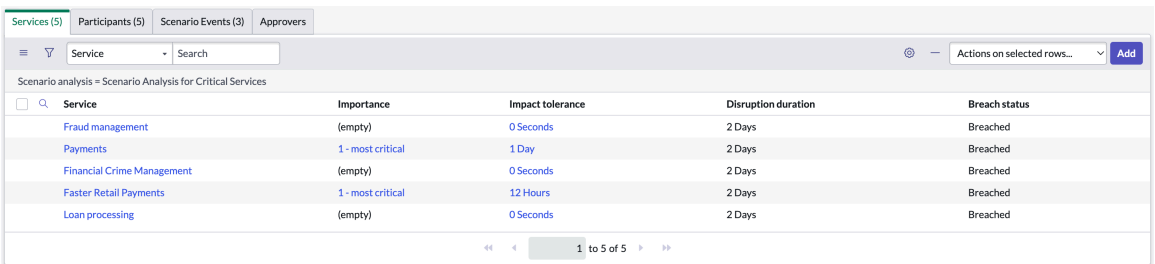
Resumo de seus serviços, cenários, interrupções e eventos

Campo	Descrição
Número de serviços abaixo da tolerância de impacto	Número de serviços associados à análise de cenário e que estão dentro da tolerância ao impacto.
Número de serviços acima da tolerância de impacto	Número de serviços associados à análise de cenário e que estão acima da tolerância ao impacto.
Número de cenários	Número de cenários associados à análise.
Número de cenários concluídos	Número de cenários concluídos que estão associados à análise.
Número de eventos	Número de eventos associados à análise.
Número de eventos concluídos	Número de eventos concluídos associados à análise.
Duração da interrupção	Duração de tempo entre a hora de término do último evento e a hora de início do primeiro evento. É exibido no número de dias.
Duração de eventos com sobreposições	Resumo de todas as durações de eventos, incluindo eventos sobrepostos e pausas. É exibido em número de dias e minutos.
Duração de eventos sem sobreposições	Resumo de todas as durações de eventos sem eventos e pausas sobrepostos. É exibido em número de dias e minutos.

Listas relacionadas no formulário Análise de cenário

Quando você cria uma análise de cenário, as listas relacionadas são exibidas no formulário, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Listas relacionadas no formulário Análise de cenário



Você pode configurar as listas relacionadas no formulário de Análise de cenário usando as ações Novo e Adicionar, conforme mostrado no exemplo. Consulte a tabela a seguir para obter os nomes, a descrição e as ações associadas às listas relacionadas no formulário Análise de cenário.

Listas relacionadas no formulário Análise de cenário

Nome	Descrição	Nova ação	Adicionar ação
Serviços	Lista dos serviços	Não aplicável	Exibição de tabela em que é possível selecionar vários serviços que você

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listas relacionadas no formulário Análise de cenário

Nome	Descrição	Nova ação	Adicionar ação
			pode adicionar à análise de cenário atual. Função: esta ação requer a função sn_oper_res.admin ou você deve ser o proprietário da análise de cenário para adicionar um serviço.
Participantes	Lista dos participantes da análise de cenário atual.	Ação para criar um registro de participantes. Função: você deve ter a função sn_oper_res.user para executar esta ação.	Não aplicável
Eventos de cenário	Lista dos eventos de cenário associados à análise de cenário atual.	Não aplicável	Exibição de tabela na qual é possível selecionar vários eventos de cenário que você pode adicionar à análise de cenário atual. Função: esta ação requer a função sn_oper_res.admin ou você deve ser o proprietário da análise de cenário para adicionar um evento de cenário.
Aprovadores	Lista dos aprovadores associados à análise de cenário atual.	Não aplicável	Não aplicável

Configurando seus serviços com a propriedade sn_oper_res.critical_services

Você pode analisar a importância e a tolerância ao impacto de seus serviços de negócio usando o modelo de questionário de avaliação na aplicação Resiliência operacional. Para obter informações sobre como analisar a importância e a tolerância ao impacto dos serviços de negócio, consulte Analisando a importância e a tolerância ao impacto dos serviços de negócio.

Como proprietário da análise de cenário, você pode selecionar os serviços que já avaliou com importância calculada e tolerância ao impacto. Você precisa garantir que os serviços selecionados atendam à condição de filtro de entidade definida no tipo de entidade cujo sys_id está definido em *sn_oper_res.critical_services* propriedade. Para obter informações sobre a propriedade, consulte Propriedades instaladas com o Resiliência operacional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar um participante à sua análise de cenário

Adicione um participante à análise de cenário na aplicação Resiliência operacional para que você possa agrupar as observações dele sobre o cenário. Você pode adicionar vários participantes que pertencem às funções de negócios associadas aos seus serviços. Você pode usar essas informações como referência para executar a análise de cenário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.admin

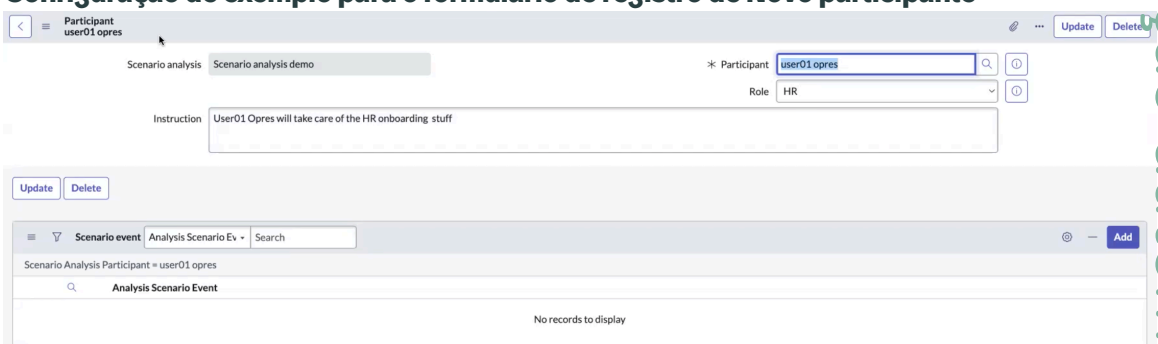
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um participante pode adicionar anotações, observações e recomendações sobre o cenário no formulário do evento. O proprietário da análise de cenário coleta essas entradas sobre o evento de cenário dos participantes no registro de informações do evento de cenário.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Resiliência operacional** > **Todas as análises de cenário** > **Todas as análises de cenário**.
2. Abra um cenário ao qual você deseja adicionar um participante.
3. Na lista relacionada Participantes, clique em **Novo**.
   Consulte a configuração de exemplo para um participante no exemplo a seguir.

Configuração de exemplo para o formulário de registro de Novo participante



   No formulário de registro de Novo participante, o nome da análise de cenário é preenchido automaticamente.
4. No campo **Instrução**, adicione as instruções para o participante.
5. No campo **Participante**, selecione um participante nas opções disponíveis.
6. No campo **Função**, atribua uma função ao participante a partir das opções disponíveis.
7. Clique em **Atualizar**.
   Você adicionou um participante à análise de cenário. A lista relacionada de participantes é atualizada automaticamente no registro de análise de cenário.

Novo formulário de registro de participante

Use o formulário de registro Novo participante para adicionar um participante à sua análise de cenário.

Novo formulário de registro de participante

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário de registro de participante

Campo	Descrição
Análise de cenário	Nome exclusivo para a análise de cenário. Este campo é preenchido automaticamente.
Instrução	Instruções para o participante.
Participante	Participante que você associa à análise de cenário.
Função	Função que você atribui a um participante. As opções disponíveis são as seguintes: • RH • Jurídico • Finanças • Tecnologia • Pessoas • Dados • Segurança • Fornecedor - Nível 1 • Fornecedor - Nível 2 • Fornecedor - Nível 3 • Compras • Instalações • Nível médio • Gerentes • Gerentes sêniores • Prestadores de serviço • Funcionários em tempo integral

Tradução automática

Realizar uma análise de cenário dos seus serviços

Realize uma análise de cenário de seus serviços na aplicação Resiliência operacional para que você possa entender qual o impacto dos eventos associados e possíveis interrupções para sua organização. Depois de analisar os eventos do cenário, você pode determinar se algum de seus serviços foi violado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você tiver a função sn_oper_res.manager, poderá criar e publicar uma análise. Somente o proprietário da análise de cenário e o usuário com a função sn_oper_res.admin podem editar a análise. Depois de revisar a análise, você pode solicitar uma aprovação. Quando a análise estiver no estado **Aprovado** , você poderá fechá-la.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

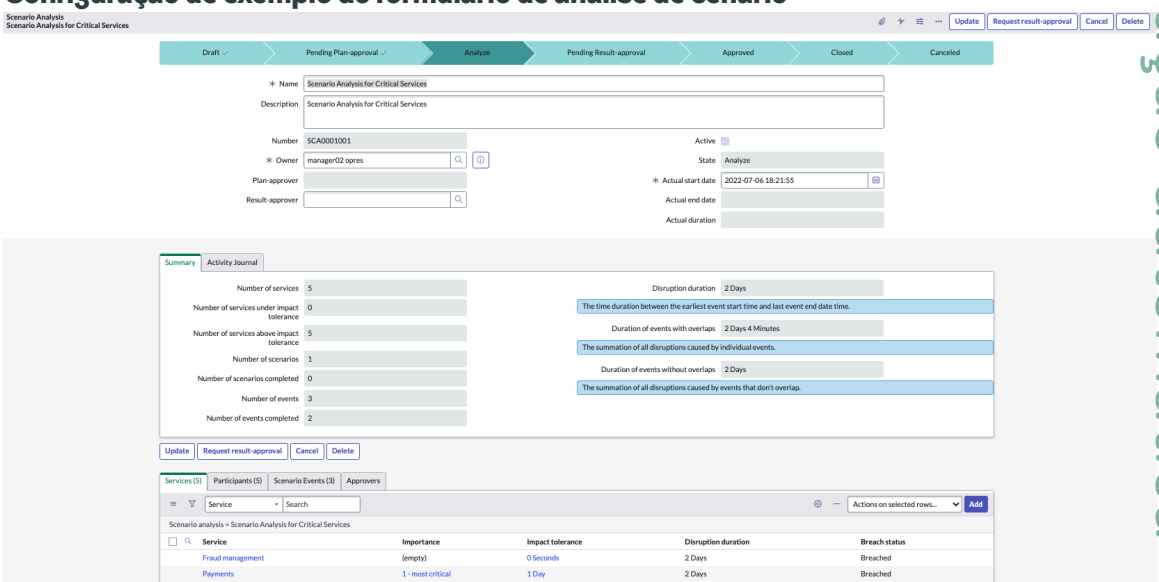
1. Navegar até **Todos** > **Resiliência operacional** > **Todas as análises de cenário** e clique em **Novo**.
2. No campo **Nome**, insira o nome do registro de análise de cenário.

   O usuário conectado é definido como o proprietário do registro de análise de cenário e o estado da análise de cenário é atualizado para **Rascunho** por padrão. O painel Resumo exibe as informações detalhadas sobre os serviços, interrupções e eventos associados à análise de cenário.
3. No campo **Aprovador** do plano, selecione o aprovador do plano para a análise de cenário:
   - Clique em **Novo** para adicionar um novo registro de usuário para o aprovador do plano usando a lista de pesquisa.
   - Clique em **Enviar**.

   Para obter as descrições dos valores de campo no formulário de registro de Novo usuário, consulte Formulário Análise de cenário.

   Consulte a configuração de exemplo do formulário Análise de cenário, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Configuração de exemplo do formulário de análise de cenário

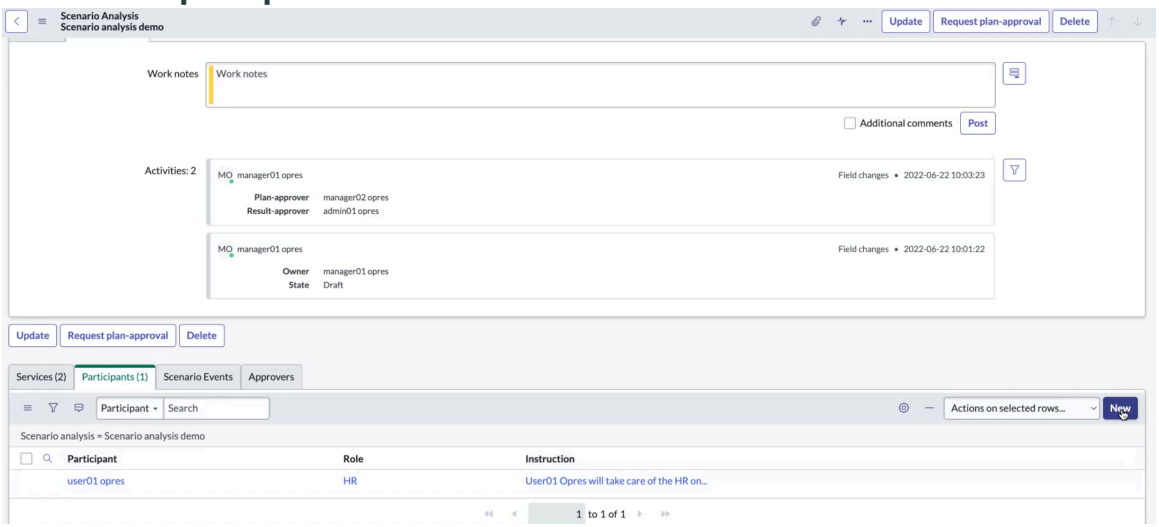


4. Na lista relacionada Serviços, associe pelo menos um serviço ao cenário.
5. Clique **em Iniciar análise**.
   Se você iniciar a análise sem associar pelo menos um serviço ao cenário, a seguinte mensagem informativa será exibida: `Associate at least one service to begin the analysis.` No painel Resumo, o número de serviços, o número de serviços sob tolerância ao impacto e o número de serviços acima da tolerância ao impacto são atualizado. Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário, consulte Formulário Análise de cenário.
6. No campo **Aprovador** do plano, atribua o aprovador do plano para a análise de cenário.
7. No campo **Aprovador do plano**, atribua o aprovador de resultados para a análise de cenário.
8. No campo **Data de início real**, insira a data de início real da análise.
9. Adicione um participante à análise de cenário.
   Você pode adicionar um participante à análise de cenário, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

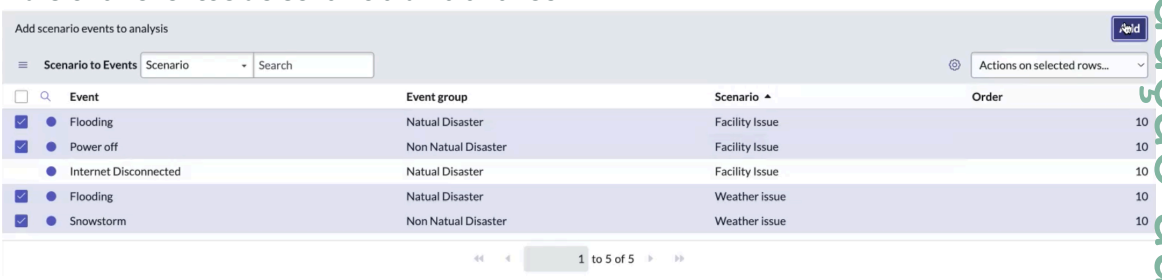
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar um participante à análise de cenário



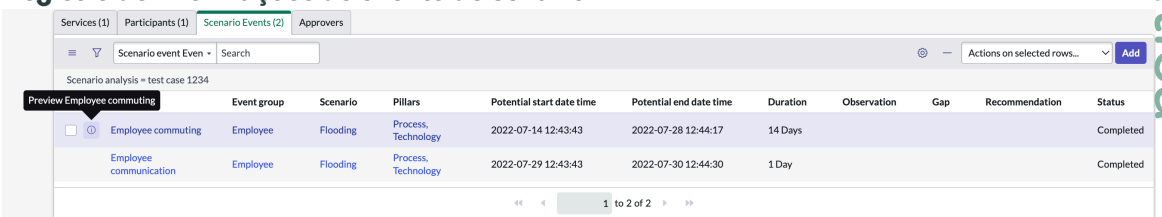
10. Adicione um evento de cenário à análise de cenário.
Você pode associar um ou mais eventos ao cenário, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Adicionar eventos de cenário a uma análise



11. Clique no evento de cenário e abra seu registro de informações na lista relacionada Eventos de cenário.
Você pode revisar o registro de informações de evento de cenário, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Registro de informações de evento de cenário



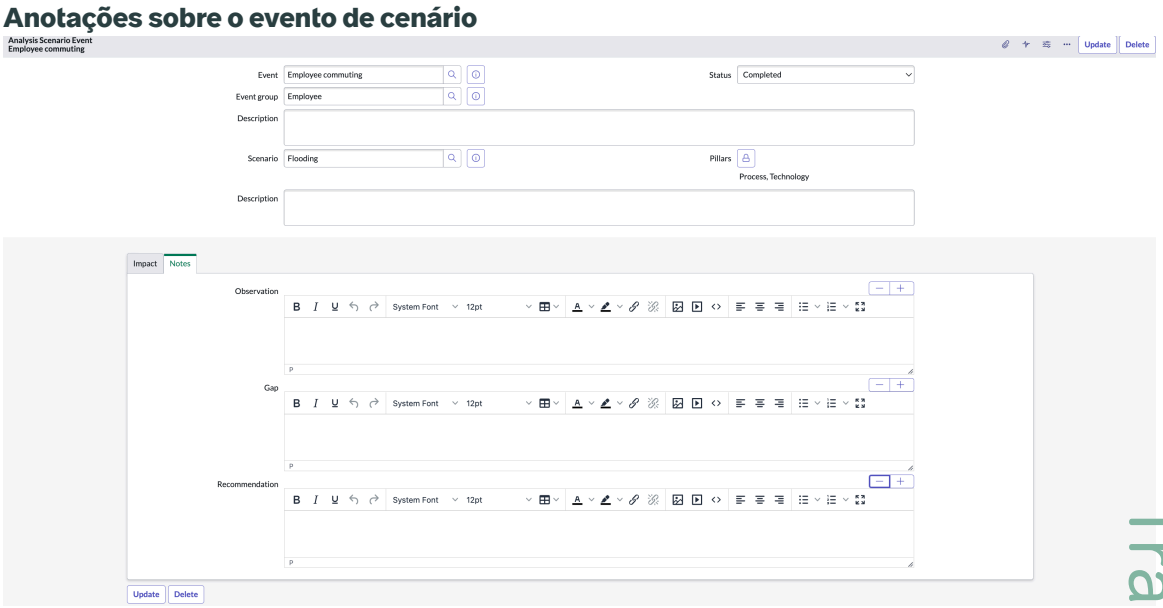
Se você for o responsável pela análise, poderá coletar as observações, lacunas e recomendações de todos os participantes e atualizar as informações executando as seguintes tarefas:

- No painel Impacto, revise e atualize as datas e a duração nos campos **Possível data e hora de início**, **Possível data e hora de término**e **Duração**.
- No painel Anotações, adicione suas observações, lacunas e recomendações sobre o evento de análise de cenário nos campos **Observação**, **Lacuna**e **Recomendação**.

Tradução automática

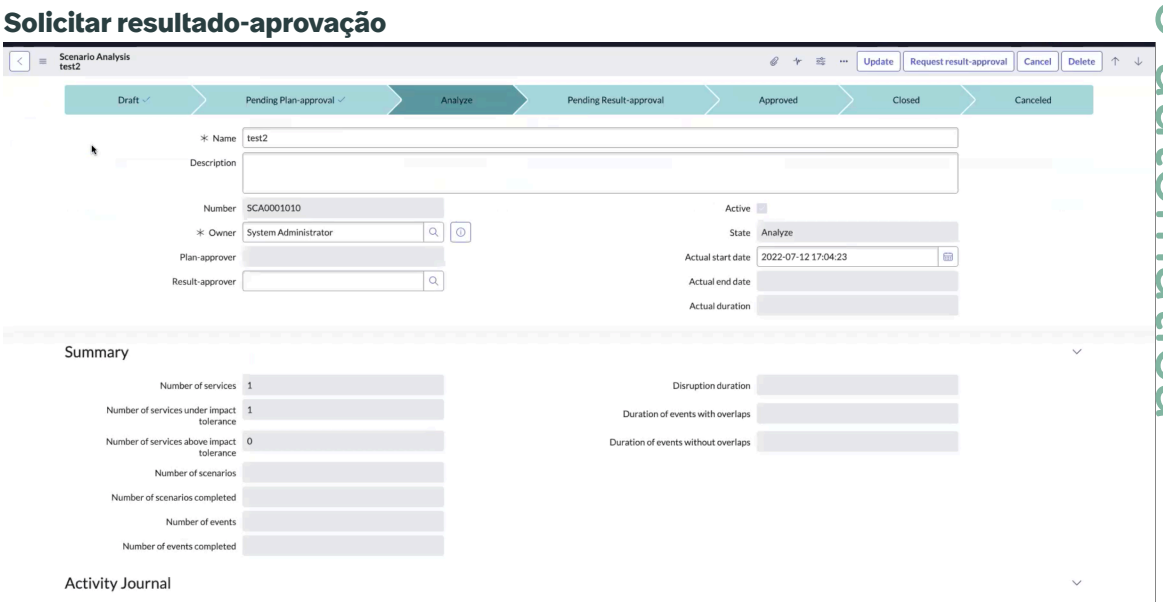
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para adicionar suas observações e recomendações na aplicação, clique em **Atualizar**, conforme mostrado no exemplo a seguir.



12. Na lista relacionada Eventos, feche todos os eventos de cenário antes de solicitar a aprovação do resultado.

13. Clique **em Solicitar resultado-aprovação**.

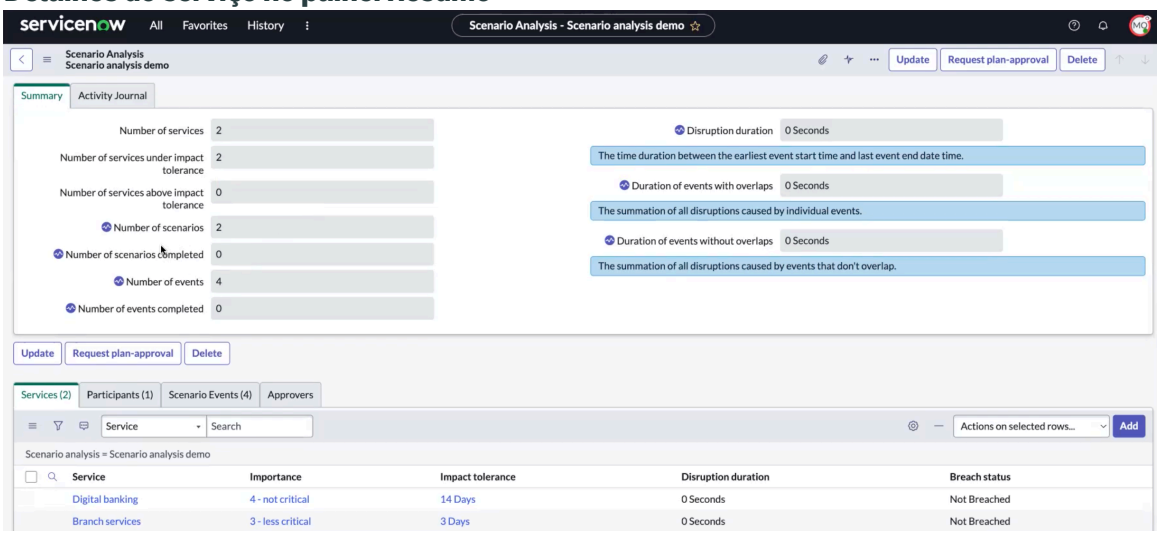


No painel Resumo e Atividades do formulário Análise de cenário, os detalhes sobre o serviço e as anotações de trabalho são atualizados conforme mostrado nos exemplos a seguir.

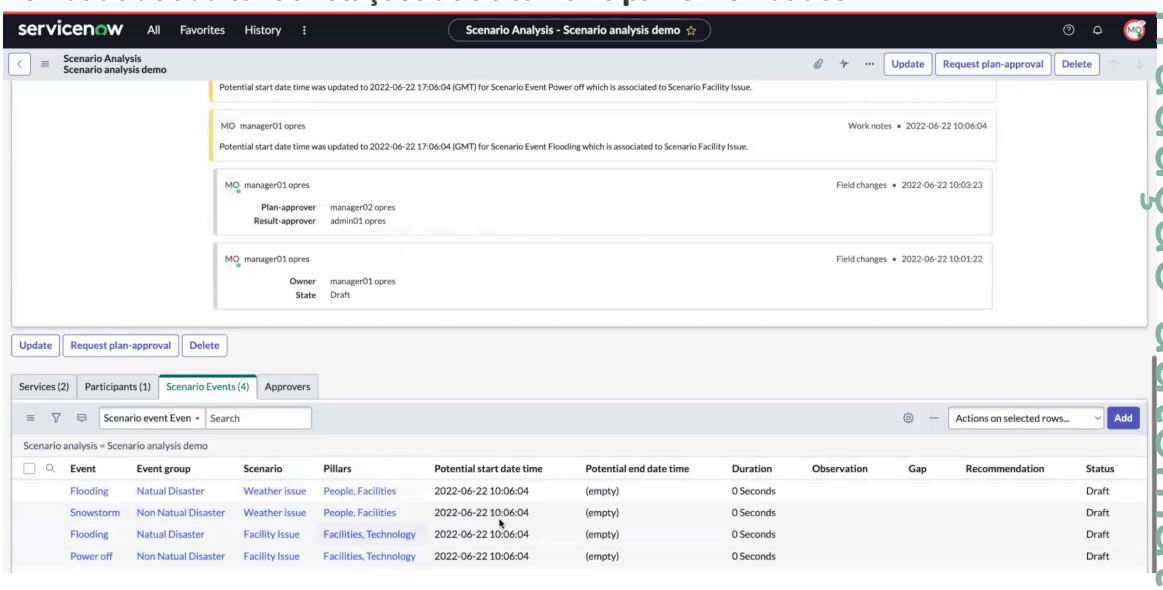
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes do serviço no painel Resumo



Atividade de auditor e anotações de trabalho no painel Atividades



Tradução automática

14. Clique **em Solicitar aprovação de plano**.

Resultado

A análise de cenário para a qual você solicitou uma aprovação é exibida na exibição de lista de Análises de cenário na IU da aplicação.

Formulário Análise de cenário

Use o formulário Análise de cenário para adicionar os detalhes sobre o cenário. Por exemplo, você pode adicionar o aprovador do plano, o aprovador do resultado e a duração da análise de cenário.

Formulário Análise de cenário

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Análise de cenário

Campo	Descrição
Nome	Nome da análise de cenário.
Descrição	Descrição da análise de cenário.
Número	Número da análise de cenário. Quando você cria uma análise de cenário, a aplicação cria um registro de análise de cenário e atribui a ele um número de identificação exclusivo. Este campo é preenchido automaticamente.
Responsável	Proprietário da análise de cenário. Este campo é preenchido automaticamente.
Ativo	Opção para marcar a análise de cenário como ativa.
Estado	Estado da análise de cenário. Este campo é preenchido automaticamente.
Aprovador do plano	Aprovador do plano para a análise de cenário. Para obter mais informações sobre os campos no registro do usuário, consulte Referência do formulário de registro do usuário.
Aprovador do resultado	Aprovador de resultados para a análise de cenário. Para obter mais informações sobre os campos no registro do usuário, consulte Referência do formulário de registro do usuário.
Data de início real	Data de início real da análise de cenário.
Data de término real	Data de término real da análise de cenário. Este campo é preenchido automaticamente.
Duração real	Duração real da análise de cenário. Este campo é preenchido automaticamente.
Resumo	
Número de serviços	Número de serviços associados à análise de cenário.
Número de serviços abaixo da tolerância de impacto	Número de serviços associados à análise de cenário que estão abaixo da tolerância ao impacto.
Número de serviços acima da tolerância de impacto	Número de serviços associados à análise de cenário que estão acima da tolerância ao impacto.
Número de cenários	Número de cenários associados à análise.
Número de cenários concluídos	Número de cenários concluídos que estão associados à análise.
Número de eventos	Número de eventos associados à análise.
Número de eventos concluídos	Número de eventos concluídos associados à análise.
Duração da interrupção	Duração de tempo entre a hora de término do último evento e a hora de início do primeiro evento.
Duração de eventos com sobreposições	Soma de todas as durações de eventos, incluindo eventos sobrepostos e pausas.
Duração de eventos sem sobreposições	Soma de todas as durações de eventos sem eventos e pausas sobrepostos.
Diário de atividades	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Análise de cenário

Campo	Descrição
Anotações de trabalho	Anotações de trabalho para as atividades relacionadas ao registro.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Mais comentários que podem ser compartilhados com o cliente.
Listas relacionadas	
Serviços	Serviços associados à análise de cenário.
Participantes	Participantes que estão associados à análise de cenário.
Eventos de cenário	Eventos de cenário associados à análise de cenário. No registro de evento de análise de cenário, um usuário com a função sn_oper_res.manager atualiza os seguintes detalhes: • Painel de impacto ◦ Possível horário de início: data e hora em que um usuário começa a trabalhar no evento. ◦ Possível horário de término: data e hora em que um usuário termina de trabalhar no evento. ◦ Duração: duração calculada do evento. • Painel de anotações ◦ Observações: observações sobre o evento de cenário. ◦ Lacunas: lacunas ou informações ausentes sobre o evento de cenário. ◦ Recomendações: recomendações sobre o evento de cenário.
Aprovadores	Aprovadores associados à análise de cenário.

Novo formulário de registro de usuário

Referência do formulário de registro de usuário

Campo	Descrição
ID do Usuário	ID do usuário do aprovador.
Nome	Nome do aprovador.
Sobrenome	Sobrenome do aprovador.
Título	Título do aprovador.
Departamento	Departamento do aprovador.
E-mail	Endereço de e-mail do aprovador.
Idioma	Idioma do aprovador. As opções disponíveis são as seguintes: • Nenhum(a) • English

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência do formulário de registro de usuário

Campo	Descrição
Integração de calendário	Integração do calendário do aprovador. As opções disponíveis são as seguintes: • Nenhum(a) • Outlook
Fuso horário	Fuso horário do aprovador. As opções disponíveis são as seguintes: • Sistema (América/Los Angeles) • Canadá • Europa • GMT • Hong Kong • US
Formato de data	Formato de data da mensagem de e-mail. As opções disponíveis são as seguintes: • MM-dd-aaaa • dd/MM/aaaa • dd-MM-aaaa • dd.MM.aaaa • aaaa-MM-dd
A senha precisa ser redefinida	Opção para habilitar uma redefinição de senha. Para configurar a senha do usuário, salve o registro e clique em **Definir senha**.
Bloqueado	Opção para marcar se a conta do usuário está bloqueada.
Ativo	Opção para marcar a conta do usuário como ativa.
Telefone comercial	Telefone comercial do aprovador.
Telefone celular	Telefone celular do aprovador.
Foto	Opção para adicionar uma foto do usuário.
Acesso somente ao serviço Web	Opção para marcar se o usuário tiver acesso somente ao serviço web.
Usuário de integração interna	Opção para marcar se o usuário for um usuário de integração interna.
Habilitar autenticação multifator	Opção para habilitar a autenticação multifator para a conta.
Links relacionados	
Exibir contas vinculadas	Link para exibir as contas vinculadas do aprovador.
Exibir assinaturas	Link para exibir as assinaturas do aprovador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Verifique sua notificação por e-mail para aprovar a análise de cenário

Verifique suas notificações por e-mail para que você possa aprovar a análise de cenário como administrador da aplicação Resiliência operacional. As notificações por e-mail são configuradas como parte do fluxo de trabalho automatizado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.admin

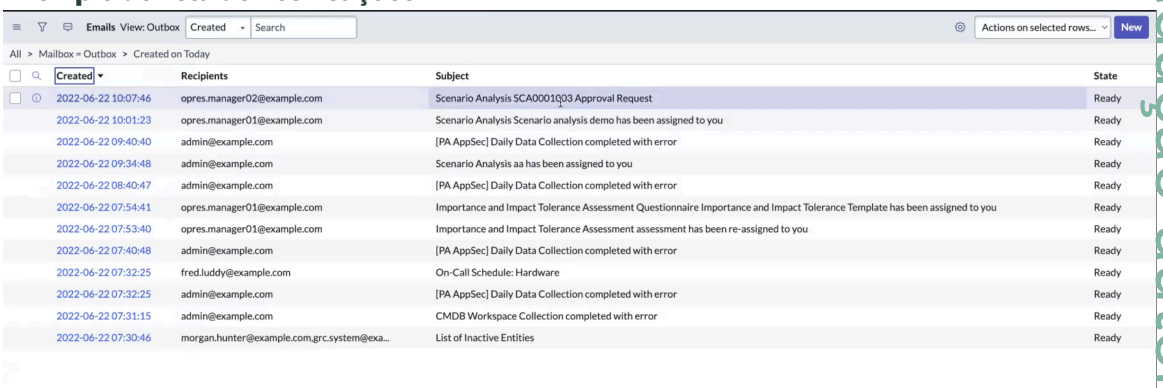
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando o proprietário da análise solicita uma aprovação de plano para a análise de cenário, você recebe uma notificação por e-mail para aprovar ou rejeitar a análise de cenário. Como administrador da aplicação, você pode aprovar ou rejeitar a análise de cenário. Esta tarefa é opcional.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Caixa de Saída**.
2. Localize a notificação por e-mail que você recebeu para a análise de cenário.
   Consulte a lista de notificações conforme mostrado no exemplo a seguir.

Exemplo de lista de notificações

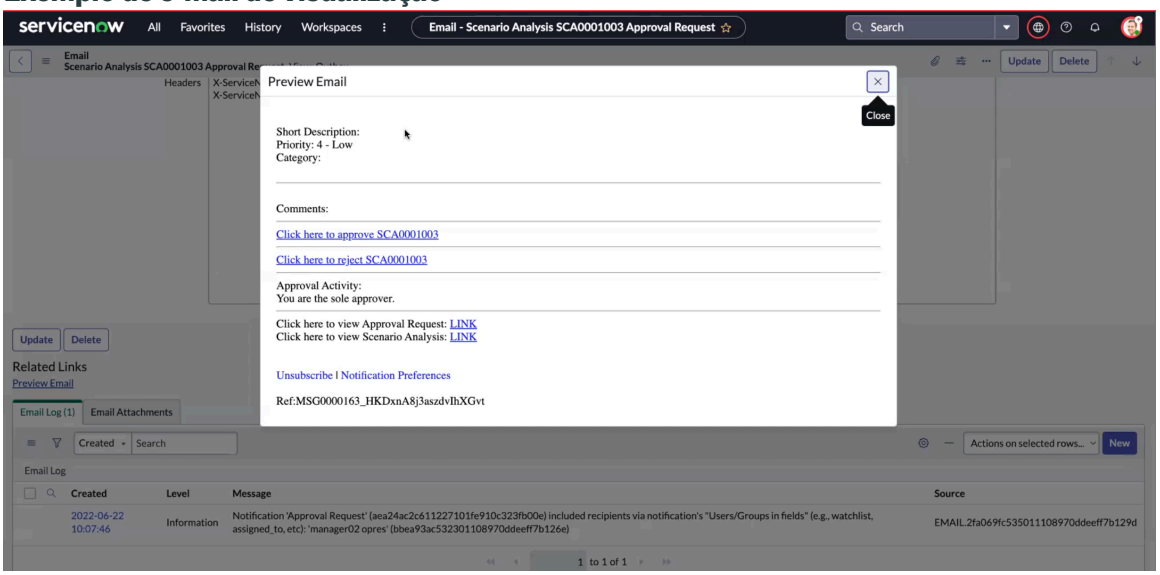


3. Clique na notificação por e-mail e clique em **Visualizar e-mail.**
   Consulte o e-mail de visualização conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de e-mail de visualização



4. Clique em **Aprovar**.
   Como administrador da aplicação Resiliência operacional, você pode aprovar a análise de cenário.

Fechar a análise de cenário

Atualize o status do evento de cenário, solicite uma aprovação e encerre a análise de cenário como a última etapa da execução de uma análise de cenário de seus serviços na aplicação Resiliência operacional.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você tiver a função sn_oper_res.manager, poderá aprovar e fechar a análise de cenário como seu proprietário.

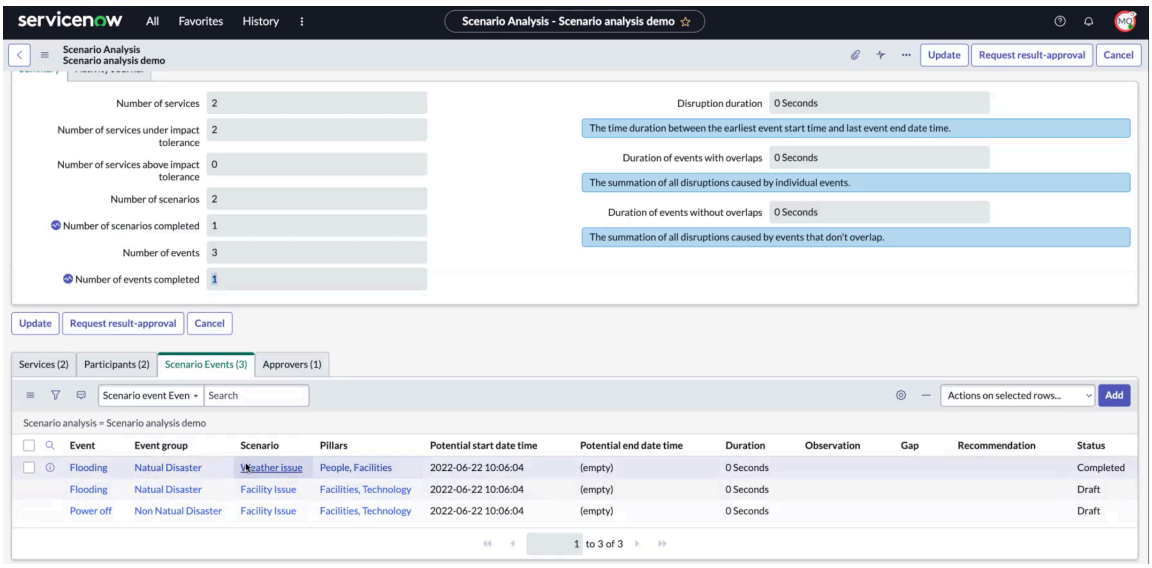
Procedimento

1. Para aprovar a análise de cenário, faça login com a função sn_oper_res.manager como aprovador do plano e clique em **Aprovar**.
2. Para atualizar o status do evento de cenário como Concluído na lista relacionada Eventos de cenário, faça login como um proprietário da análise de cenário.
   Consulte a configuração de exemplo na lista relacionada de eventos de cenário, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

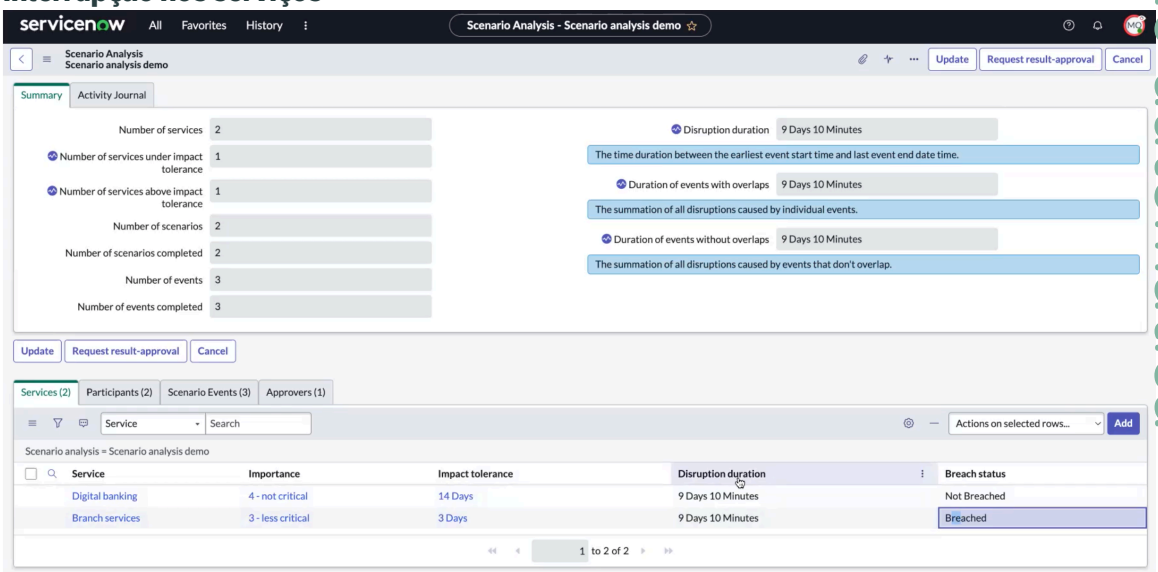
Marcando o evento de cenário como concluído



Nota:
Todos os eventos de cenário devem ser marcados como Concluídos antes de solicitar a aprovação do resultado.

3. Calcule a interrupção nos serviços e determine se algum serviço foi violado.

Interrupção nos serviços



4. Para solicitar ou aprovar a análise de cenário, faça login como proprietário da análise de cenário e clique em **Solicitar aprovação de resultado**.

Nota:
Como proprietário da análise de cenário, você pode atualizar os serviços, participantes e eventos de cenário antes de solicitar a aprovação do resultado. Depois de solicitar a aprovação do resultado, o formulário de análise de cenário é bloqueado.

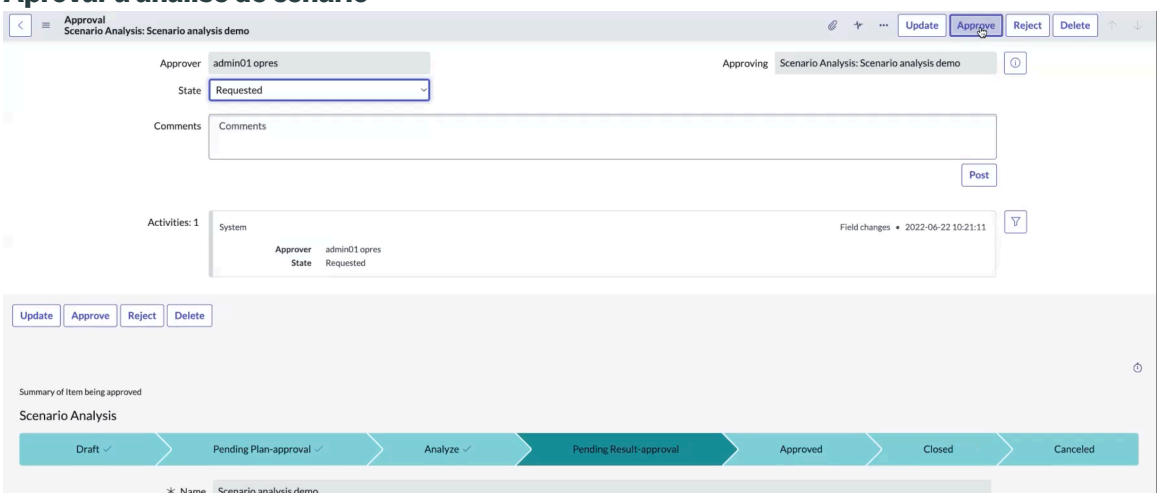
5. Para aprovar o registro de análise de cenário, faça login com a função sn_oper_res.manager como o aprovador da análise de cenário, navegue até **Minhas aprovações**, abra o registro de análise de cenário e clique em **Aprovar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprove a análise de cenário conforme mostrado no exemplo a seguir.

Aprovar a análise de cenário



Você moveu a análise de cenário para o estado **Aprovado**.

6. Para fechar o registro de análise de cenário, faça login como o aprovador da análise de cenário, navegue até o registro de análise de cenário na exibição de lista e clique em **Fechar**.
   Você moveu a análise de cenário para o estado **Fechado**. O formulário Análise de cenário está bloqueado e o fluxo de trabalho de análise de cenário está concluído.

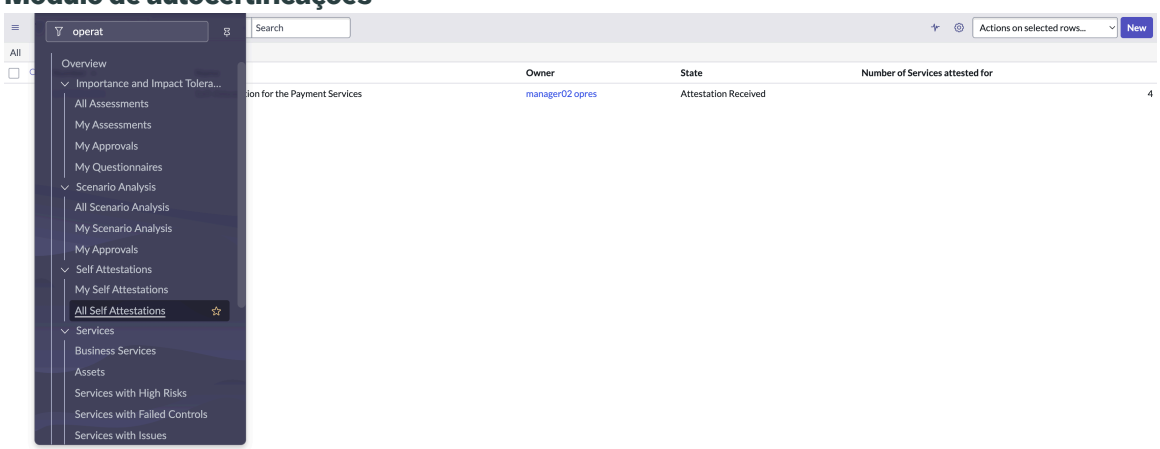
Como certificar automaticamente o status dos serviços de negócio

Você pode certificar automaticamente o status dos serviços de negócio na aplicação Resiliência operacional. Ao selecionar os serviços e fornecer as respostas a um conjunto predefinido de perguntas, você pode concluir a autoavaliação e certificar o status de resiliência operacional dos serviços. Você pode assinar, gerar um relatório de autocertificação e carregar um PDF para ter uma cópia do relatório.

Como exibir suas autocertificações

Se você tiver a função sn_oper_res.manager, poderá gerenciar suas certificações navegando até o **Todos** > **Resiliência operacional** > **Autocertificações** módulo na IU da aplicação, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Módulo de autocertificações



Você pode selecionar os vários serviços que deseja certificar e enviar uma certificação para eles. Para certificar o status dos serviços de negócio, use os seguintes módulos de certificação listados em **Todos** > **Resiliência operacional** > **Autocertificações**:

Tradução automática

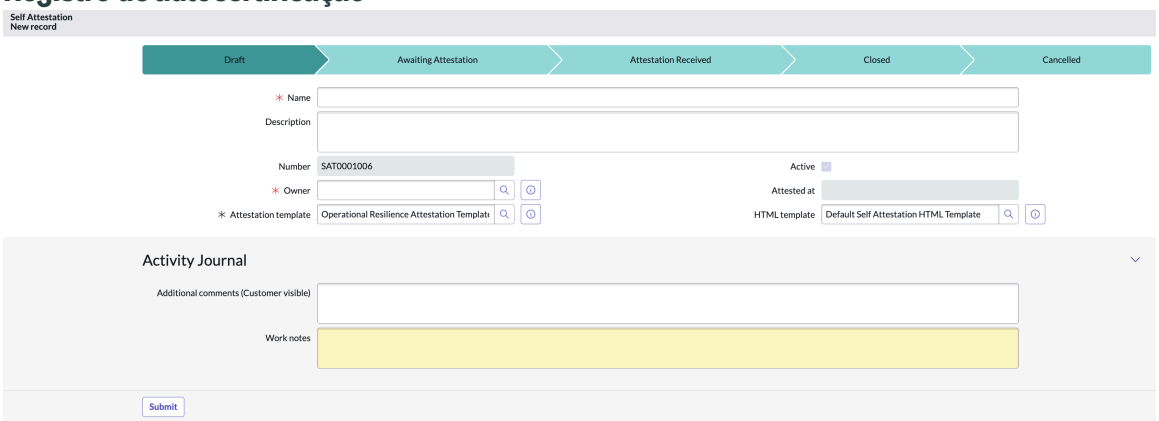
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Minhas**autocertificações: gerencie as autocertificações atribuídas a você.
- **Todas**as autocertificações: gerencie e exiba todas as autocertificações que estão disponíveis no sistema para os serviços.

Como usar o modelo de autocertificação

Você pode usar o modelo de autocertificação fornecido na aplicação Resiliência operacional e criar um registro de autocertificação, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Registro de autocertificação



Estados de fluxo de trabalho e autocertificação

Se você tiver a função sn_oper_res.manager, poderá executar as seguintes tarefas neste fluxo de trabalho:

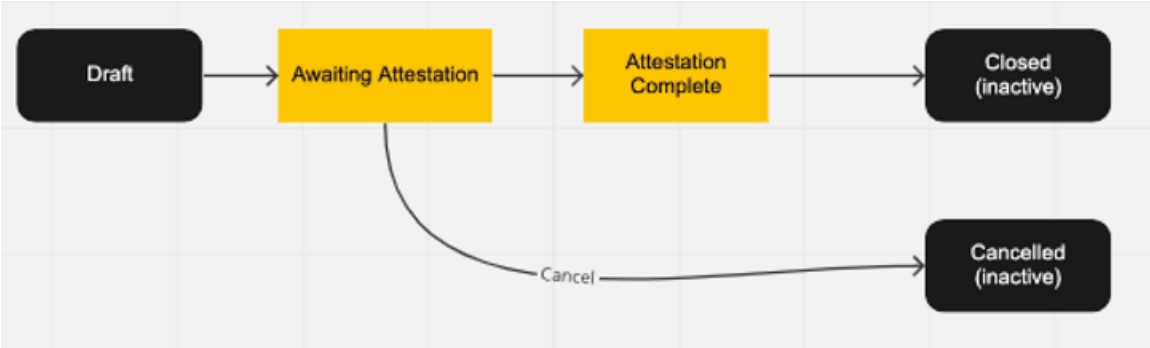
- Inicie uma autocertificação para certificar um ou mais serviços de negócio.
- Selecione um modelo de certificação no qual a avaliação ocorre.
- Forneça os detalhes sobre os serviços, como o nome e a descrição do serviço, no formulário de autocertificação. Você também pode adicionar os serviços de negócio a serem certificados na lista relacionada no registro.
- Envie seus serviços para autocertificação. Esta ação cria uma instância de avaliação para o usuário que tem perguntas do modelo de certificação.
- Exporte a certificação para um PDF depois de concluir uma avaliação. Você deve usar o modelo HTML fornecido no registro de autocertificação. O modelo HTML fornece o formato para o PDF e uma opção para incluir sua assinatura.
- Opcionalmente, você pode definir um modelo de certificação em vez de usar o modelo de certificação padrão fornecido com o sistema de base.

Quando você conclui as tarefas de autocertificação, os estados da autocertificação são atualizados automaticamente na aplicação Resiliência operacional, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Processo de autocertificação



Os estados no processo de autocertificação são explicados na tabela a seguir.

Estados associados ao processo de autocertificação

Estado	Descrição
Rascunho	Um usuário com a função sn_oper_res.manager envia um registro de autocertificação. Um registro é criado no estado **Rascunho** por padrão.
Aguardando certificação	Um usuário com a função sn_oper_res.manager seleciona um modelo de certificação e associa os serviços de negócio ao registro de autocertificação. A aplicação cria uma instância de avaliação automaticamente. Esta ação move o estado do registro de autocertificação para **Aguardando Certificação**. A instância de avaliação é exibida na lista relacionada Instâncias de avaliação na IU.
Certificação recebida	O proprietário da autocertificação insere as respostas para as diferentes perguntas no modelo de certificação e envia as respostas. O estado da autocertificação é atualizado automaticamente para **Certificação recebida**.
Encerrado	O proprietário do registro de autocertificação exporta a resposta do questionário para um PDF e assina o documento. O estado da autocertificação é atualizado para **Encerrado**.
Cancelada	Se a autocertificação contiver dados inválidos ou incorretos, um usuário com a função sn_oper_res.manager poderá cancelar a autocertificação. O estado da autocertificação é atualizado para **Cancelado**.

Informações de referência

Para obter mais informações sobre como enviar um registro de autocertificação, consulte Criar um registro de autocertificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter a descrição dos valores de campos listados no formulário de autocertificação, consulte Formulário Novo registro de autocertificação.

Como uma tarefa opcional, você pode criar um modelo de certificação em vez de usar o modelo de certificação padrão que é fornecido com o sistema de base. Para obter mais informações sobre como criar um modelo de certificação, consulte Criar e editar um modelo de certificação.

Criar um registro de autocertificação

Crie um registro de autocertificação para seus serviços de negócio na aplicação Resiliência operacional. Você pode usar o modelo de certificação fornecido com o sistema de base para criar um registro de autocertificação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_oper_res.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Resiliência operacional** > **Autocertificações** > **Minhas autocertificações**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário Novo registro de autocertificação, insira o nome do objeto para o qual você deseja fornecer uma autocertificação.
4. No campo **Proprietário**, atribua um proprietário para a autocertificação.
5. No campo **Modelo** de certificação, selecione o **Modelo de certificação da Resiliência operacional**.

   O modelo de certificação contém as perguntas predefinidas para a avaliação. Resiliência operacional fornece um modelo de certificação como parte do sistema de base. Se você tiver a função sn_oper_res.admin, poderá personalizar o modelo de certificação padrão para suas próprias necessidades de negócio. A criação de um modelo de certificação é opcional. Para obter informações sobre como criar um modelo de certificação personalizado, consulte Criar um registro de autocertificação.
6. No campo **Modelo HTML**, selecione o **Modelo HTML de autocertificação padrão**.
   O modelo HTML fornece o formato para o PDF e uma opção para incluir sua assinatura na certificação.
7. Clique em **Enviar**.
   Para obter a descrição dos valores de campo no formulário, consulte Formulário Novo registro de autocertificação.

Resultado
O registro de autocertificação é exibido na lista Autocertificações em Minhas autocertificações.

Formulário Novo registro de autocertificação

Se você for um usuário com a função sn_oper_res.manager, use o formulário Novo registro de autocertificação para enviar uma autocertificação para seus serviços de negócio.

Formulário Novo registro de autocertificação
Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário, consulte a tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Novo registro de autocertificação

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para o registro de autocertificação.
Descrição	Informações úteis sobre o registro de autocertificação.
Número	Número do registro de autocertificação. Este campo é preenchido automaticamente.
Responsável	Rótulo do registro de autocertificação que é exibido na IU.
Modelo de certificação	Modelo de certificação fornecido com o sistema de base e usado para criar a autocertificação.
Ativo	Opção para marcar o registro de autocertificação como ativo.
Certificada em	Local onde a certificação é certificada. Este campo é preenchido automaticamente.
Modelo HTML	Modelo HTML de autocertificação padrão que é fornecido com o sistema de base para exportar uma certificação. O modelo tem um formato predefinido, detalhes das respostas e serviços que foram certificados no relatório de autocertificação.
Diário de atividades	Comentários extras e anotações de trabalho para a autocertificação.

Enviar um registro de autocertificação

Envie um registro de autocertificação depois de associá-lo aos serviços de negócio relevantes na aplicação Resiliência operacional.

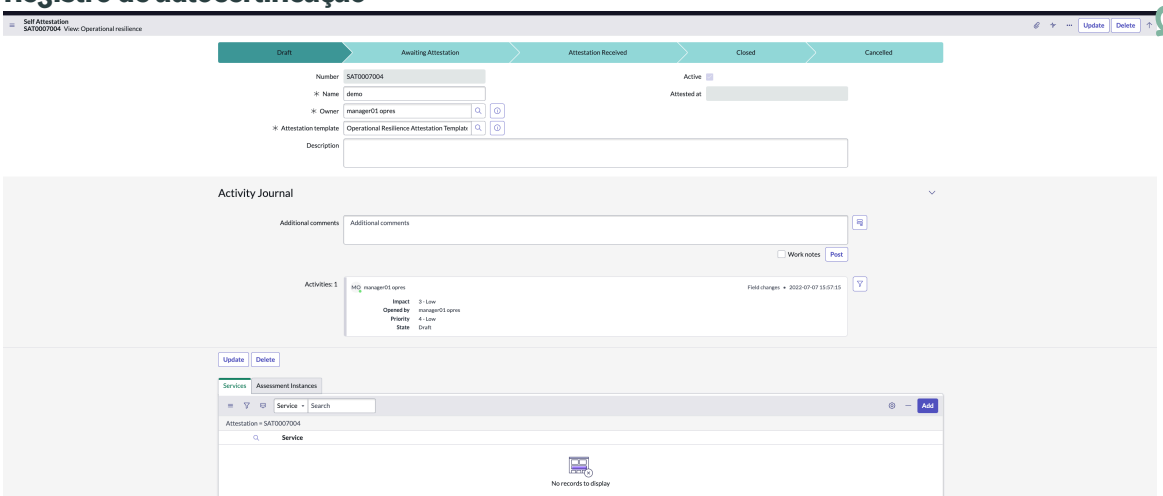
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Resiliência operacional** > **Autocertificações** > **Minhas autocertificações** e selecione o registro de autocertificação no qual você está trabalhando.
   O registro de autocertificação exibe a lista relacionada de serviços, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Registro de autocertificação



2. Na lista relacionada Serviços, clique em **Adicionar**.
   Associe os serviços de negócio relevantes à sua autocertificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você pode adicionar somente os serviços críticos na lista relacionada Serviços.

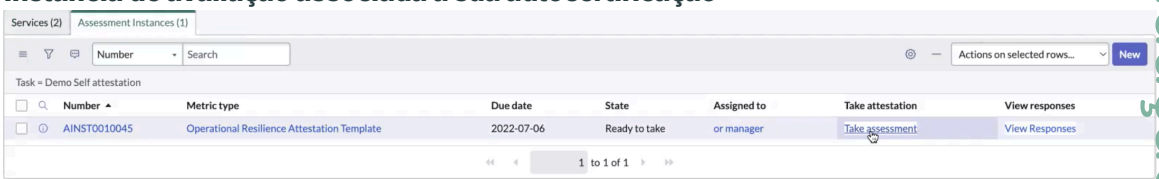
3. Selecione os serviços que você deseja associar ao registro de autocertificação e clique em **Criar relacionamento**.
   Os serviços associados à sua autocertificação são exibidos na lista relacionada Serviços, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Serviços associados à sua autocertificação



4. No registro de autocertificação, clique em **Enviar para autocertificação**.
   Quando você envia os serviços selecionados para autocertificação, uma instância de avaliação é criada. Esta instância é exibida na lista relacionada Instâncias de avaliação, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Instância de avaliação associada à sua autocertificação



   Esta ação move o estado da autocertificação para **Aguardando Certificação**.

5. No registro de autocertificação, clique na instância de avaliação na lista relacionada Instâncias de avaliação.
6. Clique **em Fazer avaliação**.
7. Responda às perguntas do questionário de avaliação.
   Responda às perguntas conforme mostrado no exemplo a seguir.

Avaliação de amostra



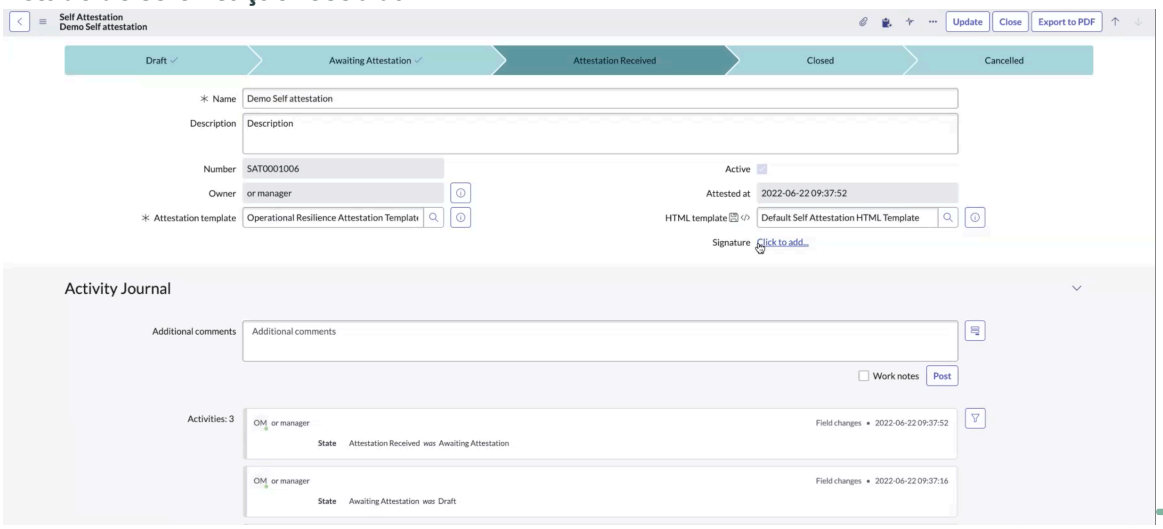
8. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Agora você atualizou o estado da autocertificação para **Certificação recebida**, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Estado de certificação recebida



Exportar sua autocertificação para um PDF

Exporte a autocertificação para um PDF na aplicação Resiliência operacional para que você possa gerar o relatório de autocertificação.

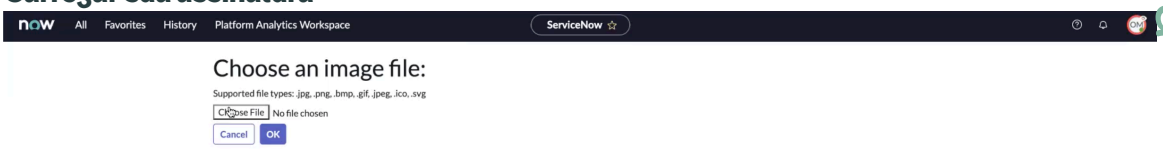
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Resiliência operacional** > **Autocertificações** > **Minhas autocertificações** e abra o registro de autocertificação em que o PDF de autocertificação está anexado ao registro.
2. No campo **Assinatura**, selecione **Clique para adicionar**.
3. Clique em **Escolher arquivo** e em **OK**.
   Você pode carregar sua assinatura para a autocertificação, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Carregar sua assinatura

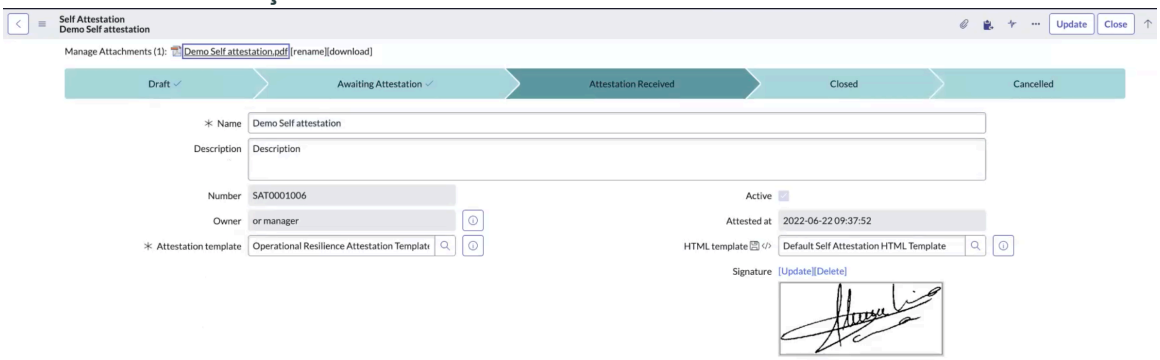


4. Clique **em Exportar para PDF**.
   Agora você exportou o PDF de autocertificação com as informações sobre os serviços de negócio associados. O PDF é exibido no registro de autocertificação, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

PDF de autocertificação



5. Para baixar o PDF autocertificado, clique no link do **PDF** no formulário de autocertificação.
   O PDF autocertificado exibe o nome, a descrição, o modelo, as perguntas e as respostas às perguntas. Ele também exibe uma lista dos serviços e o nome, proprietário, importância, tolerância ao impacto e análise de cenário dos serviços.
6. Clique em **Fechar**.
   Agora você moveu a autocertificação para o estado **Fechado**. O fluxo de trabalho de autocertificação está concluído.

Como cancelar um registro de autocertificação

Cancele um registro de autocertificação inválido ou incorreto no formulário Registro de autocertificação na aplicação Resiliência operacional. Dessa forma, você pode remover registros que não são mais válidos e corrigir erros no registro de autocertificação.

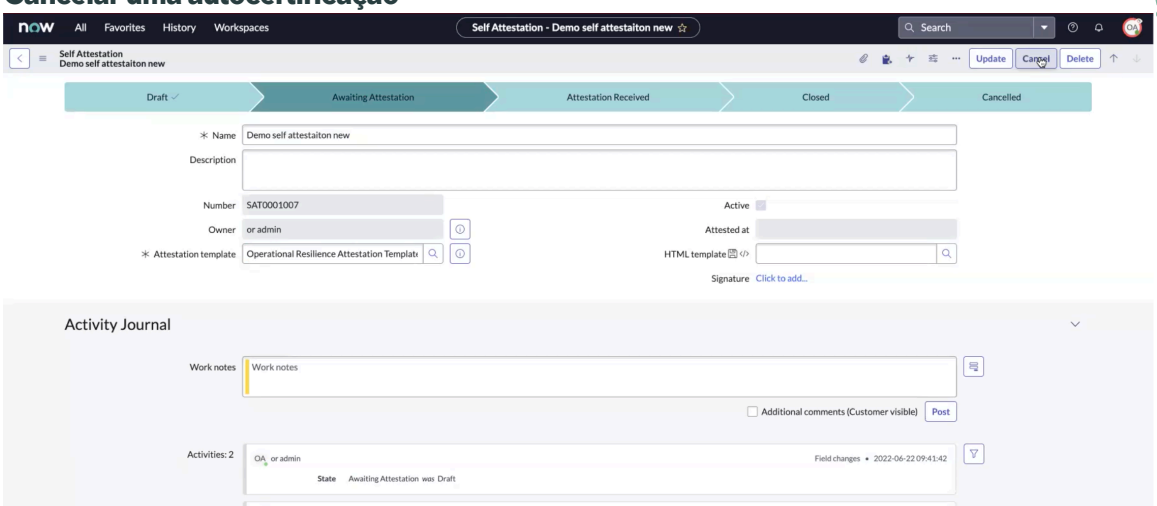
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Resiliência operacional** > **Autocertificações** > **Minhas autocertificações**.
2. Selecione uma certificação que você deseja cancelar na lista Autocertificações e clique em **Cancelar**.
   Uma certificação pode conter um modelo incorreto ou alguns detalhes incorretos e talvez você precise cancelá-la, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Cancelar uma autocertificação



Agora você cancelou a autocertificação e a removeu da lista de autocertificações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como configurar os recursos do no Espaço de Resiliência operacional

A partir da GRC versão 16.xx, um novo espaço foi introduzido para a aplicação GRC: Resiliência operacional. Você pode usar Espaço de Resiliência operacional para gerenciar suas tarefas de resiliência e monitorar as métricas de resiliência em um único painel.

Visão geral do Espaço de Resiliência operacional

Espaço de Resiliência operacional O fornece uma exibição de painel único para uma experiência do usuário (UX) aprimorada e uma jornada do usuário simplificada. Os destaques de Espaço de Resiliência operacional são os seguintes:

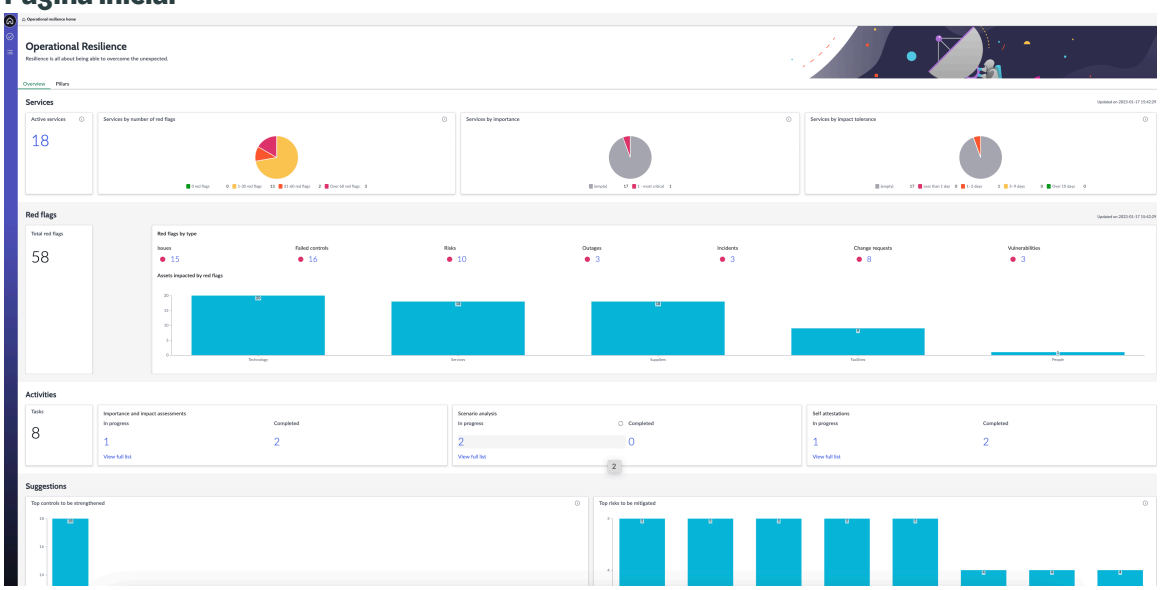
- Configure as tarefas de resiliência usando os formulários interativos.
- Visualize as métricas de resiliência no painel.
- Rastreie os riscos, controles e problemas das aplicações GRC nas guias relacionadas no formulário Serviço.
- Corrija os incidentes, indisponibilidades, vulnerabilidades e solicitações de mudança de um serviço de negócios.

Você pode exibir os componentes de visualização de dados das métricas de resiliência nas seguintes páginas:

- Página inicial: a página inicial exibe o status dos serviços e os pilares no painel.
- Página Tarefas: a página Tarefas exibe suas tarefas individuais e as tarefas da sua equipe no painel.
- Página de lista: a página de lista exibe as tarefas de resiliência configuráveis, como a avaliação de importância e tolerância ao impacto ou uma análise de cenário no formato de lista.

A página inicial, a página Tarefas e a página Lista são exibidas nos exemplos a seguir.

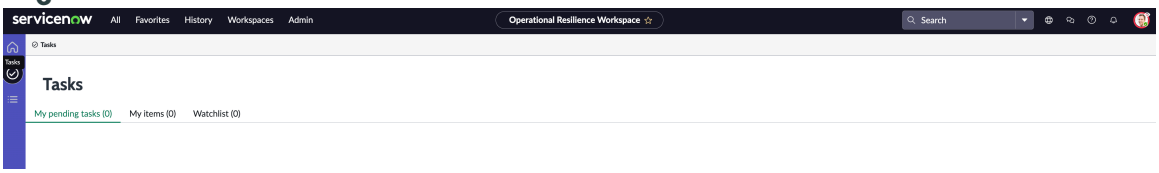
Página inicial



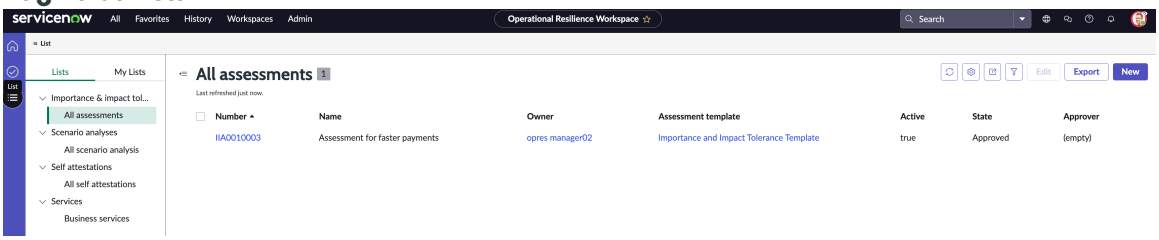
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página de tarefas



Página da lista



Funções necessárias para acessar Espaço de Resiliência operacional

Você pode acessar Espaço de Resiliência operacional com as seguintes funções de usuário:

- Resiliência operacional administrador [sn_oper_res.admin]
- Resiliência operacional gerente [sn_oper_res.manager]
- Resiliência operacional usuário [sn_oper_res.user]

Nota:
Para obter informações sobre as tarefas administrativas, consulte Configurando as tarefas administrativas.

Recursos configuráveis no Espaço de Resiliência operacional

Você pode configurar os seguintes recursos [Resiliência operacional em Espaço de Resiliência operacional:

- Avaliações da importância e da tolerância ao impacto
- Análises de cenários
- Autocertificações
- Serviços de negócio

Nota:
Como usuário da aplicação Resiliência operacional, você pode personalizar sua experiência Espaço de Resiliência operacional navegando pelas mensagens de IU e pelas guias. Se você adicionar, excluir ou alterar a ordem das guias, poderá enfrentar possíveis erros de navegação na IU da aplicação Resiliência operacional.

Explorando a página inicial

A página inicial em Espaço de Resiliência operacional fornece uma exibição de painel único sobre o status dos serviços e pilares da sua organização. Você pode exibir as métricas de resiliência de um serviço, como o status operacional, atividades concluídas, sinalizadores vermelhos e sugestões para melhorar as métricas.

Guias na página inicial

A página inicial em Espaço de Resiliência operacional exibe as seguintes guias:

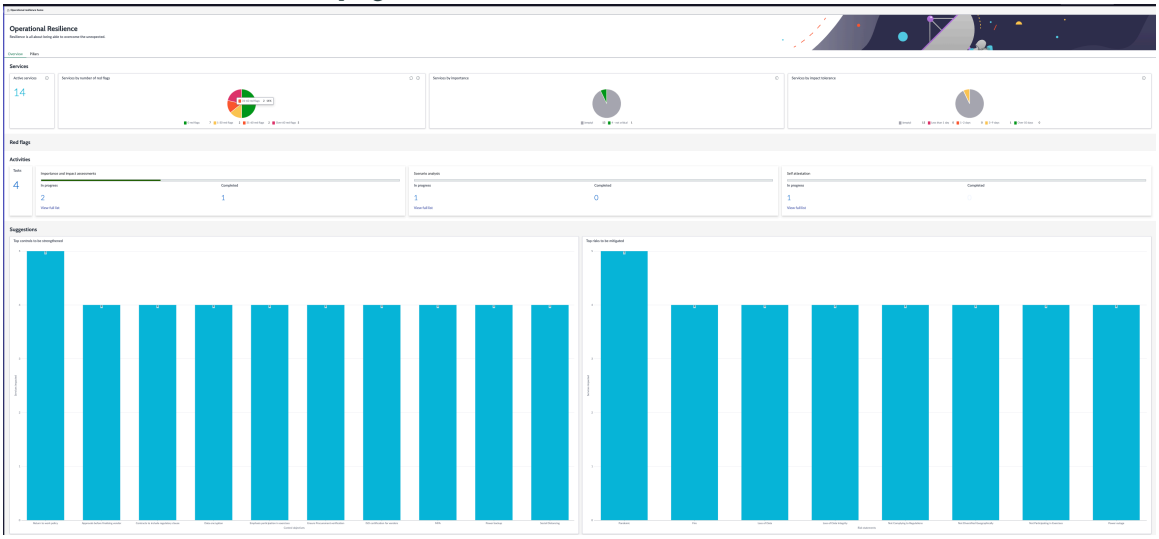
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Guia**Visão geral** : exibe uma visão geral do status dos serviços em sua organização.
- Guia**Pilares** : exibe o status e as métricas dos pilares da sua organização.

O exemplo a seguir mostra as métricas de resiliência para um serviço na página inicial.

Métricas de resiliência na página inicial



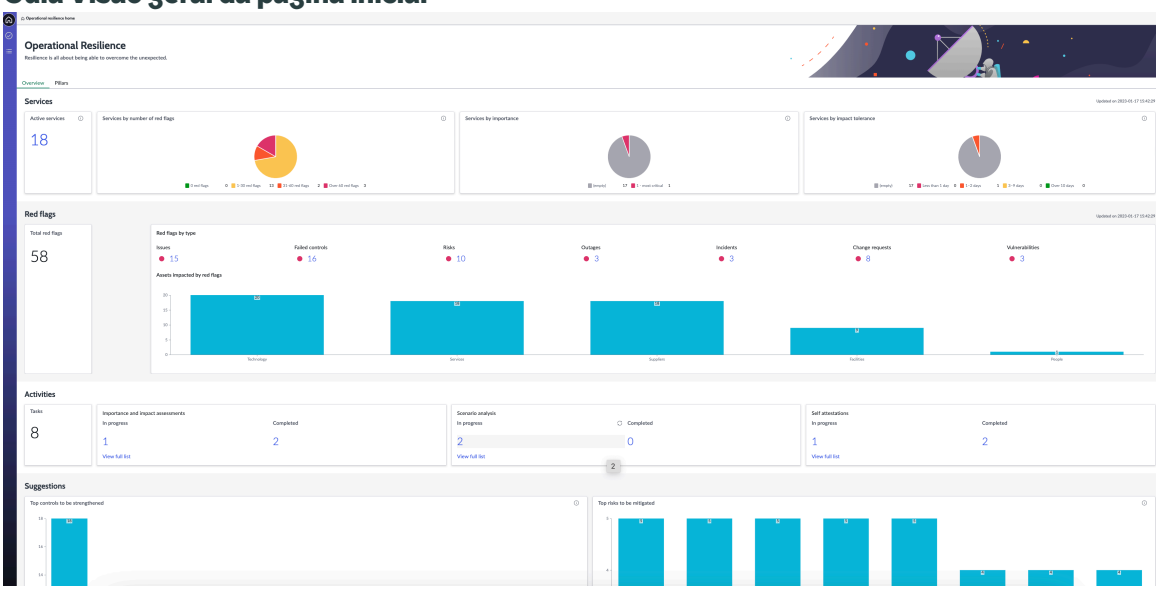
Guia Visão Geral

Na guia **Visão geral** da página inicial, você pode revisar um resumo dos serviços nas seguintes seções:

- Serviços
- Sinalizadores vermelhos
- Atividades
- Sugestões

Uma amostra da guia **Visão geral** é mostrada no exemplo a seguir.

Guia Visão geral da página inicial



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

Como administrador, você pode navegar até **Propriedades do sistema > Todas as propriedades** em sua instância e configure a propriedade *sn_oper_res.red_flags_exclusion* para a seção de sinalizadores vermelhos. Você pode configurar as tabelas secundárias da tabela *sn_oper_res_service_process_pillar* que não devem ser consideradas como parte da seção de sinalizadores vermelhos.

Por padrão, as tarefas de serviços, o plano Gestão de continuidade de negócios (eventos de crise) e as dependências (ativos) são excluídos da lista de exibição na seção Sinalizadores vermelhos.

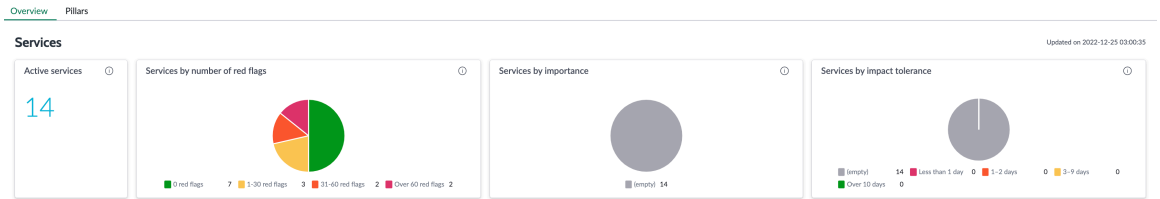
Seção de serviços

Na seção Serviços da guia **Visão geral**, você pode revisar os seguintes detalhes sobre os serviços:

- Serviços ativos
- Serviços por sinalizadores vermelhos
- Serviços por importância
- Serviços por tolerância ao impacto

Uma amostra da seção Serviços é mostrada no exemplo a seguir.

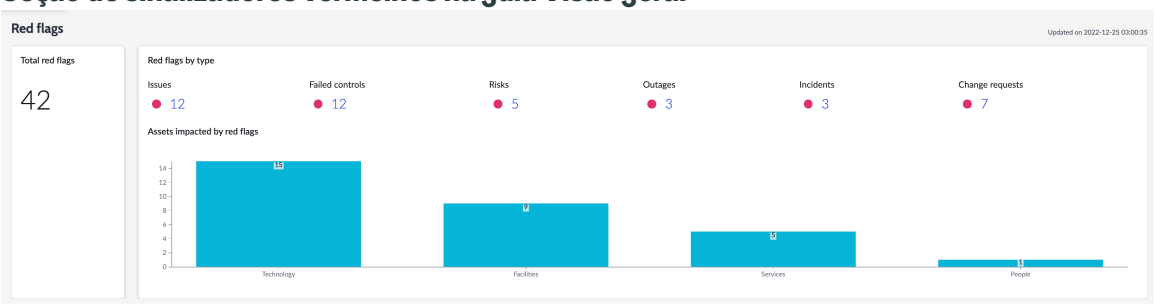
Seção Serviços na guia Visão geral



Seção de sinalizadores vermelhos

Na seção Sinalizadores vermelhos na guia **Visão geral**, você pode revisar os serviços que foram sinalizados para alertas, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Seção de sinalizadores vermelhos na guia Visão geral



Você pode exibir os seguintes detalhes de amostra nos sinalizadores vermelhos de um serviço:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Total de sinalizadores vermelhos: você pode exibir o número total de sinalizadores vermelhos aplicáveis a um serviço.
- Sinalizadores vermelhos por tipos: você pode exibir os sinalizadores vermelhos de um serviço classificado pelos tipos a seguir.
  - Problemas
  - Controles com falha
  - Riscos
  - Indisponibilidades
  - Incidentes
  - Solicitações de mudança
- Ativos afetados por sinalizadores vermelhos: você pode exibir os ativos, como os pilares Tecnologias e Instalações que são afetados pelos sinalizadores vermelhos.

Exibição de relatórios para diferentes funções de usuário

Relatórios separados são exibidos na página inicial Espaço de Resiliência operacional] para usuários GCN Professional e IRM Professional.

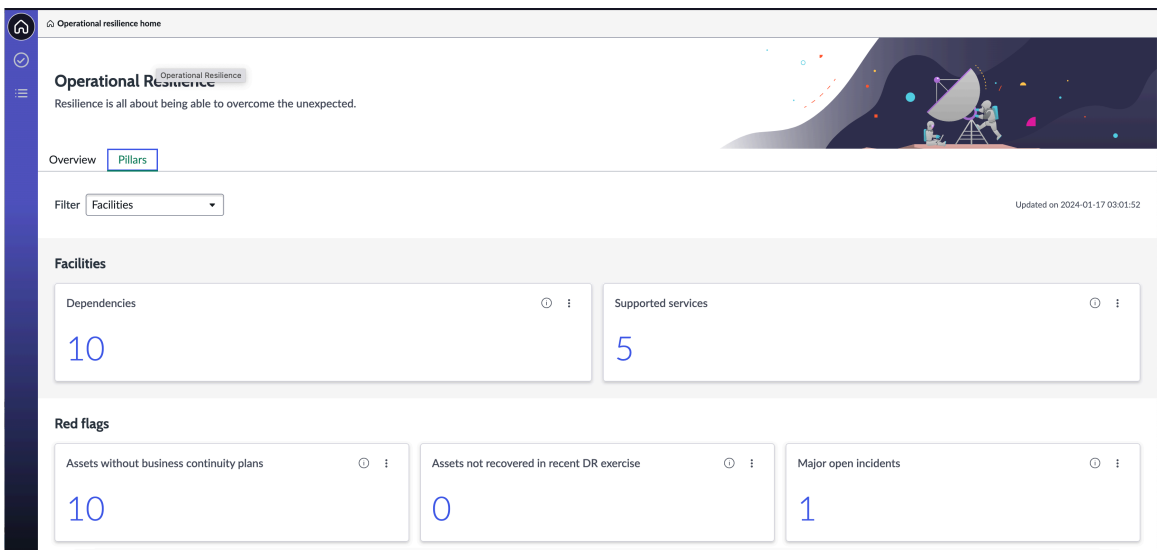
Funções aprimoradas para acessar os relatórios

As funções instaladas com Resiliência operacional agora contêm o relacionamento para usuários GCN Professional e IRM Professional.

Os administradores do sistema, Resiliência operacional gerentes e Resiliência operacional usuários podem acessar todos os relatórios das aplicações GCN e IRM na página inicial.

Um usuário com as funções a seguir pode acessar os relatórios GCN no Espaço de Resiliência operacional, conforme mostrado no exemplo.

- sn_oper_res.bcm_opres_admin
- sn_oper_res.bcm_opres_manager
- sn_oper_res.bcm_opres_user

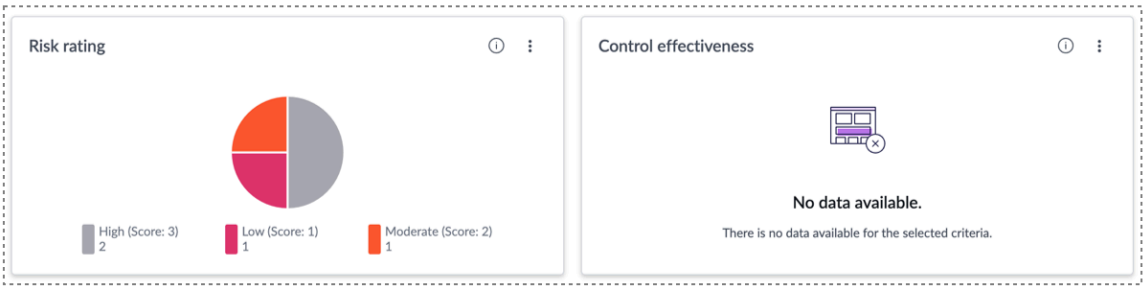


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um usuário com as funções a seguir pode acessar os relatórios IRM no Espaço de Resiliência operacional, conforme mostrado no exemplo.

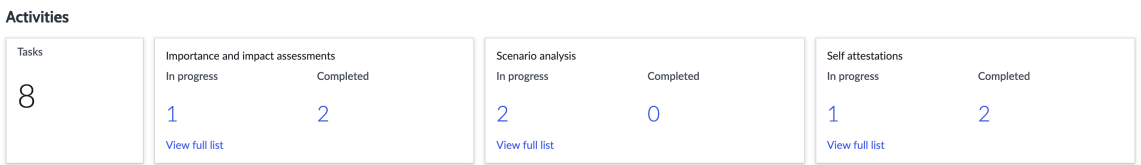
- sn_oper_res.irm_opres_admin
- sn_oper_res.irm_opres_manager
- sn_oper_res.irm_opres_user



Seção de atividades

Na seção Atividades da guia **Visão geral**, você pode exibir o status das tarefas Resiliência operacional que estão associadas a um serviço de negócio. Você pode exibir as tarefas em andamento e as tarefas concluídas para uma avaliação ou uma análise de cenário, conforme mostrado no exemplo a seguir:

Seção Atividades na guia Visão geral



Na seção Atividades da guia **Visão geral**, você pode revisar as seguintes tarefas de exemplo que estão associadas aos seus serviços:

- Número total de tarefas
- Avaliações da importância e do impacto
- Análise de cenário
- Autocertificação

Seção de sugestões

Na seção Sugestões da guia **Visão geral**, você pode exibir as sugestões geradas pelo sistema para obter melhores métricas de resiliência nos serviços afetados.

No exemplo a seguir, o gráfico dos objetivos de controle mostra como os principais controles podem ser reforçados para os serviços afetados. O gráfico das declarações de risco mostra como os principais riscos podem ser atenuados para os serviços afetados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção Sugestões na guia Visão geral



Pilares associados a um serviço

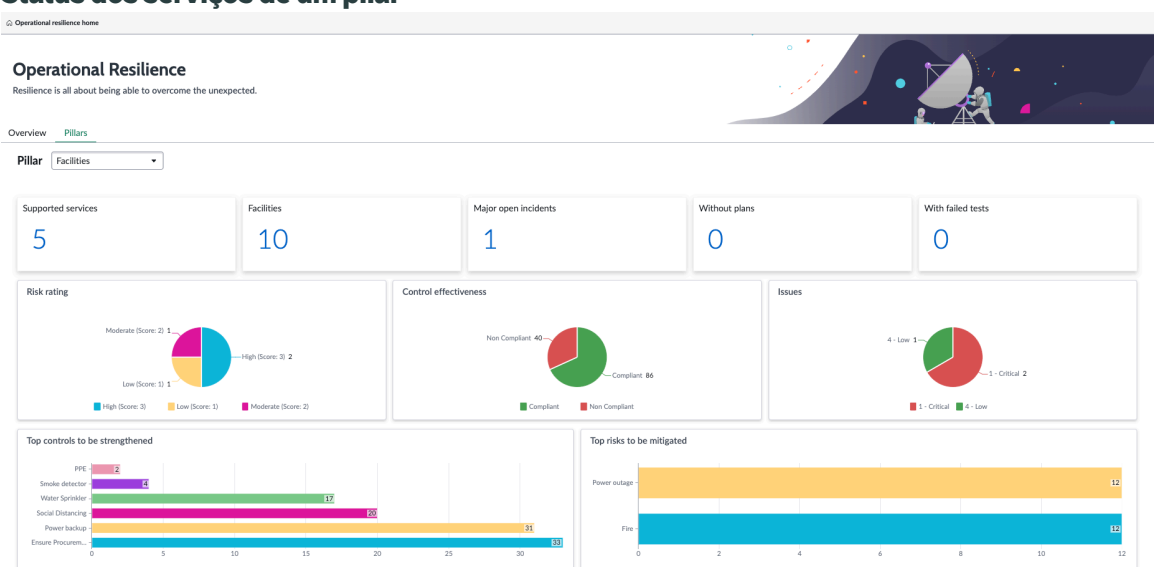
Um pilar é um bloco fundamental que contribui para a resiliência operacional da sua organização. Você pode mapear os serviços de negócio e processos para os pilares na aplicação Resiliência operacional para que possa estabelecer um relacionamento entre essas entidades e monitorar seu status no painel.

A aplicação Resiliência operacional fornece os seguintes pilares como parte do sistema de base:

- Instalações
- Pessoas
- Fornecedores
- Serviços
- Processos
- Tecnologia

Você pode monitorar o status dos serviços para cada pilar. Na guia **Pilares**, os dados associados a cada pilar são exibidos. O exemplo a seguir mostra os controles, riscos e problemas associados a um serviço para o pilar Instalações.

Status dos serviços de um pilar



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você instalar as aplicações opcionais do pacote de produtos GRC, como Gestão de continuidade de negócios e Resposta a vulnerabilidades em sua instância, também poderá exibir o plano de continuidade de negócio e os relatórios Resposta a vulnerabilidades no painel.

Para obter mais informações sobre os pilares, consulte Explorando Resiliência operacional.

Explorar a página Tarefas e a página Lista

A página Tarefas em Espaço de Resiliência operacional fornece uma exibição de painel único de suas tarefas pendentes, as tarefas do seu grupo e as tarefas que estão na sua lista de observação. Você também pode atualizar as tarefas diretamente no painel. Na página Lista, você pode configurar suas tarefas de resiliência operacional.

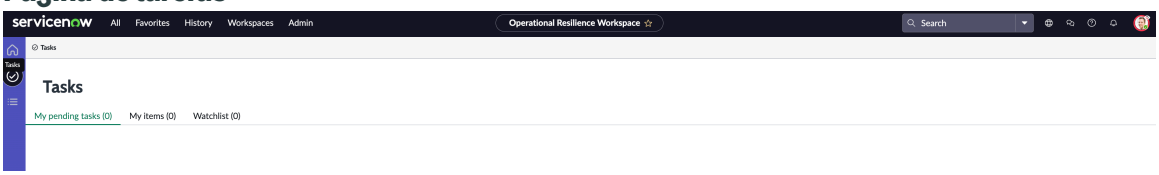
Guias na página Tarefas

A página Tarefas em Espaço de Resiliência operacional exibe as seguintes guias:

- **Minhas tarefas pendentes**
- **Meus itens**
- **Lista de observação**

Uma página de Tarefas de exemplo para um usuário conectado é mostrada no exemplo a seguir.

Página de tarefas



Minhas tarefas pendentes

A guia **Minhas tarefas pendentes** exibe uma visão geral das tarefas pendentes atribuídas a você e das tarefas que exigem uma ação sua.

Nota:
Os dados exibidos na página Tarefas são baseados nas funções dos usuários.

A guia **Minhas tarefas pendentes** exibe suas tarefas pendentes em diferentes estados. Você pode filtrar suas tarefas pendentes usando os seguintes tipos de estados:

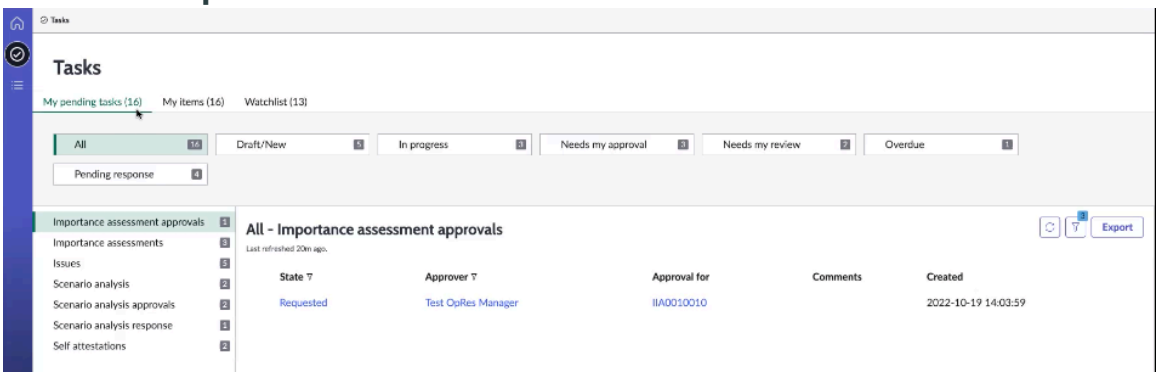
- Todos
- Rascunho/novo
- Em andamento
- Precisa da minha aprovação
- Precisa da minha revisão
- Atrasado
- Resposta pendente

O exemplo a seguir mostra as tarefas pendentes do usuário conectado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

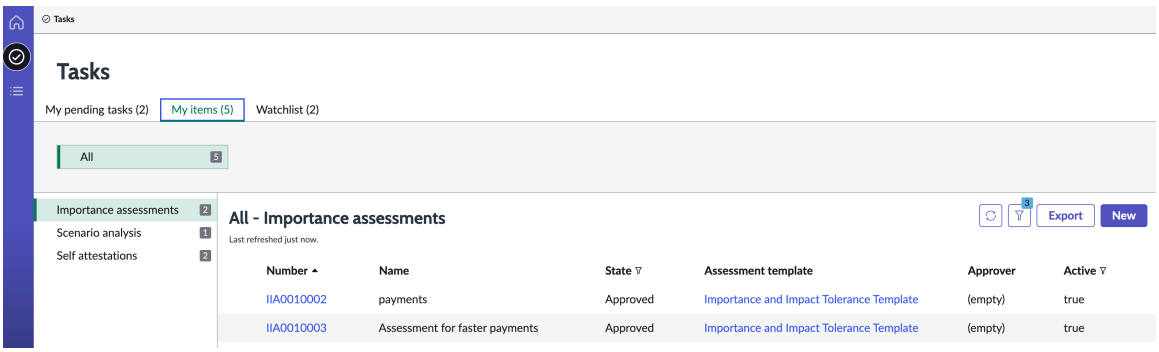
Minhas tarefas pendentes



Meus Itens

A guia **Meus itens** exibe uma lista das tarefas atribuídas ao usuário conectado, como o Resiliência operacional Gerente conforme mostrado no exemplo a seguir.

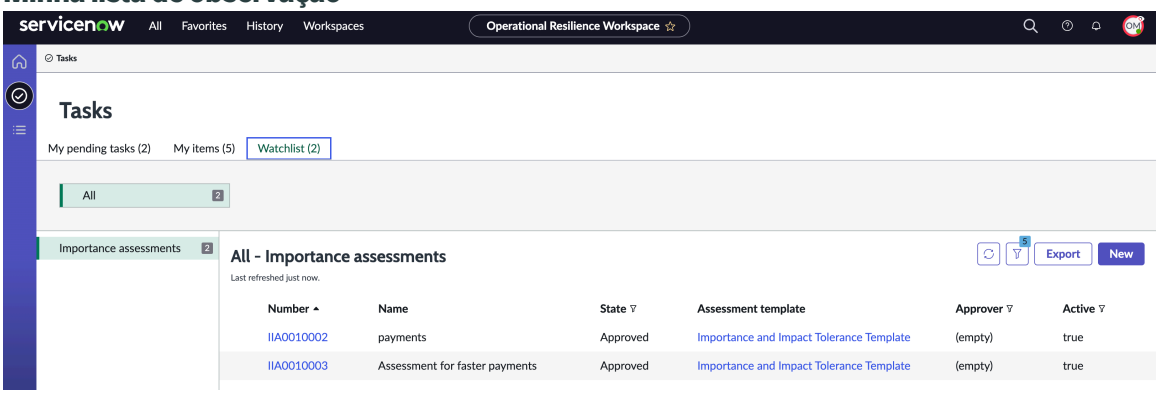
Meus Itens



Lista de observação

A guia **Lista** de observação exibe uma lista das tarefas que estão na sua lista de observação. Quando uma tarefa é aprovada ou concluída, você recebe uma notificação na guia. O exemplo a seguir mostra as atualizações nas tarefas de avaliação que estão na lista de observação do usuário conectado.

Minha lista de observação



Nota:
Nas guias **Minhas tarefas pendentes**, **Meus itens**e **Lista** de observação, você só pode exibir os registros que estão em andamento. Nas guias **Minhas tarefas pendentes**, **Meus itens**e **Lista** de observação, os registros encerrados e cancelados não são exibidos. Em Espaço de Resiliência operacional, você pode exibir os registros encerrados e cancelados em seus respectivos formulários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você tiver a função de administrador Resiliência operacional, poderá personalizar Espaço de Resiliência operacional atualizando as configurações da página Tarefas. Para atualizar as configurações da página Tarefas, você pode navegar até **Todos > Configurações da página principal do GRC > Configuração da página de tarefas** em sua instância.

Se você tiver as funções de gerente [Resiliência operacional ou Resiliência operacional de usuário, também poderá obter recomendações relevantes sobre suas tarefas de resiliência na página inicial.

Para exibir mais informações sobre a configuração da página de tarefas, consulte Atualizar o registro de configuração da página de tarefas.

Página de lista em Espaço de Resiliência operacional

Na página Lista, você pode configurar um serviço de negócio, analisar sua importância e tolerância ao impacto, executar uma análise de cenário e gerar um relatório de autocertificação.

Para obter mais informações sobre como configurar um serviço de negócio em Espaço de Resiliência operacional, consulte Como configurar seus serviços de negócio no Espaço de Resiliência operacional.

Para obter mais informações sobre como analisar a importância e a tolerância ao impacto de um serviço de negócios em Espaço de Resiliência operacional, consulte Como analisar a importância e a tolerância ao impacto de um serviço de negócios no Espaço de Resiliência operacional.

Para obter mais informações sobre como executar uma análise de cenário em Espaço de Resiliência operacional, consulte Como executar uma análise de cenário no Espaço de Resiliência operacional.

Para obter mais informações sobre como certificar automaticamente seus serviços de negócio em Espaço de Resiliência operacional, consulte Autocertificação dos serviços de negócio no Espaço de Resiliência operacional.

Como configurar seus serviços de negócio no Espaço de Resiliência operacional

Você pode configurar seus serviços de negócio em Espaço de Resiliência operacional e monitorar as métricas de resiliência no painel. O formulário Serviço consolida os atributos, riscos, problemas, falhas de controle e outras áreas de um serviço de negócios que precisam de atenção.

Visão geral de serviços de negócio, serviços primários e serviços secundários

Um serviço de negócio é um serviço que executa uma função de nível de negócios. Por exemplo, você pode usar e-mail, serviços de TI, comércio eletrônico e serviços bancários por telefone como serviços de negócio que executam as funções específicas de negócios em sua organização.

Você pode classificar um serviço de negócio como um serviço primário e um serviço secundário. Um serviço primário é uma entidade ampla que você pode usar para atender a uma função de negócios. Um serviço primário pode conter suas próprias subentidades. Um serviço secundário herda suas propriedades do serviço primário. Por exemplo, o serviço de pagamentos é um serviço primário e o pagamento de hipoteca ou o pagamento de manutenção são seus serviços secundários.

[store-future: BEGIN review]

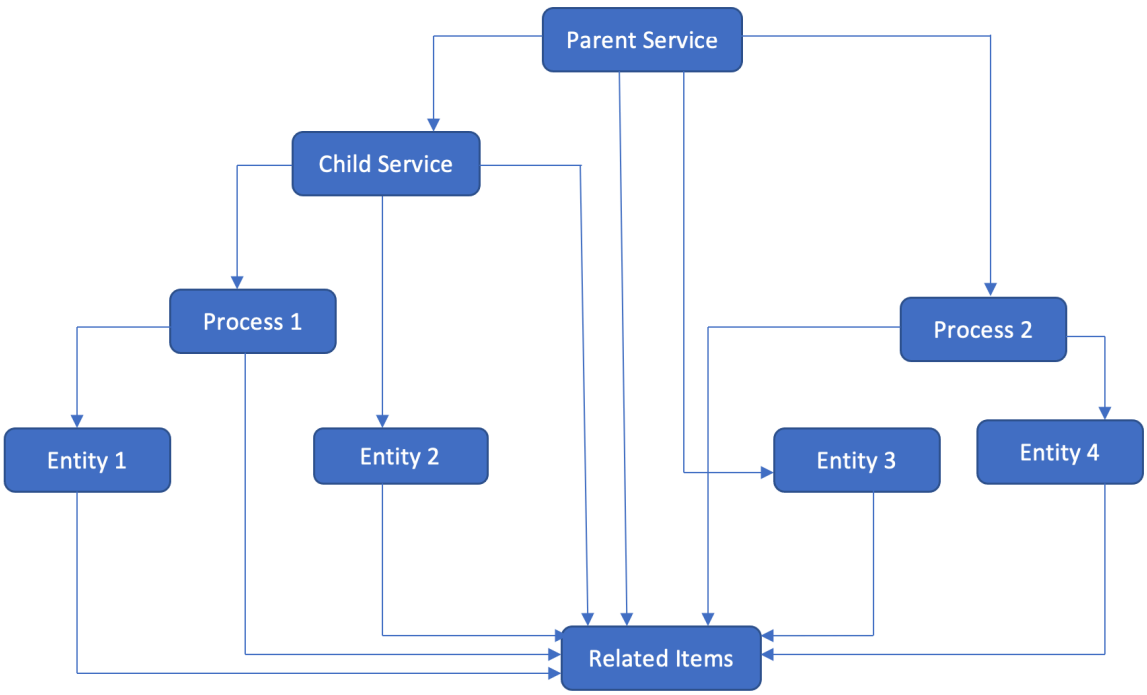
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resiliência operacional arquitetura de dados

Para entender como os serviços de negócio, processos e entidades estão conectados na aplicação Resiliência operacional, consulte o exemplo a seguir.

Resiliência operacional arquitetura de dados



A aplicação Resiliência operacional é compatível com um modelo de dados que cria os serviços de negócio e seus ativos como entidades baseadas nos tipos de entidade. Você pode usar o tipo de entidade Serviço para definir o escopo dos serviços que deseja monitorar diariamente. Cada serviço no tipo de entidade Serviço é usado para calcular seus dados Resiliência operacional.

Conforme mostrado no exemplo, os serviços primários e os serviços secundários estão associados aos processos de negócios. Os processos de negócios são associados aos ativos conhecidos como entidades.

Você pode mapear seus serviços e processos conforme explicado na seguinte configuração de exemplo:

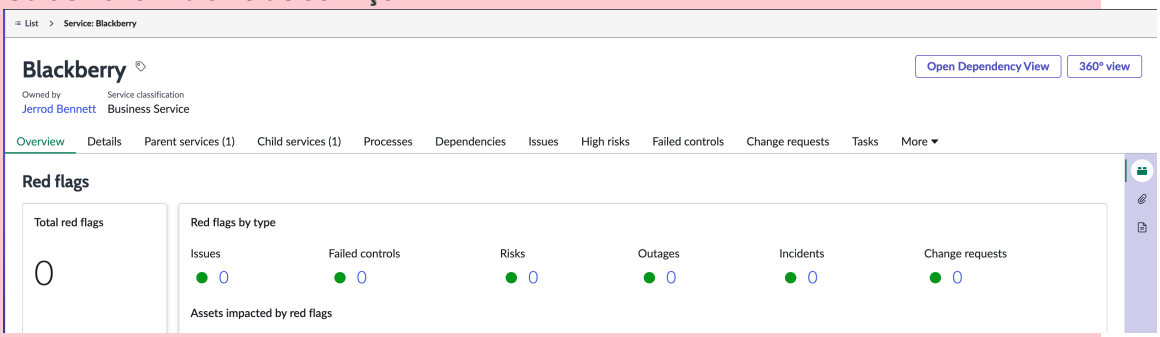
1. Mapeie os serviços de negócio primários e os serviços de negócio secundários para os processos de negócios associados.
2. Mapeie os processos de negócios para suas entidades predefinidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Mapeie os serviços diretamente para as guias em Espaço de Resiliência operacional. Uma guia pode ser um serviço primário, serviço secundário, processo ou dependência, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Guias no formulário de serviço



A aplicação Resiliência operacional sincroniza o relacionamento entre os serviços e processos. Considere os exemplos a seguir:

- Quando você adiciona um serviço primário a um serviço de negócios, uma entidade é criada automaticamente para o serviço primário adicionado. A nova entidade de serviço é adicionada à entidade ascendente da entidade do serviço de negócio.
- Quando você adiciona um serviço secundário a um serviço de negócios, uma entidade é criada automaticamente para o serviço secundário adicionado. A nova entidade de serviço é adicionada à entidade descendente da entidade do serviço de negócio.
- Quando você adiciona um processo secundário a um serviço de negócios, uma entidade é criada para o processo secundário. A nova entidade de processo é adicionada à entidade descendente da entidade do serviço de negócio.

Nota:
Na interface Resiliência operacional clássica, os serviços primários, serviços secundários e processos são obtidos do Configuration Management Database (CMDB). Em Espaço de Resiliência operacional, você pode configurar os serviços primários, serviços secundários e processos para um serviço de negócio usando as guias **Serviços**primários, **Serviços**secundários e **Processos** no formulário Serviço.

[End]

Como gerenciar os serviços de negócio no Espaço de Resiliência operacional

Os Resiliência operacional gerentes e usuários podem acessar Espaço de Resiliência operacional. Se você tiver as Resiliência operacional funções de gerente e usuário, poderá gerenciar os serviços de negócio e coletar as métricas de resiliência em Espaço de Resiliência operacional.

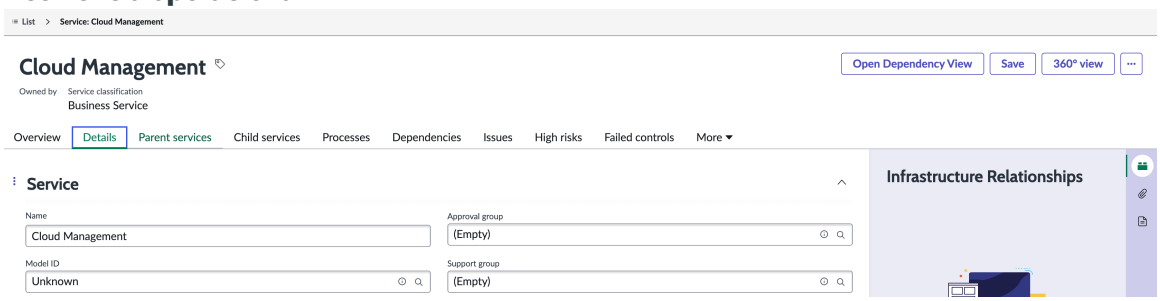
Como configurar os serviços primários, os serviços secundários e os processos no Espaço de Resiliência operacional

Em Espaço de Resiliência operacional, você pode configurar os serviços primários, os serviços secundários e os processos de um serviço de negócio usando diretamente as guias **Serviços**primários, **Serviços**secundários e **Processos**. As guias de amostra no formulário Serviço são mostradas no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

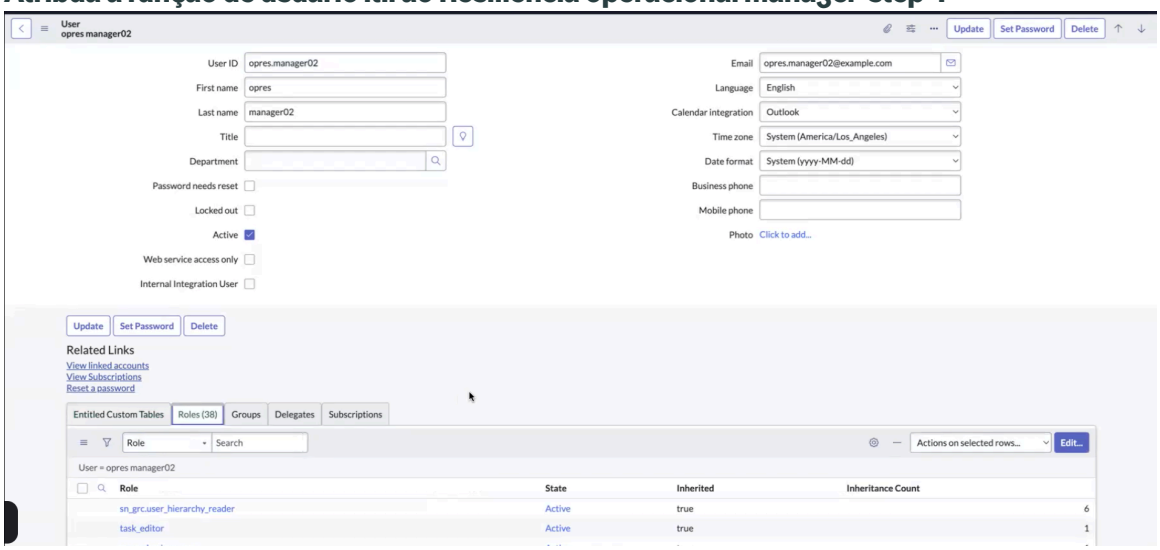
Guias Serviços primários, Serviços secundários e Processos no Espaço de Resiliência operacional



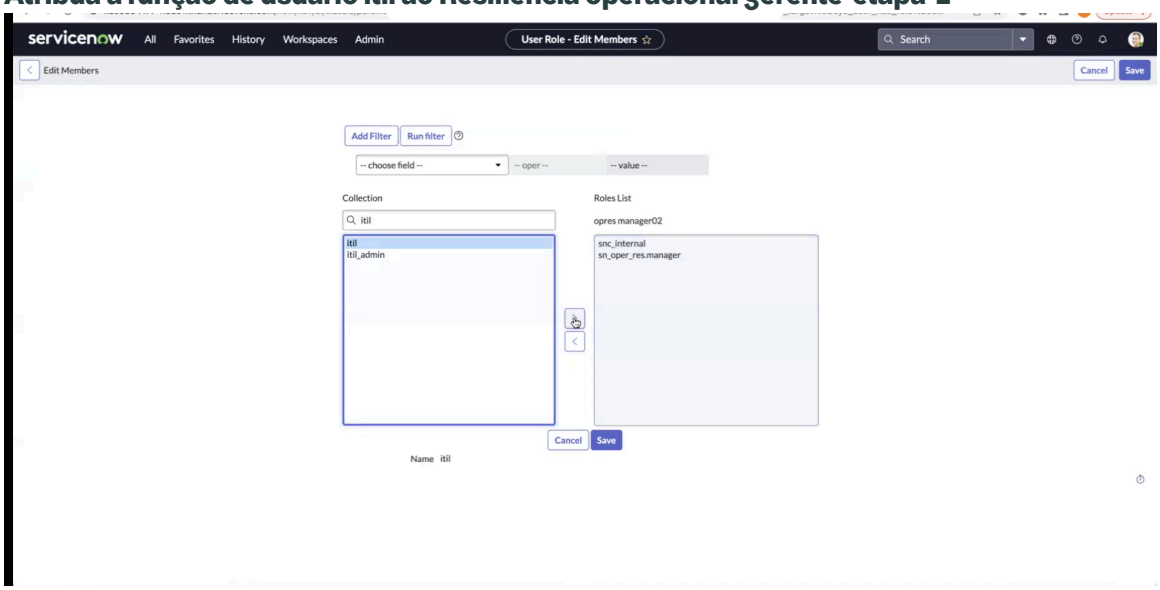
Atribuindo a função de usuário itil aos administradores ou gerentes Resiliência operacional

Para configurar os serviços primários, serviços secundários ou processos de um serviço, você deve atribuir a função de usuário itil aos administradores ou gerentes Resiliência operacional, conforme mostrado nas duas etapas a seguir.

Atribua a função de usuário itil ao Resiliência operacional manager-step-1



Atribua a função de usuário itil ao Resiliência operacional gerente-etapa-2



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

Você deve ter as funções sn_oper_res.manager e itil ou sn_oper_res.admin e itil antes de adicionar ou remover os serviços e processos em Espaço de Resiliência operacional. Em CMDB, conceder a qualquer usuário a função itil direta ou indiretamente permite que o usuário adicione ou remova os serviços e processos do back-end. No entanto, a aplicação Resiliência operacional evita que os usuários com a função sn_oper_res.user adicionem ou removam os serviços e processos em Espaço de Resiliência operacional.

Como adicionar um serviço de negócio à emissão de relatórios Resiliência operacional

Para adicionar um serviço de negócios à emissão de relatórios Resiliência operacional, você pode selecionar **Adicionar à emissão de relatórios do OpRes,** conforme mostrado no exemplo a seguir.

Adicionar um serviço de negócios à emissão de relatórios do OpRes

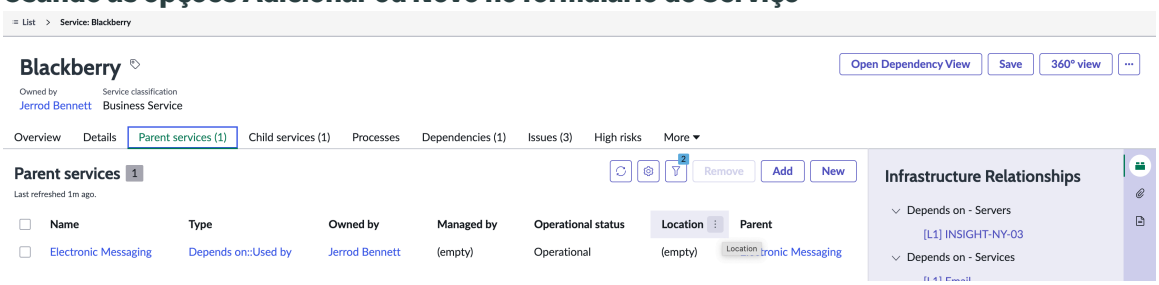


Nota:

Depois de adicionar um serviço à emissão de relatórios Resiliência operacional em Espaço de Resiliência operacional, a opção **Adicionar à emissão de relatórios do OpRes** não será mais exibida para o serviço.

Depois de adicionar um serviço de negócios à emissão de relatórios Resiliência operacional, você pode exibir as opções **Adicionar** ou **Novo** no formulário Serviço. Para configurar o relacionamento de um serviço de negócios com suas entidades, você pode usar as opções **Adicionar** ou **Novo**, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Usando as opções Adicionar ou Novo no formulário de Serviço

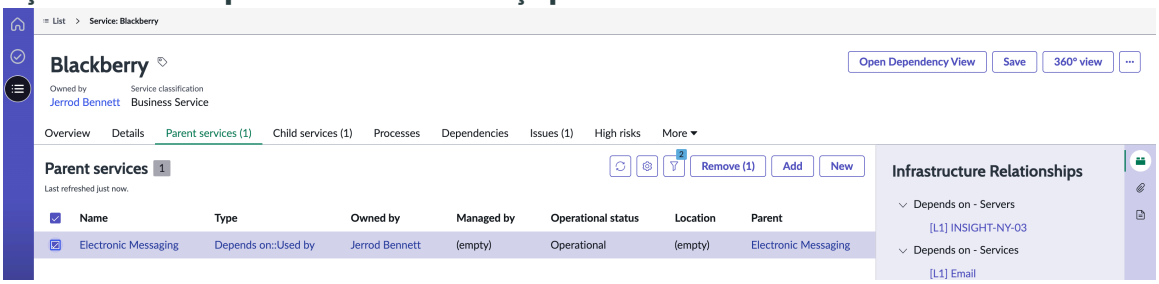


Para remover um serviço ou processo associado, selecione o serviço ou o processo e clique em **Remover**, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

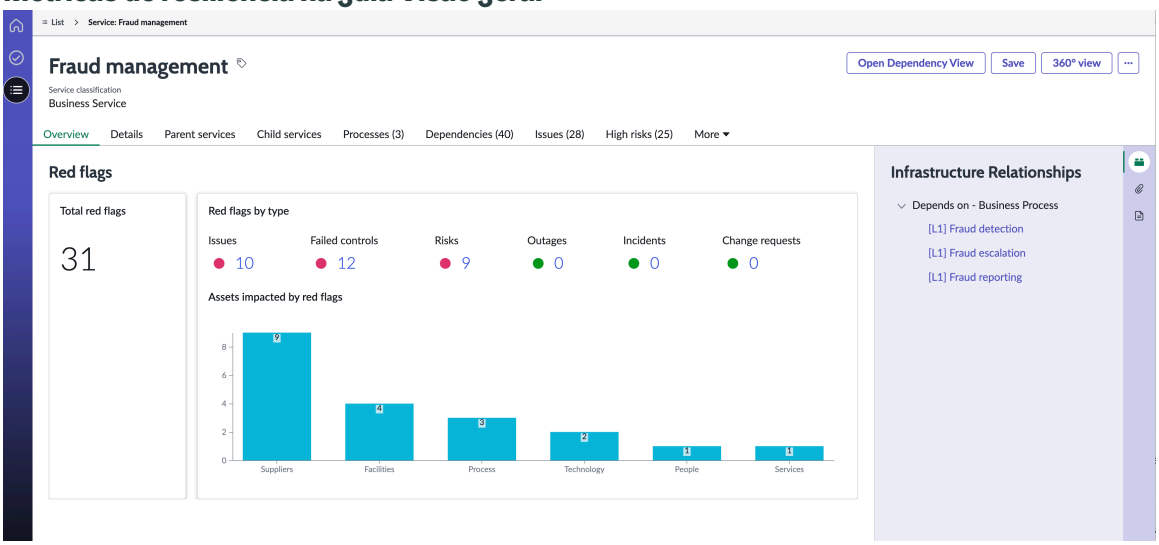
Ação de amostra para remover um serviço primário



Guias Visão geral e Detalhes no formulário Serviço

Na guia **Visão geral** do formulário Serviço, você pode exibir as métricas de resiliência de um serviço de negócios, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Métricas de resiliência na guia Visão geral



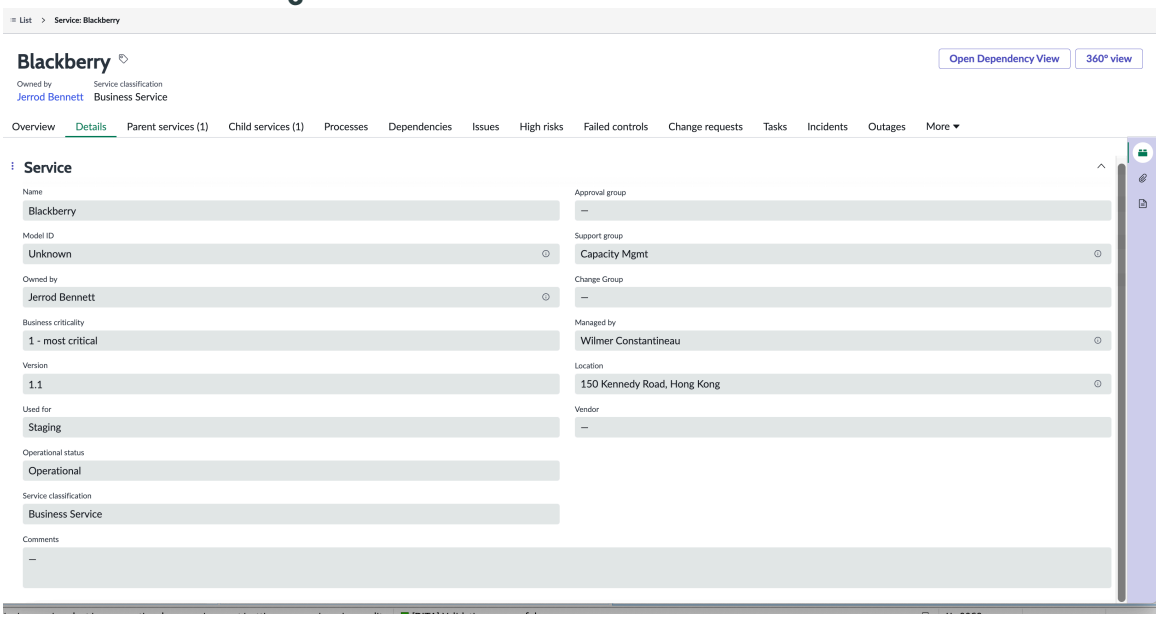
A seção Sinalizadores vermelhos exibe o número total de sinalizadores vermelhos, sinalizadores vermelhos por tipo e detalhes dos ativos afetados pelos sinalizadores vermelhos.

Na guia **Detalhes** do formulário Serviço, você pode exibir os principais atributos de um serviço de negócio, conforme mostrado no exemplo a seguir:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atributos de chave na guia Detalhes



Outras guias relacionadas no formulário de serviço

Consulte a tabela a seguir para obter mais informações sobre as outras guias relacionadas no formulário Serviço e suas descrições.

Outras guias relacionadas que são exibidas no formulário de Serviço

Guia	Descrição	Nova ação	Adicionar ação	Remover ação
Serviços primários	Lista dos serviços primários de um serviço de negócio. Para associar um serviço primário existente a um serviço de negócios, selecione **Adicionar**. Para criar um serviço primário para um serviço de negócio, selecione **Novo**.	Formulário em que você pode adicionar um serviço primário. Neste formulário, você pode criar um relacionamento entre o serviço primário e o serviço atual.	Exibição de tabela na qual é possível selecionar vários serviços e adicioná-los como serviços primários do serviço atual.	Formulário em que você pode remover um serviço primário do serviço de negócio.
Serviços secundários	Lista de serviços secundários de um serviço de negócio. Para associar um serviço secundário existente a um serviço de negócio, selecione **Adicionar**. Para criar um serviço secundário para o serviço atual, selecione **Novo**.	Formulário em que você pode adicionar um serviço secundário. Neste formulário, você pode criar um relacionamento entre o serviço secundário e o serviço atual.	Exibição de tabela em que é possível selecionar vários serviços que você pode adicionar como serviços secundários do serviço atual.	Formulário em que você pode remover um serviço secundário do serviço de negócio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Outras guias relacionadas que são exibidas no formulário de Serviço

Guia	Descrição	Nova ação	Adicionar ação	Remover ação
Processos	Lista dos processos associados a um serviço de negócio.	Não aplicável	Exibição de tabela na qual é possível selecionar vários processos que podem ser adicionados como serviços secundários do serviço atual.	Formulário em que você pode remover um processo do serviço de negócio.
Dependências	Lista das dependências associadas a um serviço de negócio.	Não aplicável	Exibição de tabela em que é possível selecionar vários ativos (entidades) que você pode adicionar como entidades descendentes do serviço atual.	Formulário em que você pode remover um ativo do serviço de negócio.
Problemas	Lista dos problemas associados a um serviço de negócio. Começando com Xanadu, você pode selecionar **Adicionar** para associar um problema existente a um serviço de negócios, conforme mostrado no exemplo a seguir. **Adicionar um problema existente a um serviço de negócios**  Para criar um problema para um serviço de negócios, você também pode selecionar **Novo**.	Formulário em que você pode criar um problema para um serviço de negócios.	Formulário em que você pode adicionar um problema existente a um serviço de negócio.	Não aplicável
Riscos altos	Lista dos itens de alto risco ou das avaliações de	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Outras guias relacionadas que são exibidas no formulário de Serviço

Guia	Descrição	Nova ação	Adicionar ação	Remover ação
	risco no estado de monitor que estão associados ao serviço de negócios.			
Controles com falha	Lista de controles com falha ou comuns em que o status do controle é fora de conformidade e a entidade dependente é o serviço de negócios.	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Solicitações de mudança	Lista das solicitações de mudança associadas a um serviço de negócio.	Formulário de solicitação de mudança. Quando você envia o formulário de Solicitação de Mudança, a aplicação cria um registro na tabela Serviços.	Não aplicável	Não aplicável
Tarefas	Lista das tarefas associadas a um serviço de negócio.	Lista das tabelas de tarefas, em que você pode selecionar o tipo de tarefa que deseja criar. Quando você envia o formulário, a aplicação cria um registro nos Serviços com a tabela Tarefas.	Não aplicável	Não aplicável
Incidentes	Lista dos incidentes associados a um serviço de negócios.	Formulário de incidente. Quando você envia o formulário de Incidente, ele cria um registro na tabela Serviços.	Não aplicável	Não aplicável
Indisponibilidades	Lista de indisponibilidades em aberto associadas a um serviço de negócios.	Formulário de indisponibilidade. Quando você envia o formulário, a aplicação cria um registro na tabela Serviços.	Não aplicável	Não aplicável

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

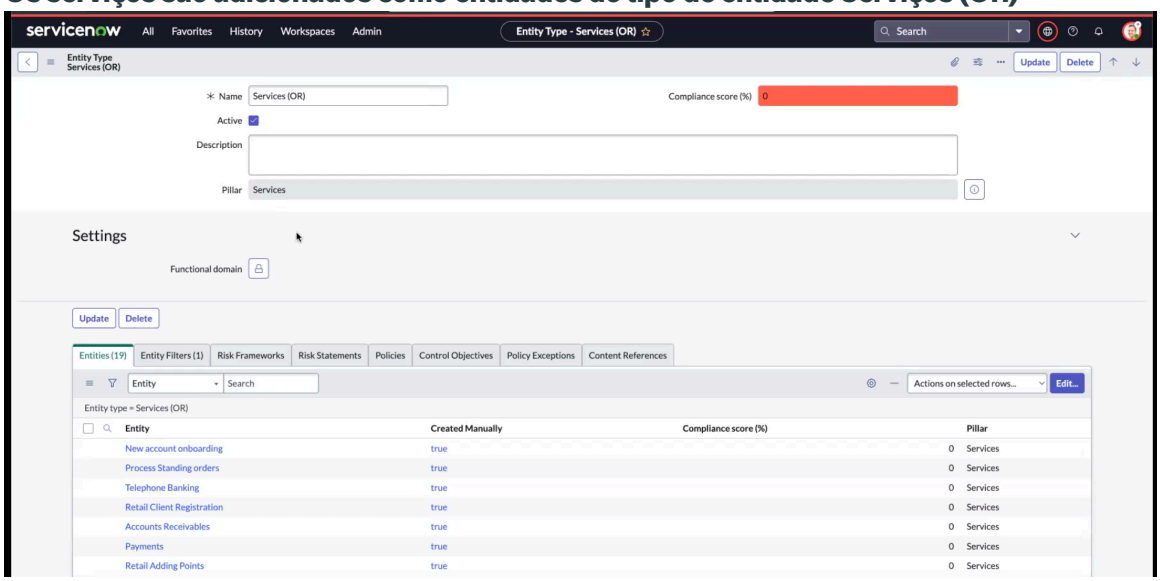
Outras guias relacionadas que são exibidas no formulário de Serviço

Guia	Descrição	Nova ação	Adicionar ação	Remover ação
Avaliação de importância e impacto	Lista de avaliações de impacto e importância aprovadas..	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Análise de cenário	Lista das análises de cenário aprovadas.	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Planos de continuidade de negócio	Lista dos planos de continuidade de negócios associados a um serviço de negócios.	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Resposta a vulnerabilidades	Lista de respostas associadas a um serviço de negócio.	Resposta a vulnerabilidades para um serviço de negócios.	Não aplicável	Não aplicável

Serviços como entidades do tipo de entidade Serviços (OR)

Quando você adiciona um serviço de negócios à emissão de relatórios Resiliência operacional, o serviço é adicionado como uma entidade do tipo de entidade Serviços (OR) na aplicação Resiliência operacional, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Os serviços são adicionados como entidades do tipo de entidade Serviços (OR)



Todos os serviços na aplicação Resiliência operacional pertencem ao pilar Serviços. Conforme mostrado no exemplo, a coluna Pilar das entidades exibe o pilar Serviços.

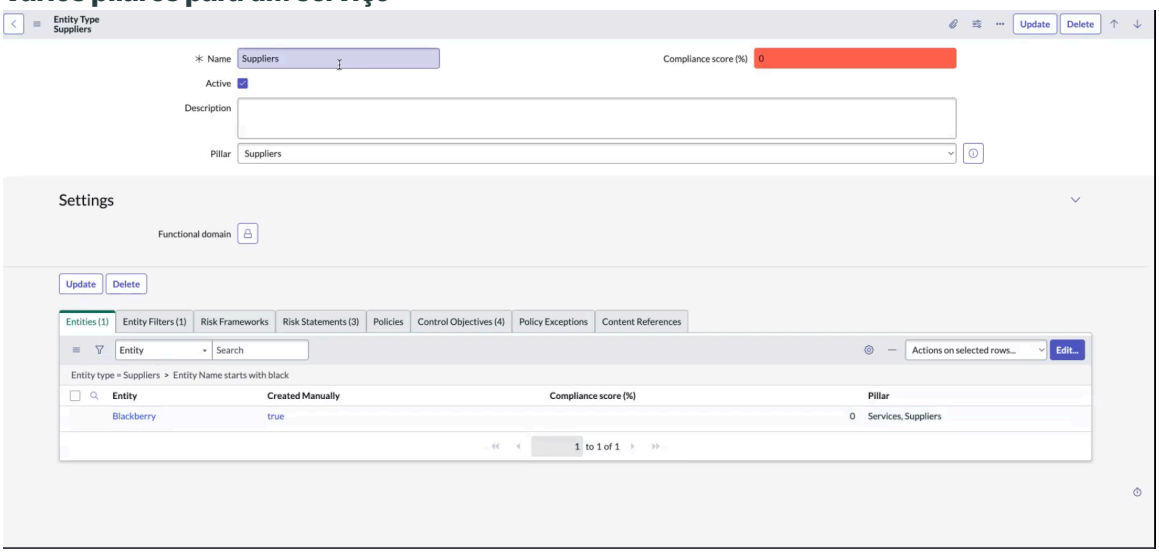
Nota:
Você só pode adicionar as entidades que fazem parte da tabela cmdb_ci_service ao tipo de entidade Serviços (OR).

Da mesma forma, na aplicação Resiliência operacional, um serviço (como uma entidade) pode pertencer a vários pilares. O exemplo a seguir mostra um serviço que pertence a dois pilares, como os pilares Serviços e Fornecedores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

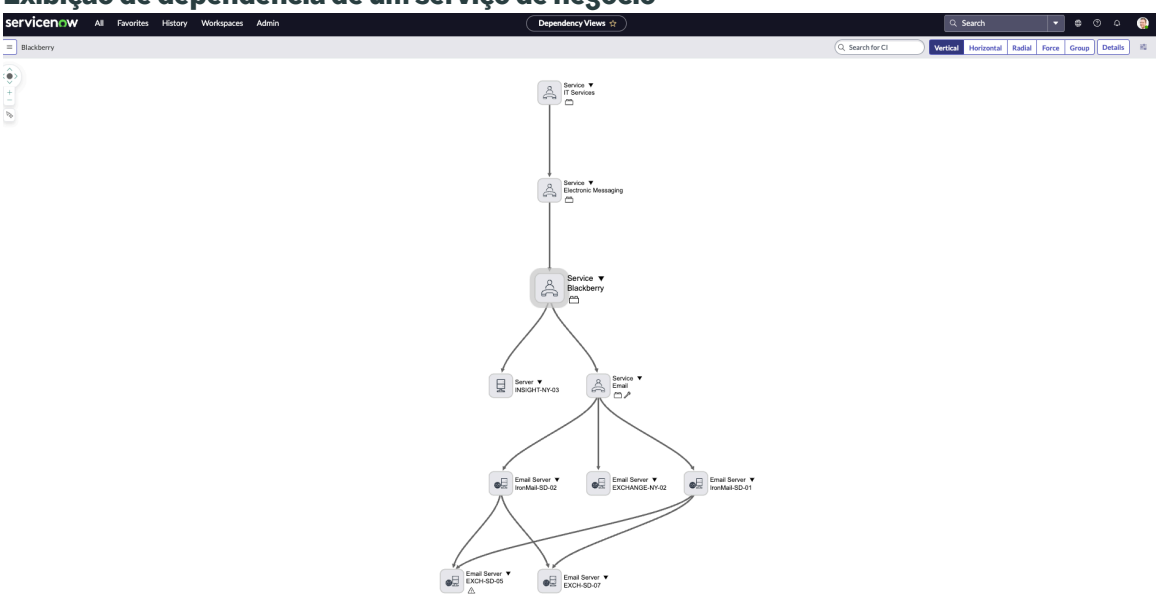
Vários pilares para um serviço



Abrir exibição de dependência e exibição de 360 graus para um serviço de negócio

No formulário Serviço, você pode selecionar a opção **Abrir exibição de dependência** para exibir o relacionamento de infraestrutura de um serviço de negócios. A exibição de dependência de um serviço de negócios exibe seu relacionamento com os serviços primários, serviços secundários e processos, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Exibição de dependência de um serviço de negócio



Na guia **Exibição de 360 °**, os Resiliência operacional gerentes podem monitorar a exibição de 360 graus de um serviço e medir seu desempenho.

Se você tiver a função de gerente Resiliência operacional, na exibição de 360 graus de um serviço de negócios, poderá visualizar as seguintes entidades:

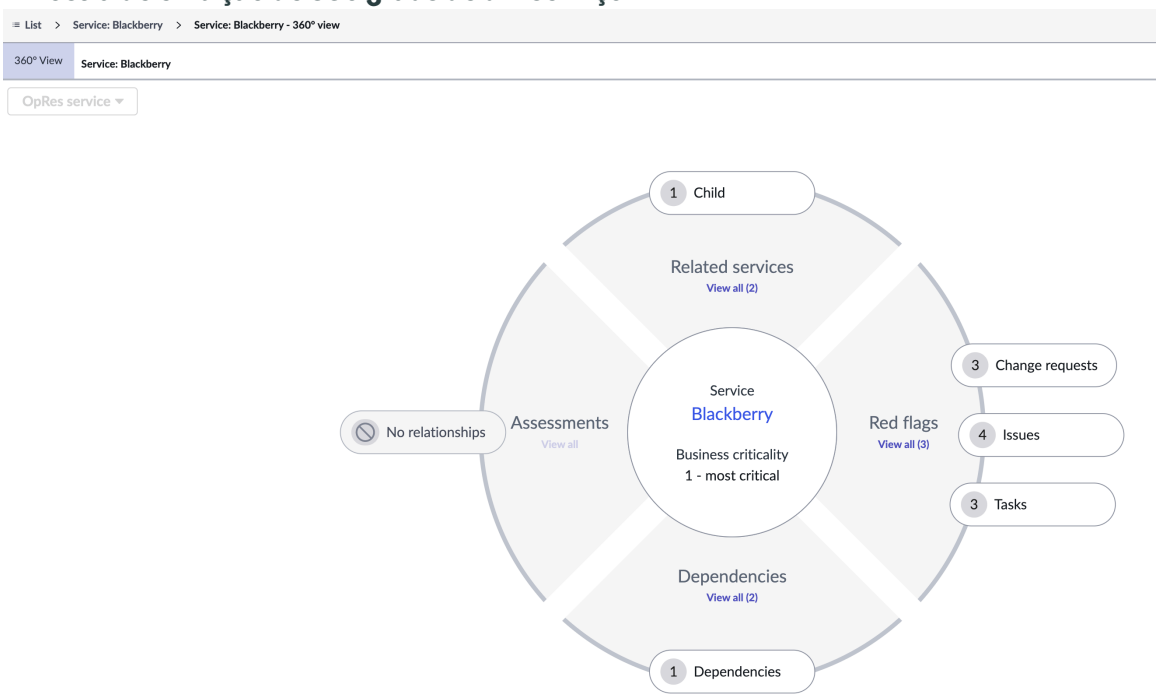
- Serviços primários e secundários
- Dependências relacionadas a um pilar, como os pilares Processo, Tecnologia, Pessoas, Fornecedor e Instalação em sua organização
- Métricas Resiliência operacional

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A amostra de exibição em 360 graus a seguir exibe o relacionamento de um serviço com suas entidades relacionadas, como sinalizadores vermelhos, dependências e avaliações.

Amostra de exibição de 360 graus de um serviço



Para obter mais informações sobre os valores de campos no formulário Serviço, consulte Criar novo formulário de serviço.

Adicionar um serviço de negócio no Espaço de Resiliência operacional

Adicione um serviço de negócios em Espaço de Resiliência operacional para que você possa configurar suas guias relacionadas, como as guias para solicitações de mudança, incidentes e tarefas. Você pode exibir os atributos de serviço e as métricas de resiliência no painel.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager com a função de usuário itil, sn_oper_res.admin com a função de usuário itil

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando o trabalho agendado *`Compute Operational Resilience Compliance`* é executado em segundo plano diariamente, você pode exibir os relatórios de status dos serviços de negócio no painel Resiliência operacional.

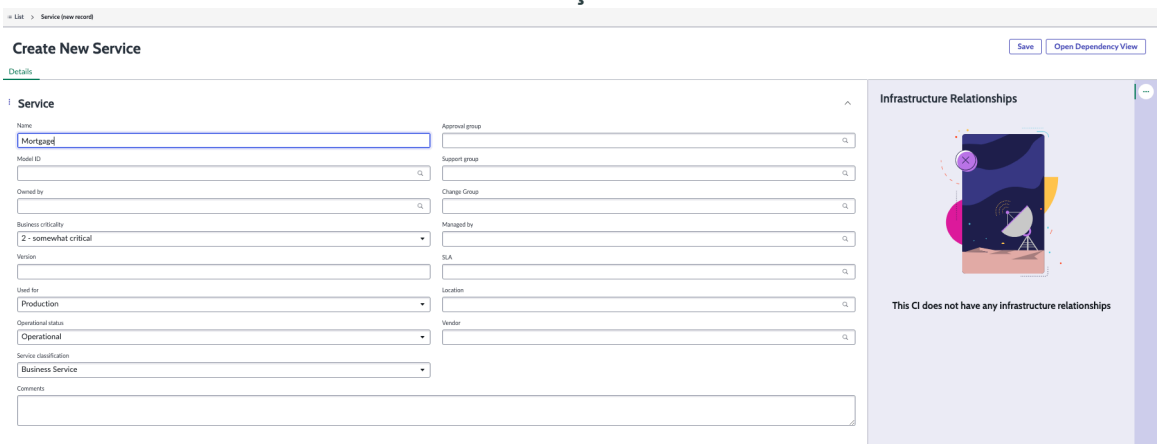
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Serviços** > **Serviços de negócio**.
   Uma lista dos serviços de negócio disponíveis é exibida.
2. Selecione **Novo**.
   O formulário Criar novo serviço é exibido.
3. Na guia **Detalhes**, preencha os campos.
   Uma amostra da guia **Detalhes** é mostrada no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

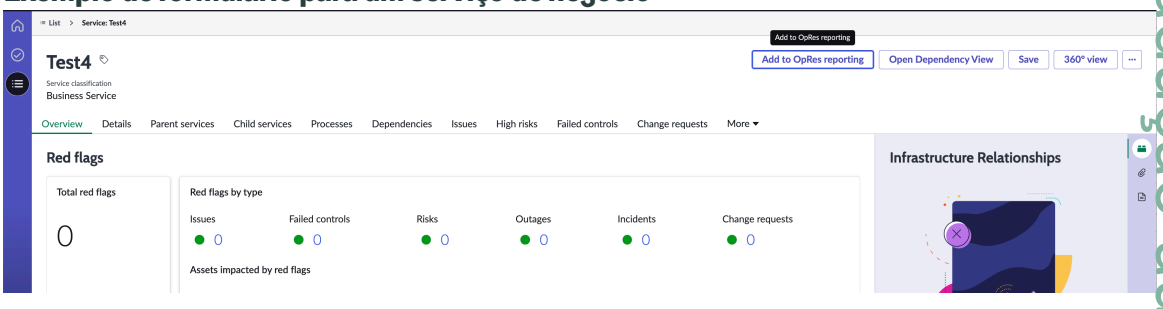
Guia Detalhes no formulário Criar novo serviço



Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Serviço, consulte Criar novo formulário de serviço.

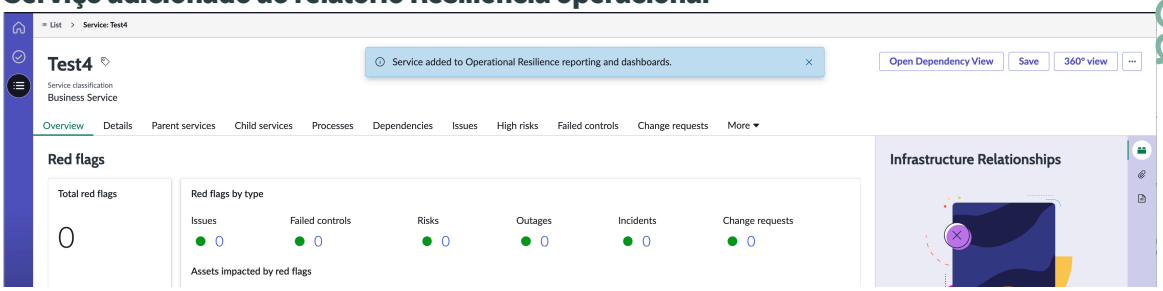
4. Para salvar os detalhes do serviço, selecione **Salvar**.

Exemplo de formulário para um serviço de negócio



5. Para adicionar o serviço de negócio à emissão de relatórios Resiliência operacional, selecione **Adicionar à emissão de relatórios do OpRes**.
O serviço de negócios é adicionado aos relatórios e painéis Resiliência operacional, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Serviço adicionado ao relatório Resiliência operacional



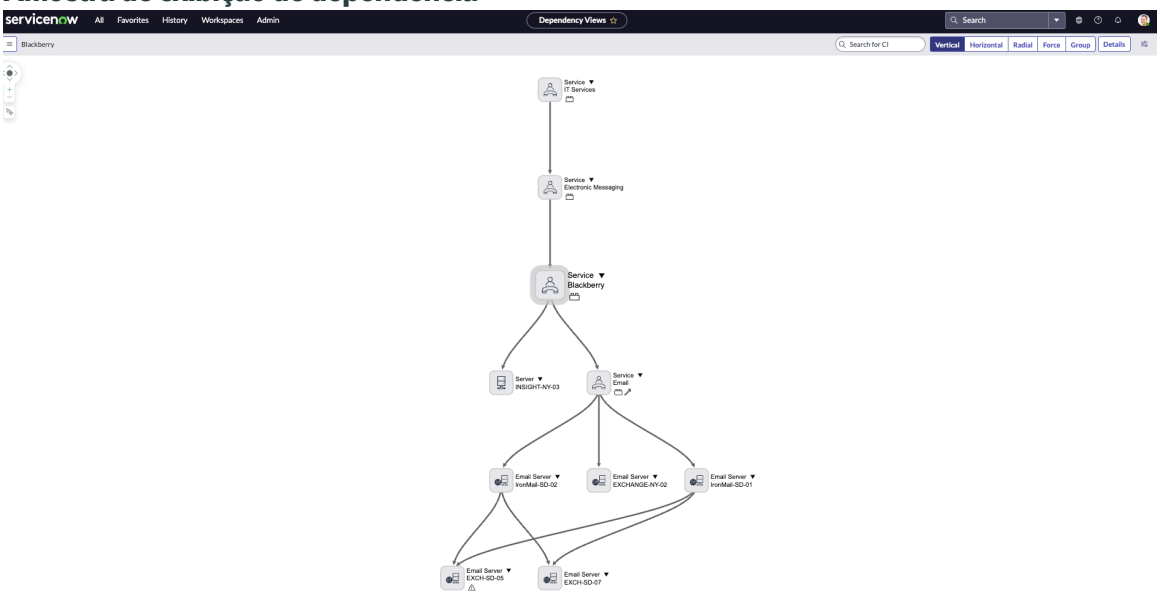
Nota:
Depois de adicionar um serviço ao relatório Resiliência operacional, a opção **de relatório Adicionar ao OpRes** não será mais exibida para o serviço no formulário de serviço.

6. Para exibir o relacionamento de infraestrutura do serviço, selecione **Abrir exibição de dependência**.
O relacionamento de infraestrutura de um serviço com seus serviços primários e secundários é exibido conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

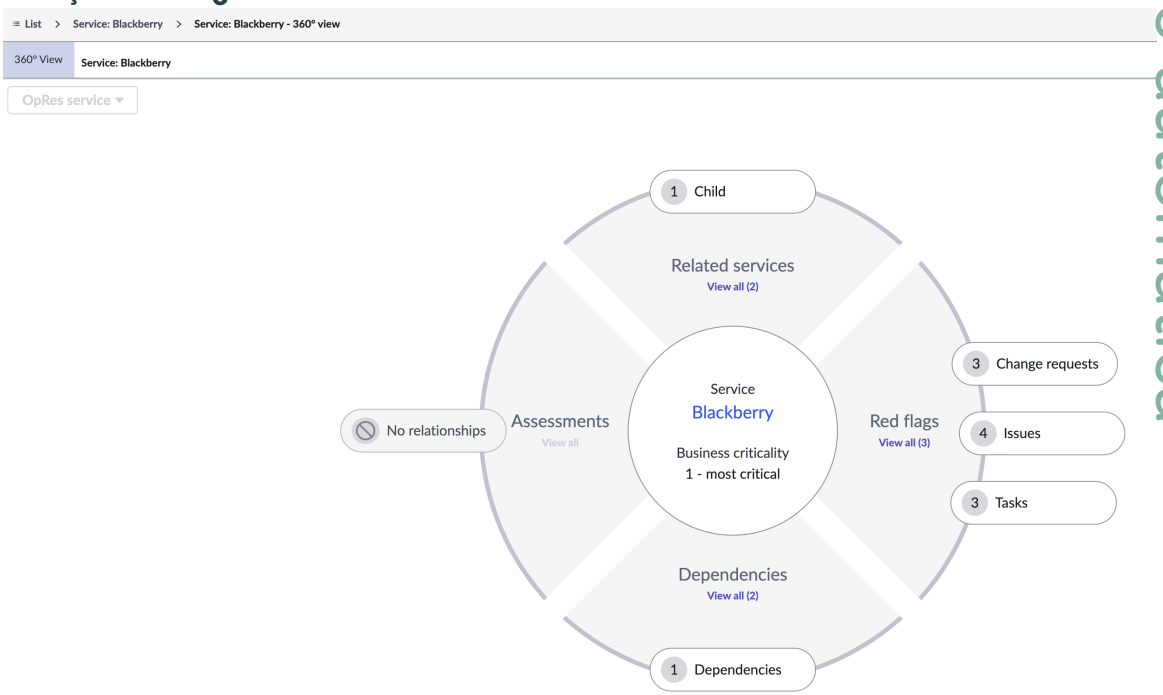
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Amostra de exibição de dependência



7. Para exibir o relacionamento do serviço com suas entidades relacionadas, selecione **exibição em 360 °**. O relacionamento de um serviço com suas entidades relacionadas, como as dependências e sinalizadores vermelhos em uma exibição de 360 graus, é exibido conforme mostrado no exemplo a seguir.

Relacionamento de um serviço com suas entidades relacionadas em uma exibição de 360 graus



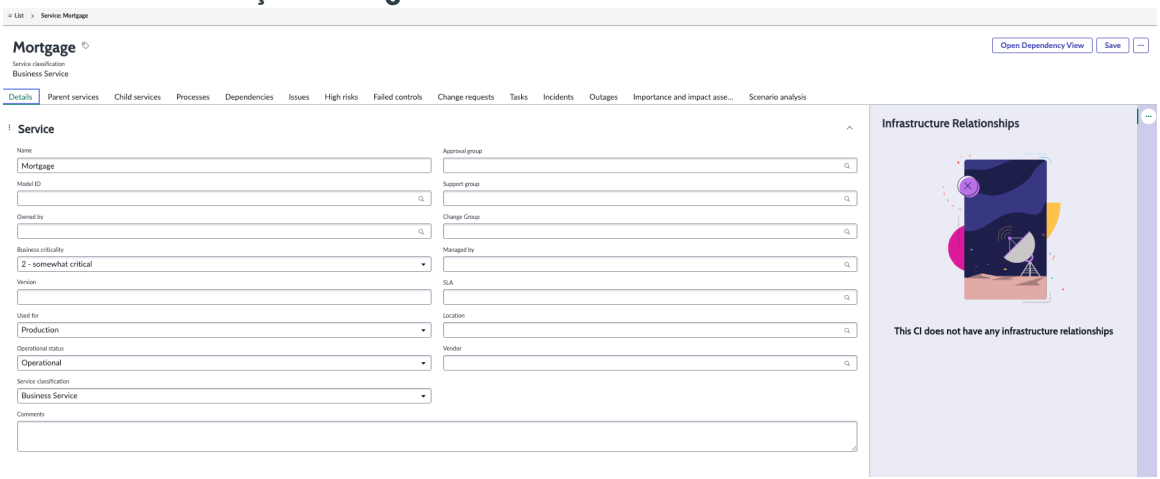
8. Para salvar os detalhes no formulário, selecione **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O formulário Serviço é exibido conforme mostrado no exemplo a seguir.

Formulário de serviço com as guias relacionadas



Criar novo formulário de serviço

Use o formulário Criar novo serviço em Espaço de Resiliência operacional para configurar um serviço de negócio e configurar suas listas relacionadas.

Criar novo formulário de serviço

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Criar novo formulário de serviço

Campo	Descrição
Guia Visão Geral	
Avaliação da importância e da tolerância ao impacto	Avaliação da importância e da tolerância ao impacto com o carimbo de data e hora. A guia exibe a importância (criticidade) da avaliação e a tolerância ao impacto em dias. No formulário, selecione **Exibir avaliação** para exibir a avaliação da importância e da tolerância ao impacto.
Guia de detalhes	
Nome	Nome do serviço de negócio.
Grupo de aprovação	Grupo de aprovação que é responsável pela aprovação do serviço de negócios. Por exemplo, grupo de Desenvolvimento de aplicações ou Segurança de aplicações.
ID do modelo	ID do modelo do serviço de negócio.
Grupo de suporte	Grupo de suporte para o serviço de negócio.
Pertencente a	Proprietário do serviço de negócio. Este campo é preenchido automaticamente.
Grupo da mudança	Grupo de mudança que é responsável por atualizar o serviço de negócios.
Criticalidade dos negócios	Criticidade do serviço de negócio. As opções disponíveis são as seguintes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar novo formulário de serviço

Campo	Descrição
	• 1—mais crítico • 2—um pouco crítico • 3—menos crítico • 4—não crítico
Gerenciado por	Função do usuário que gerencia o serviço.
Versão	Versão do serviço de negócio.
ANS	Acordos de nível de serviço (ANS) para o serviço de negócios.
Usado para	Categoria de uso para a qual o serviço é usado. Por exemplo, Preparação. As opções disponíveis são as seguintes: • Produção • Preparação • CQ • Teste • Desenvolvimento • Demonstração • Treinamento • Recuperação de desastre
Local	Local do serviço de negócio, como Seattle ou Fairfax.
Status operacional	Status operacional do serviço de negócio. As opções disponíveis são as seguintes: • Operacional • Não operacional • Reparo em andamento • Espera de DR • Pronto • Descontinuado • Pipeline • Catálogo
Fornecedor	Fornecedor responsável por operar o serviço de negócios.
Classificação do serviço	Classificação do serviço. As opções disponíveis são as seguintes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar novo formulário de serviço

Campo	Descrição
	• Serviço de negócio • Serviço técnico • Serviço de aplicações
Comentários	Seção de comentários do serviço de negócio. Normalmente, os administradores Resiliência operacional adicionam os comentários sobre o serviço de negócio.

Guias relacionadas

No formulário Criar novo serviço, você pode adicionar um serviço primário, um serviço secundário e um processo para o serviço de negócio. Você também pode configurar as guias relacionadas, como as guias para solicitações de mudança, incidentes e tarefas do serviço. Você pode exibir os atributos de serviço e as métricas de resiliência no painel. A tabela a seguir descreve as guias relacionadas que estão associadas a um serviço.

Guias relacionadas que estão associadas a um serviço

Guia RELACIONADO	Descrição
Serviços principais	Serviços primários associados a um serviço de negócios. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre os serviços primários: • Nome • Tipo • Pertencente a • Gerenciado por • Status operacional • Local • Primário
Serviços secundários	Serviços secundários associados a um serviço de negócio. A guia exibe as seguintes informações de exemplo sobre os serviços secundários: • Nome • Tipo • Pertencente a • Gerenciado por

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias relacionadas que estão associadas a um serviço

Guia RELACIONADO	Descrição
	• Status operacional • Local • Secundário(a)
Processos	Processos associados a um serviço de negócio. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre os processos: • Nome • Pertencente a • Gerenciado por • Local • Primário
Dependências	Dependências associadas a um serviço de negócio. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre as dependências: • Ativos • Pilares • Processos • Serviço secundário
Problemas	Problemas associados a um serviço de negócio. A partir da versão Xanadu, você pode adicionar um problema existente com o serviço de negócio ou criar um problema relacionado ao serviço de negócio. Para obter as descrições dos valores de campo no formulário Criar novo problema, consulte Formulário Criar novo problema.
Riscos altos	Detalhes dos riscos altos associados a um serviço de negócios. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre os riscos altos: • Risco • Avaliação de riscos • Declaração de risco

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias relacionadas que estão associadas a um serviço

Guia RELACIONADO	Descrição
	• Resposta a riscos • Risco inerente • Risco inerente calculado • Risco residual • Risco residual calculado
Controles com falha	Detalhes dos controles com falha ou comuns que estão associados a um serviço de negócio. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre os controles com falha: • Controle • Objetivo do controle • Status • Ativo • Pilar • Processo • Serviço secundário
Solicitações de mudança	Solicitações de mudança associadas a um serviço de negócios. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre as solicitações de mudança: • Solicitação de mudança • Descrição resumida • Tipo • Estado • Data de início planejada • Data de término planejada • Atribuído a • Ativo • Pilar • Processo
Tarefas	Tarefas associadas a um serviço de negócio. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre as tarefas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias relacionadas que estão associadas a um serviço

Guia RELACIONADO	Descrição
	• Descrição resumida • Número • Estado • Tipo de tarefa • Prioridade • Atribuído a • Ativo • Pilar • Processo • Serviço secundário
Incidentes	Incidentes associados a um serviço de negócios. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre os incidentes: • Incidente • Descrição resumida • Responsável • Aberto • Solicitante • Prioridade • Estado • Categoria • Grupo de atribuição • Atribuído a • Atualizado em • Atualizado por • Ativo • Pilar
Indisponibilidades	Indisponibilidades associadas ao serviço atual. Você pode criar uma indisponibilidade para o serviço. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre as indisponibilidades: • Indisponibilidade • Tipo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias relacionadas que estão associadas a um serviço

Guia RELACIONADO	Descrição
	• Começo • Término • Ativo • Pilar • Processo • Serviço secundário
Avaliação da importância e do impacto	Avaliação de importância e impacto que é feita para o serviço. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre a avaliação: • Nome • Importância • Tolerância ao impacto • Responsável • Aprovador • Atualizado em
Análise de cenário	Análise de cenário associada a um serviço de negócios. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre a análise de cenário: • Nome • Responsável • Aprovador de análise • Atualizado em
Planos de continuidade de negócio	Lista dos planos de continuidade de negócios associados a um serviço de negócio.
Resposta a vulnerabilidades	Detalhes das respostas associadas a um serviço de negócios.
Relacionamentos de infraestrutura	Painel de relacionamentos de infraestrutura que mostra a exibição de dependência de um serviço de negócios. Por exemplo, você pode exibir os servidores e serviços associados a um serviço de negócios na exibição de dependência.

Buscando as dependências de CMDB e análise de impacto nos negócios

Você pode buscar as dependências dos serviços de negócio, serviços secundários, processos e processos do serviço secundário de CMDB em Resiliência operacional. Da mesma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

forma, quando as aplicações GCN são instaladas, o trabalho agendado Resiliência operacional também monitora as mudanças nas dependências da análise de impacto nos negócios (AIN) e busca as atualizações de dependência.

Buscando as dependências de CMDB

A partir da versão Xanadu, o Estrutura de relação de dados oferece suporte à aplicação Resiliência operacional com a estrutura subjacente para buscar as dependências de CMDB. O Estrutura de relação de dados (app-grc-relationship-config) é instalado com a aplicação Resiliência operacional por padrão. As CMDB dependências são recuperadas chamando uma API do Estrutura de relação de dados.

Para obter as dependências CMDB, o administrador Resiliência operacional deve ativar a configuração do nó principal, rotulada como **Serviço de negócio (CMDB)** no Estrutura de relação de dados.

Para cada dependência recuperada, a aplicação Resiliência operacional pesquisa uma entidade existente primeiro. Se não houver nenhuma entidade existente, a dependência será ignorada. Se houver uma entidade existente e a entidade pertencer a qualquer tipo de entidade em Resiliência operacional, ela será adicionada ao downstream da entidade primária. Se a entidade não pertencer a nenhum tipo de entidade, como Instalações/Pessoas/Fornecedores/Tecnologia, você deverá adicioná-la manualmente ao tipo de entidade correspondente em Resiliência operacional.

O exemplo a seguir mostra uma amostra de configuração de relacionamento CMDB para um serviço de negócios. Quando o serviço *`Windows mobile`* atualiza suas dependências, a entidade de *`OWA-SD-01`* é adicionada ao downstream de sua entidade, *`IronMail-SD-01`* e *`IronMail-SD-02`* são adicionados ao downstream da entidade de serviço secundária *`Email`*.

Exemplo de configuração de relacionamento para um serviço de negócio

Serviço de negócio	Dependência, processo de negócios e serviço de negócios associados: e-mail	Processo e dependências associadas ao serviço de negócios: e-mail
Windows Mobile	• Dependência: *`OWA-SD-01`* • Processo de negócios: *`Inbound payment validation`* • Serviço de negócio: *`Email`*	• Processo: *`Fraud_escalation`* • Dependência 1: *`IronMail-SD-01`* (A tabela é cmdb_ci_email_server.) • Dependência 2: *`IronMail-SD-02`* (A tabela é cmdb_ci_email_server.)

Buscando as dependências da análise de impacto nos negócios (AIN)

Quando as aplicações GCN são instaladas, Resiliência operacional busca a atualização de dependência da AIN se o campo **Aplica-se a** da AIN for um processo de negócios usado em Resiliência operacional.

As seguintes condições devem ser atendidas para extrair as dependências de AIN em Resiliência operacional:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A AIN deve estar no estado **Aprovado**.
- A AIN não deve estar no estado **expirado**.
- O grupo de dependências precisa ser concluído.

Nota:
Somente quando o campo **Aplica-se a** do registro de AIN corresponde a qualquer processo de negócios dentro do tipo de entidade **de processos** de negócios, suas dependências são obtidas pelo trabalho agendado.

Para cada dependência buscada, a aplicação Resiliência operacional procura primeiro uma entidade válida existente. Se a dependência tiver uma entidade válida existente e pertencer a qualquer tipo de entidade em Resiliência operacional, ela será adicionada ao downstream da entidade primária.

Para buscar as atualizações de dependência CMDB ou as atualizações de dependência de AIN, as seguintes condições são seguidas:

- Se não houver entidade para a dependência, ela será ignorada. Resiliência operacional não cria uma entidade para a dependência.
- Se uma entidade de dependência estiver inativa, ela será ignorada.
- Se uma entidade de dependência estiver ativa, mas não tiver um pilar, ela será ignorada.
- Se uma entidade de dependência estiver ativa e tiver um pilar, mas não pertencer a nenhum tipo de entidade Resiliência operacional, ela será ignorada.

Como adicionar as dependências manualmente

Se a entidade não pertencer a um tipo de entidade, como Instalações, Pessoas, Fornecedores, Tecnologia, Resiliência operacional os usuários deverão adicioná-la ao tipo de entidade correspondente manualmente. Em vez de usar o trabalho agendado, Resiliência operacional administradores e gerentes podem atualizar as dependências manualmente. Para obter informações sobre como atualizar as dependências manualmente, consulte Atualizar as dependências de serviço manualmente.

Suporte para configuração do nó principal no Estrutura de relação de dados

Para obter informações sobre a configuração do Estrutura de relação de dados e do nó principal, consulte Estrutura de relação de dados e Criar um registro de configuração do nó principal.

[store-future: BEGIN review]

Verificando entidades para os serviços em diferentes cenários

A aplicação cria entidades para o serviço ou processo nos seguintes cenários:

1. Adicionar um relacionamento entre o serviço e o processo.
2. Adicionar um relacionamento entre o serviço e o serviço secundário.
3. Adicionar um relacionamento entre o serviço e o processo secundários.

As entidades são adicionadas ao downstream das entidades primárias.

Quando o trabalho agendado é executado, ele normalmente verifica as entidades dos serviços em diferentes cenários e executa determinadas ações. Os seguintes cenários são considerados, por exemplo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Cenário A: o trabalho agendado verifica as entidades para os serviços, processos e ativos secundários do serviço e executa as seguintes ações:

Cenário A para as entidades

Cenários	Ações executadas pelo trabalho agendado
Se houver uma entidade para o serviço secundário	Adiciona-o à dependência do serviço.
Se não houver entidade para o serviço secundário	Cria uma entidade para ele e o adiciona à dependência do serviço.
Se houver uma entidade para o processo	Adiciona-o à dependência do serviço.
Se não houver entidade para o processo	Cria uma entidade para ele e o adiciona à dependência do serviço.
Se houver uma entidade para o ativo direto	Adiciona-o à dependência do serviço.
Se não houver entidade para o ativo direto	Se não houver nenhuma entidade existente para a dependência, a aplicação ignorará o registro.

2. Cenário B: o trabalho agendado verifica as entidades quanto aos processos e ativos do serviço secundário e executa as seguintes ações:

Cenário B para as entidades

Cenários	Ações executadas pelo trabalho agendado
Se houver uma entidade para o serviço secundário	Adiciona-o à dependência do serviço.
Se não houver entidade para o serviço secundário	Cria uma entidade para ele e o adiciona à dependência do serviço.
Se houver uma entidade para o ativo direto	Adiciona-o à dependência do serviço.
Se não houver entidade para o ativo direto	Se não houver nenhuma entidade existente para a dependência, a aplicação ignorará o registro.

3. Cenário C: o trabalho agendado verifica as entidades quanto aos ativos do processo e executa as seguintes ações:

Cenário C para as entidades

Cenários	Ações executadas pelo trabalho agendado
Se houver uma entidade para o ativo direto	Adiciona-o à dependência do serviço.
Se não houver entidade para o ativo direto	Cria uma entidade para ele e o adiciona à dependência do serviço.

[End]

Atualizar as dependências de serviço manualmente

Atualize as dependências de serviço manualmente na aplicação Resiliência operacional.

Antes de Iniciar

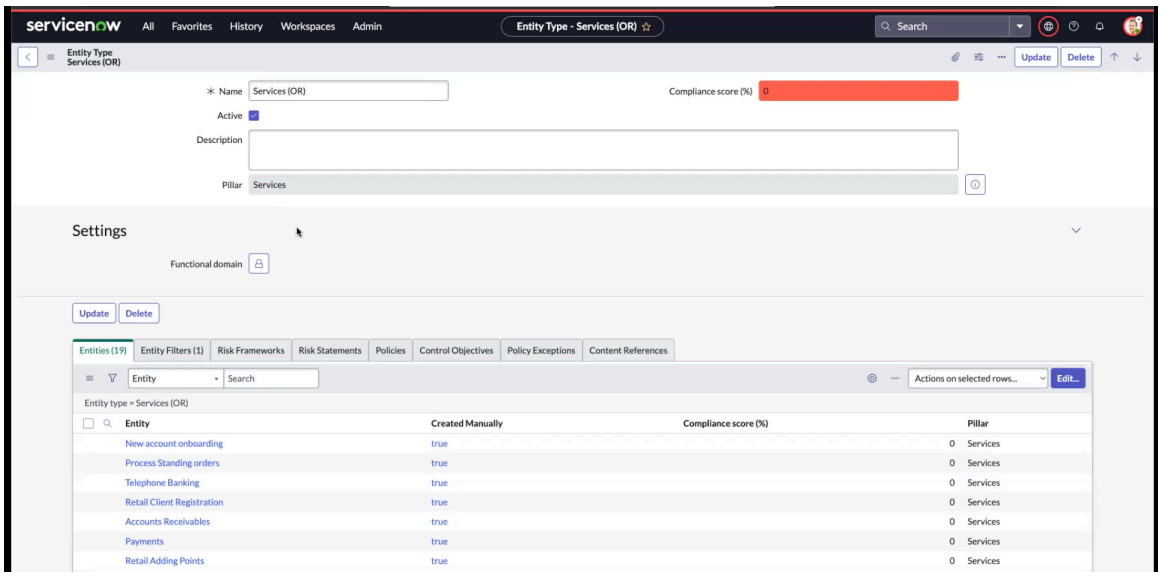
Função necessária: sn_oper_res.admin, sn_oper_res.manager

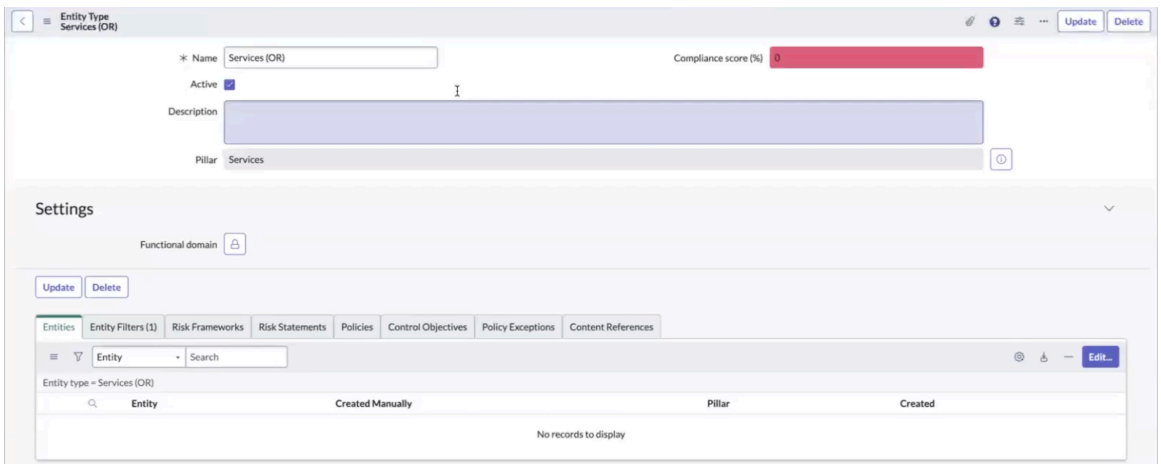
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Resiliência operacional** > **Administrador** > **Tipos de entidade**.
2. Selecione o tipo de entidade **Serviços (OR)**.





3. Navegue até o registro do serviço de negócio em Espaço de Resiliência operacional.

O exemplo a seguir mostra os dados de demonstração do serviço Blackberry em que Blackberry é o serviço primário.

CMDB Relationship Setup

Blackberry
- Email(Child Service)
  - IronMail-SD-01(Dependency)
  - IronMail-SD-02(Dependency)
  - Business process(Business Process)
- Client Management(Business Process)
- INSIGHT-NY-03(Dependency)
- Inbound payment validation(Business Process) // Used to demo the BIA dependency Synch

Neste exemplo, o serviço primário tem um serviço secundário, dependências e processos de negócios.

Tradução automática

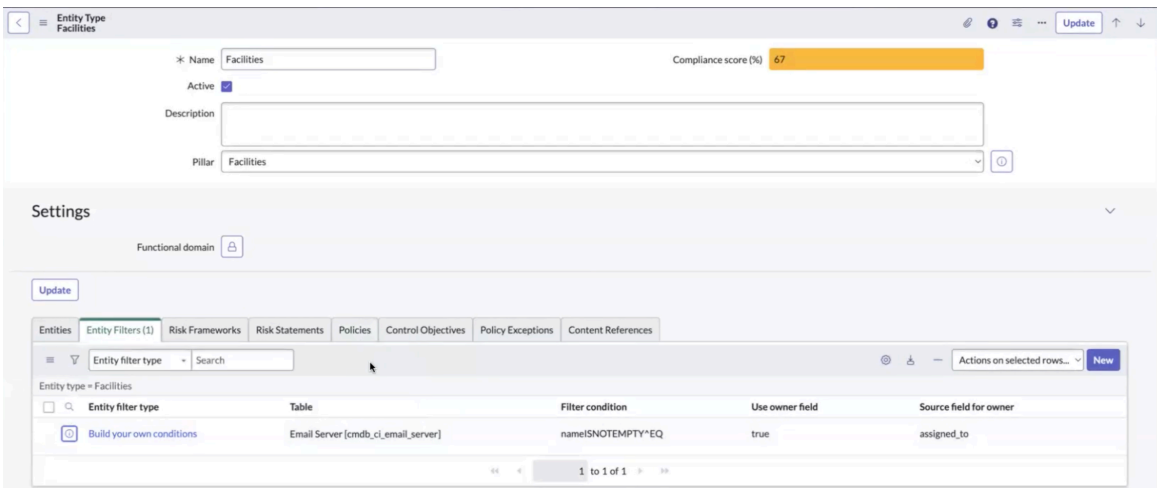
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

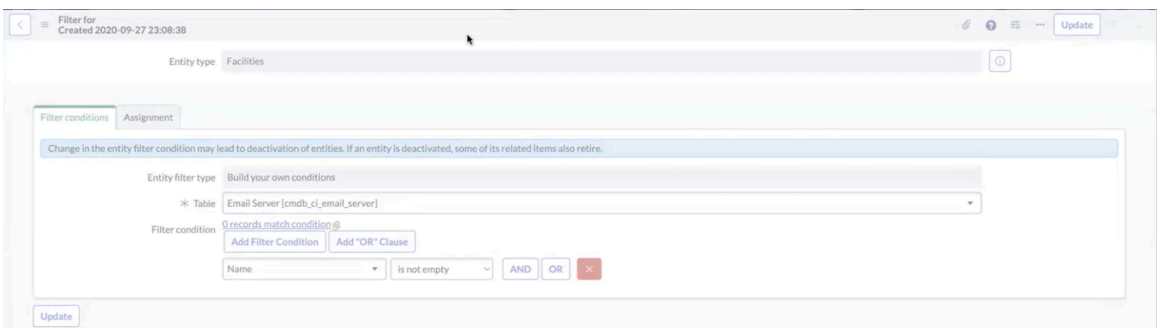
- E-mail (serviço secundário)
  - FerroMail-SD-01 (dependência)
  - FerroMail-SD-02 (dependência)
  - Processo de negócios (processo de negócios)
- Gestão de clientes (processo de negócios)
- INSight-NY-03 (dependência)
- Validação de pagamento de entrada (processo de negócios)

4. Selecione **Adicionar à emissão de relatórios do OpRes**.
   Você pode gerenciar os relacionamentos CMDB ou monitorar os relacionamentos de serviços e processos do registro de serviço no Espaço de Resiliência operacional.
   O serviço é adicionado ao painel de relatórios Resiliência operacional. A seguinte mensagem é exibida na tela: O serviço foi adicionado aos relatórios e painéis da Resiliência operacional. Os botões **Adicionar** e **Nova** ação são exibidos no formulário.

5. Para adicionar a entidade de uma dependência ao tipo de entidade usando a condição de filtro, selecione a condição de filtro em **Filtros de entidade**.

   Você pode usar a condição de filtro listada em Filtros de entidade para adicionar as entidades de uma dependência, conforme mostrado no exemplo.



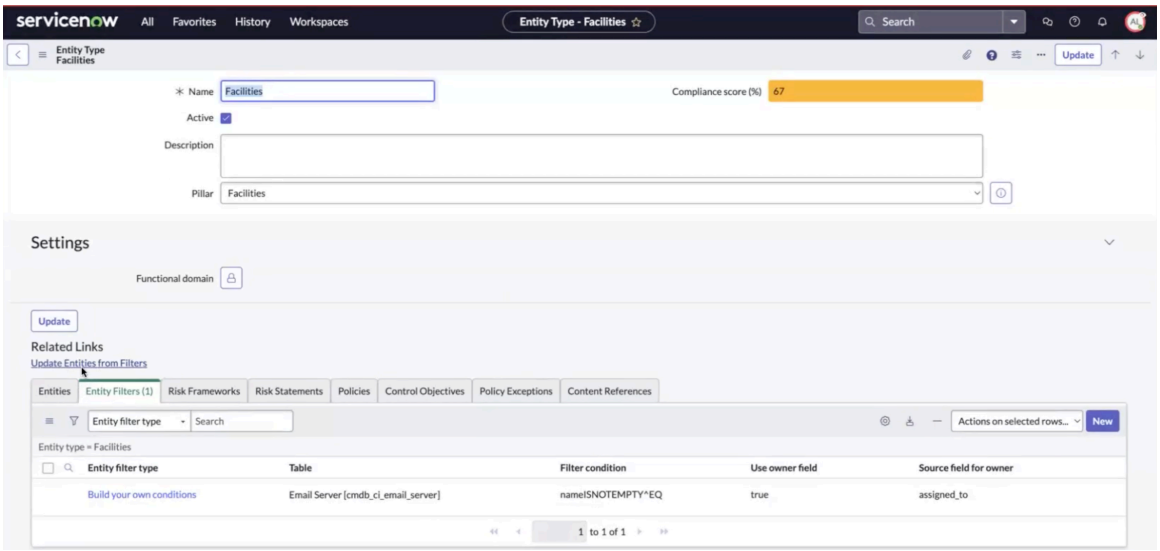


6. Selecione **Atualizar**.

   Em Links relacionados, o link Atualizar entidades a partir de filtros é exibido para atualizar as entidades, conforme mostrado no exemplo.

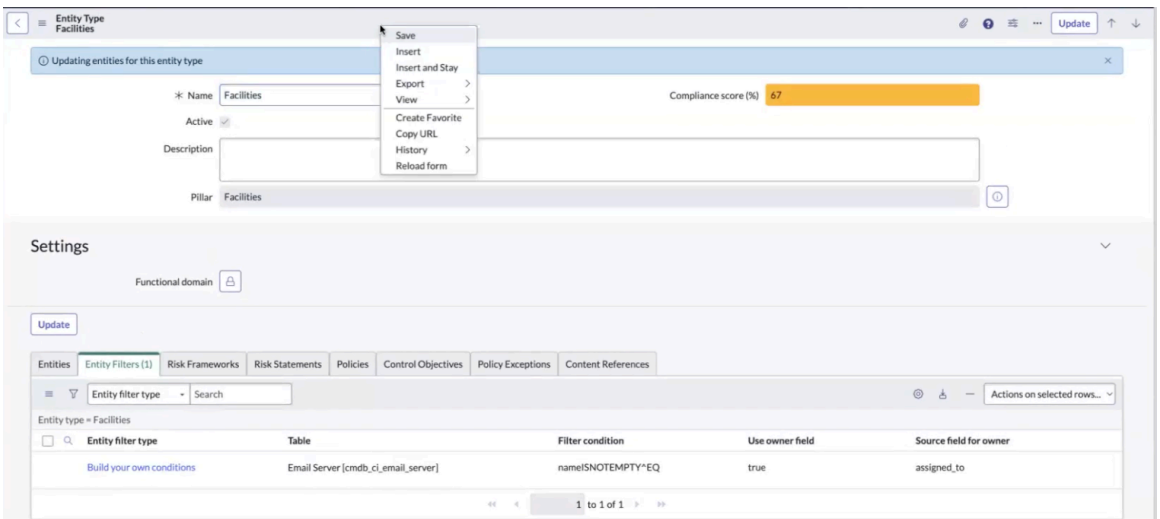
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



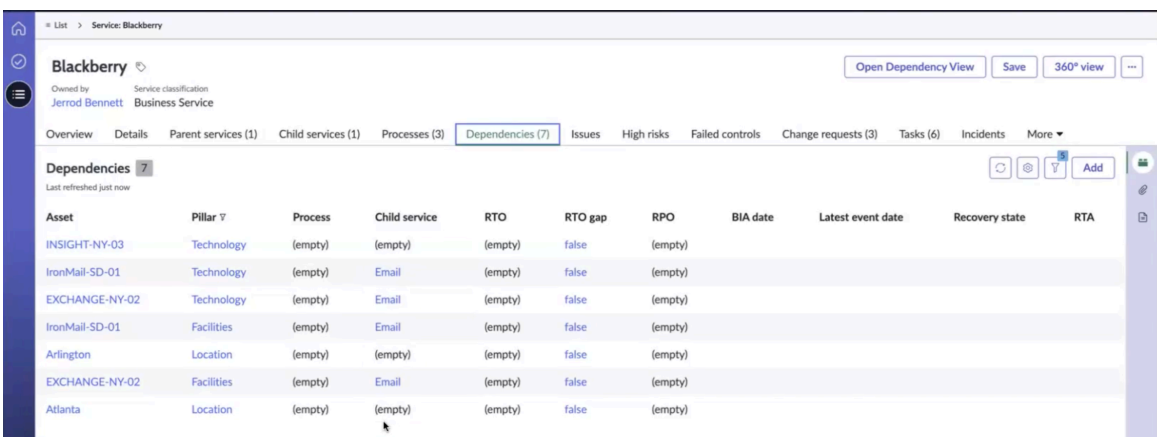
7. Selecione o link **Atualizar entidades de filtros**.

As entidades são atualizadas para o tipo de entidade e são exibidas na lista relacionada Entidades.



8. Para adicionar as dependências, navegue até o registro de serviço e selecione **Adicionar** na lista relacionada Dependências.

As dependências extraídas manualmente são exibidas na lista do registro de serviço.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como analisar a importância e a tolerância ao impacto de um serviço de negócios no Espaço de Resiliência operacional

Ao analisar a importância e a tolerância ao impacto do seu serviço de negócios, você pode medir como possíveis interrupções podem afetar o desempenho de um serviço. Você pode usar o modelo de questionário de avaliação em Espaço de Resiliência operacional para medir a importância e a tolerância ao impacto do serviço de negócio selecionado.

Importância e tolerância ao impacto de um serviço de negócio

A importância de um serviço de negócio é determinada por fatores como o número de clientes que usam o serviço, a receita que o serviço gera e seu impacto na marca da sua empresa. Ao medir a tolerância ao impacto de um serviço de negócios, você pode ver por quanto tempo um serviço pode ficar não operacional sem causar algum tipo de perda para a empresa e seus clientes.

Se você tiver a função sn_oper_res.admin, poderá criar e manter um modelo de avaliação predefinido em Resiliência operacional. Com a função sn_oper_res.manager, você pode selecionar um ou mais serviços de negócio que deseja analisar e usar o modelo de avaliação para calcular a importância e a tolerância ao impacto de seus serviços de negócio.

Tarefas e estados associados ao fluxo de trabalho de avaliação

O processo do fluxo de trabalho de avaliação é o seguinte:

- O responsável pela avaliação seleciona um ou mais serviços de negócio e envia a avaliação de importância e tolerância ao impacto em Espaço de Resiliência operacional. Esta ação cria uma guia **Avaliação** em Espaço de Resiliência operacional que contém as perguntas do modelo de questionário preenchido previamente.
- O avaliador da avaliação recebe uma notificação por e-mail com um link para a avaliação.
- O avaliador seleciona o link para a avaliação e responde ao questionário. Com base nas respostas do avaliador ao questionário, é gerada uma avaliação da classificação de importância e da duração tolerável de um ou mais serviços de negócio.
- Depois que a avaliação é concluída, o proprietário revisa as respostas e solicita uma aprovação para a avaliação de importância e tolerância ao impacto. As respostas do proprietário podem substituir a classificação de importância e tolerância ao impacto da avaliação.
- O aprovador da avaliação verifica as respostas às perguntas e aprova a avaliação.
- O proprietário da avaliação encerra a avaliação em Espaço de Resiliência operacional.

Quando você executa as tarefas de avaliação, a avaliação é atualizada por meio de diferentes estados em Espaço de Resiliência operacional, conforme descrito na tabela a seguir.

Estados e ações de IU associados à avaliação

Estado	Ações de IU associadas	Descrição
Rascunho	Selecione **Novo** no formulário Todas as avaliações.	Quando você seleciona **Novo** no formulário Todas as avaliações, um registro é criado no estado **Rascunho** por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados e ações de IU associados à avaliação

Estado	Ações de IU associadas	Descrição
		Navegue até a guia **Detalhes** e adicione os detalhes da avaliação. Na guia **Serviços**, associe um ou mais serviços de negócio à avaliação.
Resposta pendente	Selecione **Avaliar** no formulário de avaliação.	Quando você seleciona **Avaliar** para prosseguir com a avaliação, a aplicação preenche o questionário de avaliação na guia **Avaliação**. O estado da avaliação é atualizado automaticamente para o estado de **resposta Pendente**. O avaliador recebe uma notificação por e-mail com um link para a avaliação. **Nota:** Para prosseguir com a avaliação, você deve associar pelo menos um serviço à avaliação.
Avaliação recebida	Selecione **Enviar** no modelo de avaliação e **Salvar** no formulário de avaliação para concluir e salvar a avaliação.	Quando a avaliação está no estado de **resposta pendente**, você pode responder às perguntas de avaliação fornecidas no modelo de avaliação. Para enviar as respostas, selecione **Enviar**. Para salvar a avaliação, selecione **Salvar**. O estado da avaliação é atualizado para **Avaliação recebida**. Uma classificação de importância e a duração da tolerância ao impacto são geradas automaticamente com base nas respostas do questionário. O proprietário da avaliação solicita uma aprovação para a avaliação. O aprovador da avaliação recebe uma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados e ações de IU associados à avaliação

Estado	Ações de IU associadas	Descrição
		notificação por e-mail sobre a avaliação.
Aprovado	Selecione **Solicitar aprovação** no formulário de avaliação.	O aprovador da avaliação verifica as respostas às perguntas e seleciona **Solicitar aprovação**. O estado da avaliação é atualizado automaticamente para **Aprovado**.
Encerrado	Selecione **Fechar** no formulário de avaliação.	Uma avaliação pode ser fechada somente quando está no estado **Aprovado**. Para fechar a avaliação, selecione **Fechar** no formulário de avaliação. O estado da avaliação é atualizado para **Encerrado**.

Nota:
Se você tiver a função sn_oper_res.admin, poderá excluir a avaliação em qualquer estado.

Se você tiver a função sn_oper_res.admin, poderá configurar as classificações de avaliação atualizando a criticalidade e a ordem da classificação de avaliação no módulo Escolhas importantes. Para obter mais informações sobre como configurar a classificação de avaliação, consulte Atualizar a classificação de avaliação no módulo Escolhas importantes.

Para obter mais informações sobre as funções Resiliência operacional, consulte Funções instaladas com Resiliência operacional.

Criar uma avaliação de importância e tolerância ao impacto para um serviço de negócios

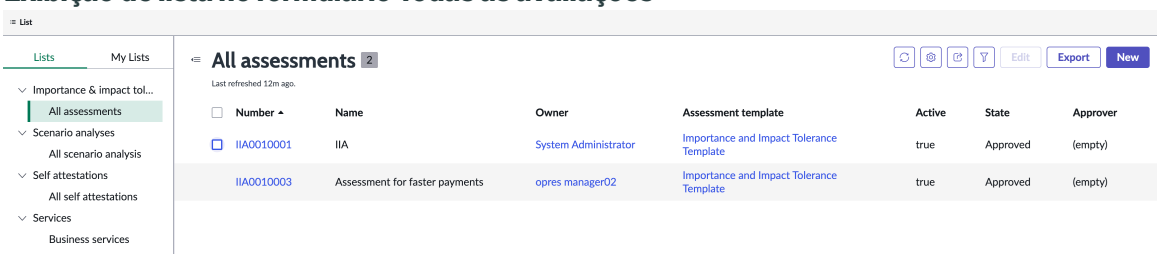
Crie uma avaliação de importância e tolerância ao impacto para um serviço de negócios em Espaço de Resiliência operacional. Ao ver as respostas do cliente às perguntas do questionário de avaliação, você pode medir a importância do seu serviço de negócio e o impacto dele sobre os clientes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_oper_res.user, sn_oper_res.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Lista** > **Avaliação da importância e da tolerância ao impacto** > **Todas as avaliações**.
   As avaliações de importância e tolerância ao impacto na aplicação Resiliência operacional são exibidas no formulário Todas as avaliações, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Exibição de lista no formulário Todas as avaliações



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Selecione **Novo**.

   Esta ação cria um formulário de avaliação no qual você pode adicionar os detalhes sobre a avaliação.

3. Nos campos **Nome** e **Descrição**, insira o nome e a descrição da avaliação.
4. No campo **Modelo de avaliação**, selecione **Importância e tolerância ao impacto Modelo**.
5. No painel Designados, selecione o proprietário, o aprovador e o avaliador para a avaliação.

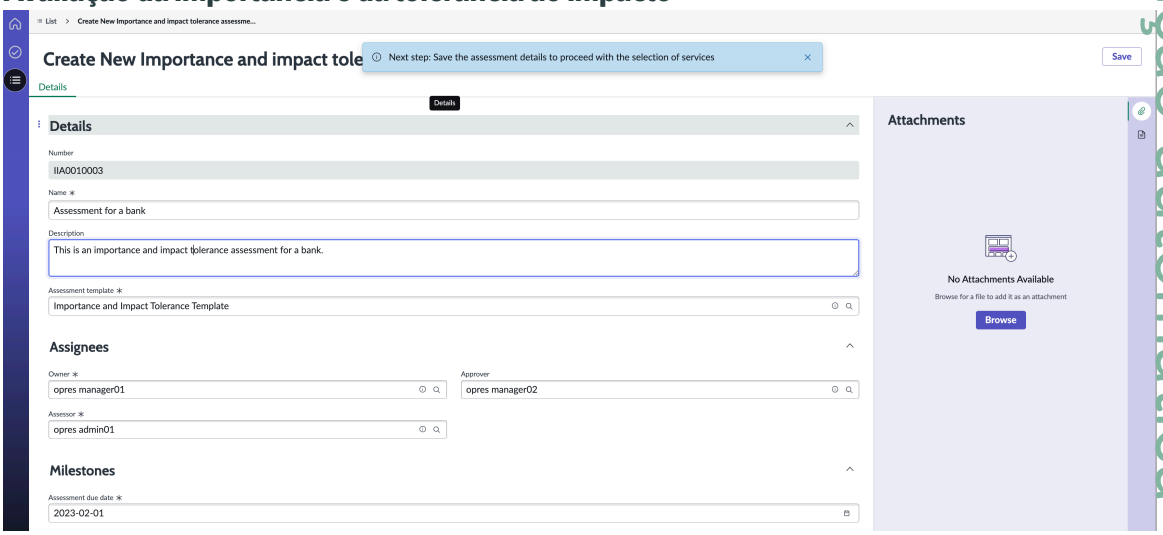
   Nota:
   O proprietário da avaliação não pode ser seu aprovador.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário de avaliação de importância e tolerância ao impacto, consulte Criar novo formulário de avaliação de importância e tolerância ao impacto.

6. No campo **Data de vencimento da avaliação** no painel Marcos, selecione a data de vencimento da avaliação.
7. Selecione **Salvar**.

   Você criou uma avaliação no estado **Rascunho**. Os detalhes da avaliação são exibidos no formulário de avaliação, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Avaliação da importância e da tolerância ao impacto



Na guia **Serviços**, você pode associar um serviço à avaliação. A guia **Serviços** é exibida no formulário de avaliação, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Guia Serviços no formulário de avaliação



Quando a avaliação é concluída, a guia **Serviços** exibe as informações sobre o serviço associado, como nome, proprietário, importância, importância substituída, tolerância ao impacto e tolerância ao impacto substituída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar novo formulário de avaliação de importância e tolerância ao impacto

Use o formulário de avaliação Criar nova importância e tolerância ao impacto em Espaço de Resiliência operacional para criar uma avaliação para seu serviço de negócios.

Criar novo formulário de avaliação de importância e tolerância ao impacto

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Criar novo formulário de avaliação de importância e tolerância ao impacto

Campo	Descrição
Painel de detalhes	
Número	Número da avaliação. Este campo é preenchido automaticamente.
Nome	Nome da avaliação.
Descrição	Descrição da avaliação
Modelo de avaliação	Campo de **modelo de importância e tolerância de impacto** padrão a ser preenchido pelo cliente.
Painel Atribuídos	
Responsável	Proprietário da avaliação. Este campo é preenchido automaticamente.
Aprovador	Aprovador da avaliação.
Avaliador	Avaliador da avaliação. Este campo é preenchido automaticamente.
Campos preenchidos automaticamente que são exibidos no cabeçalho do formulário	
Estado	Estado da avaliação. Este campo é preenchido automaticamente.
Responsável	Proprietário da avaliação.
Avaliador	Avaliador da avaliação.
Atualizado em	Hora e data para indicar quando os detalhes no formulário foram atualizados.
Painel de marcos	
Data de vencimento da avaliação	Data em que a avaliação vence.
Escrever	Anotações de trabalho privadas e comentários sobre a avaliação.
Atividade	Detalhes sobre as atividades na avaliação.

Adicionar um serviço de negócio e iniciar a avaliação da importância e da tolerância ao impacto

Adicione um serviço de negócio à sua avaliação de importância e tolerância ao impacto. Com esta avaliação, você pode ter uma ideia sobre o impacto que possíveis interrupções podem causar no serviço de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

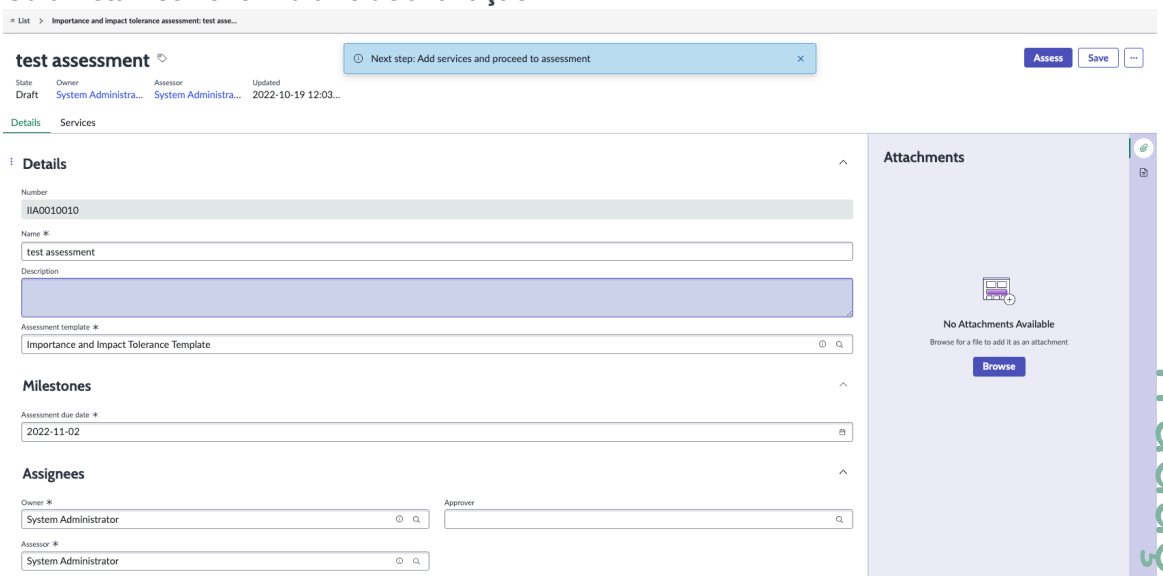
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Lista** > **Avaliações da importância e da tolerância ao impacto** > **Todas as Avaliações** e selecione a avaliação na qual você está trabalhando.
   A guia **Detalhes** é atualizada com as informações de avaliação, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Guia Detalhes no formulário de avaliação



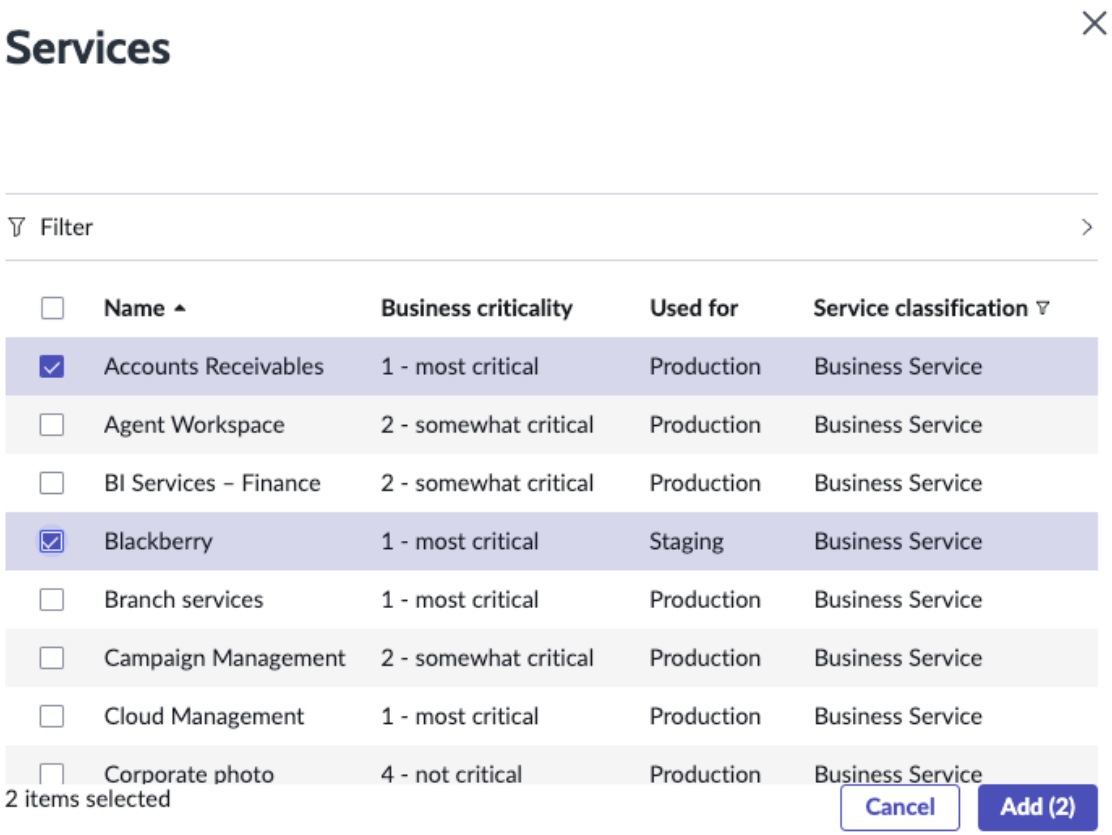
   A guia **Serviços** é exibida para a avaliação.

2. Navegue até a guia **Serviços**, adicione serviços à sua avaliação e selecione **Adicionar**.
   Você pode adicionar um ou mais serviços à avaliação, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

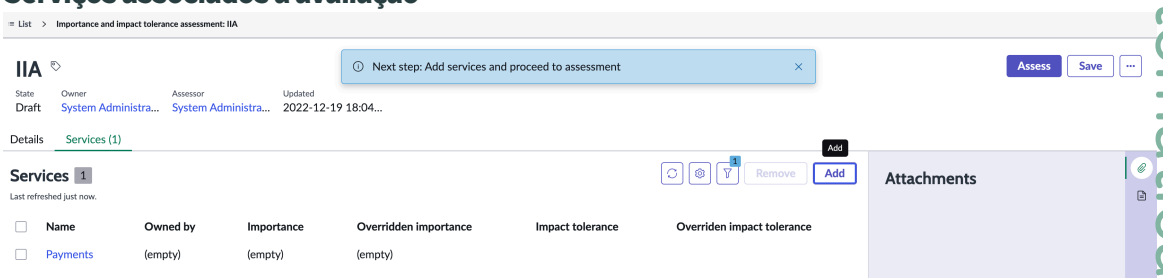
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar um ou mais serviços à avaliação



Na guia **Serviços**, os serviços associados são listados conforme mostrado no exemplo a seguir.

Serviços associados à avaliação



3. Crie uma avaliação selecionando **Avaliar**.
Quando você seleciona **Avaliar**, uma avaliação é criada em sua instância.

A guia **Avaliação** é exibida no formulário de avaliação. As seguintes mensagens informativas são exibidas na tela:

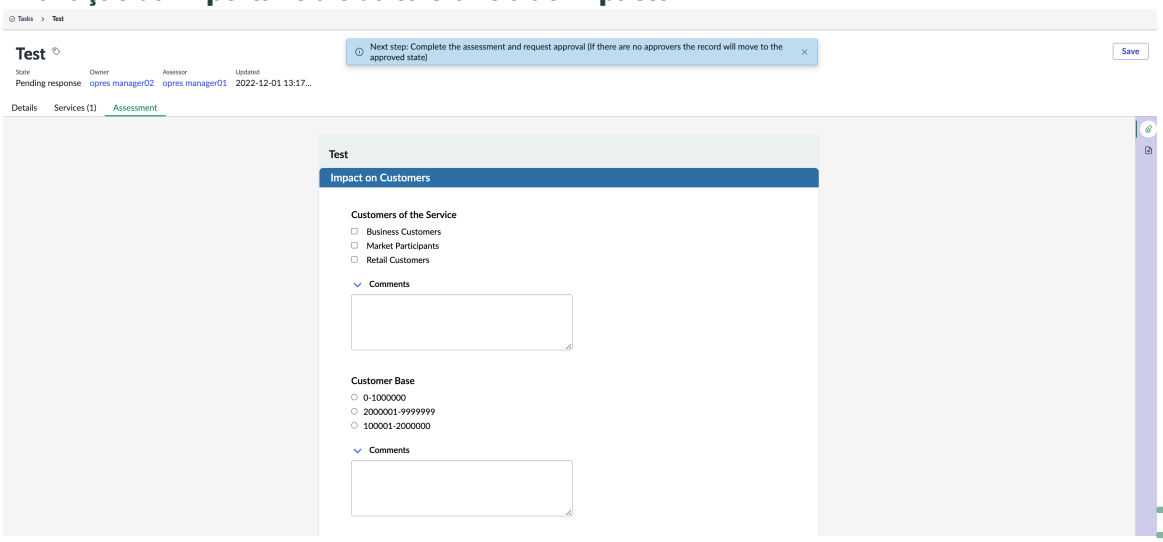
- *An assessment is created.*
- *Next step: Complete the assessment and request approval (If there are no approvers, the record will move to the approved state.)*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Na guia **Avaliação**, o questionário de avaliação é exibido conforme mostrado no exemplo a seguir.

Avaliação da importância e da tolerância ao impacto



Resultado

Você atualizou o estado da avaliação para **Resposta pendente**. O avaliador da avaliação recebe uma notificação por e-mail com um link para a avaliação.

Nota:
Se não houver aprovadores, o estado da avaliação será alterado automaticamente para o estado **Aprovado**.

Enviar a avaliação da importância e da tolerância ao impacto do serviço de negócio

Faça login como um avaliador da avaliação de importância e tolerância ao impacto, responda ao questionário e envie a avaliação em Espaço de Resiliência operacional para aprovação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

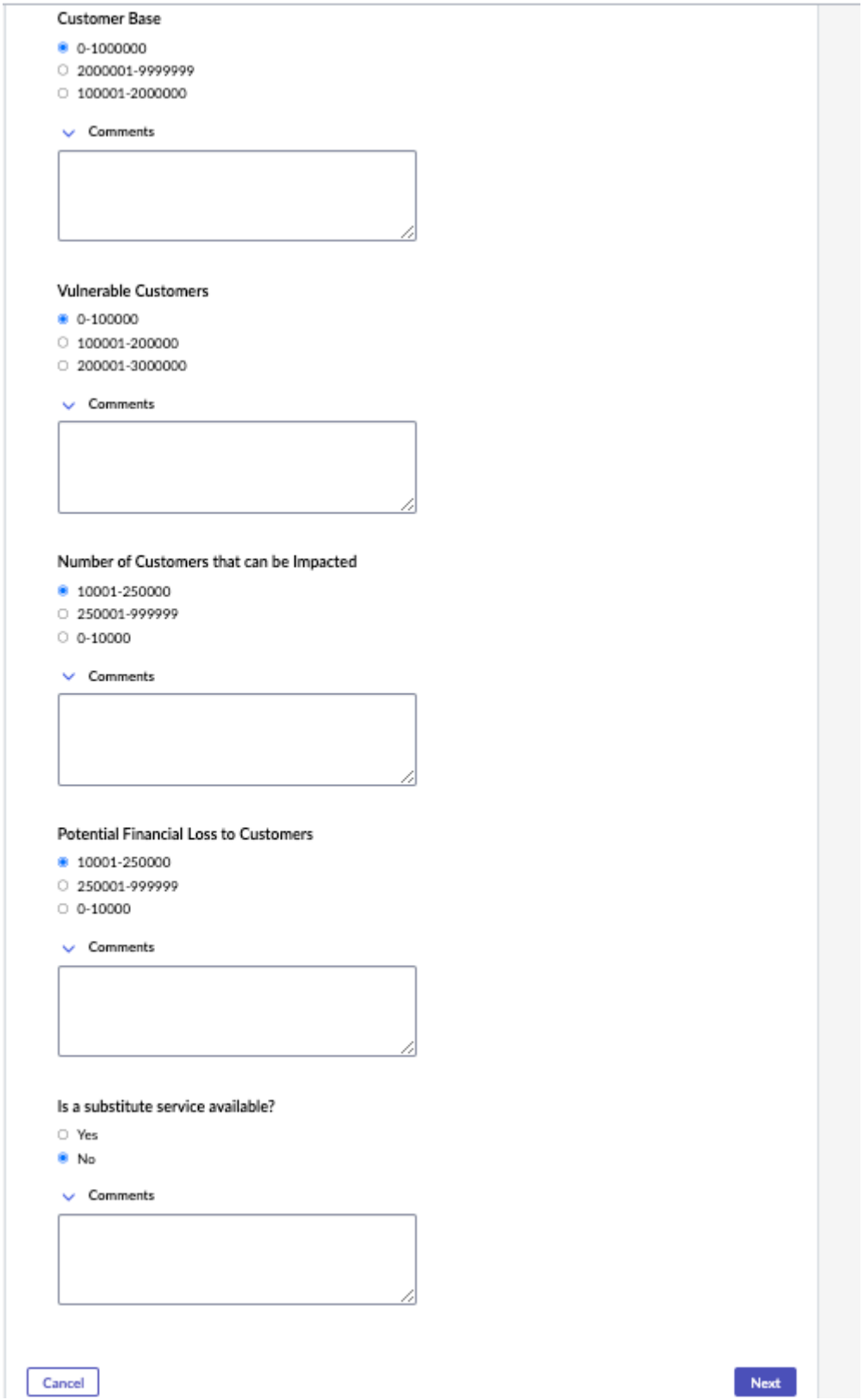
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Lista** > **Avaliações da importância e da tolerância ao impacto** > **Todas as Avaliações** e, em seguida, para a avaliação na qual você está trabalhando.
2. Na guia **Avaliação**, responda às perguntas da avaliação.
   Como avaliador, você pode responder às perguntas nos exemplos a seguir que mostram as cinco páginas do modelo de importância e tolerância ao impacto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

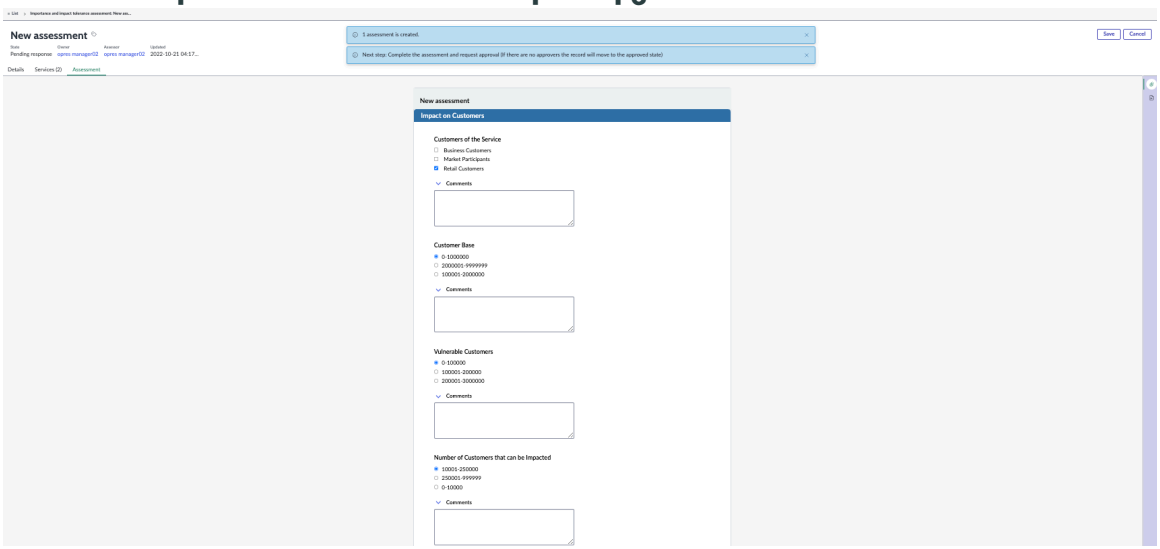
Modelo de importância e tolerância ao impacto-pg-1



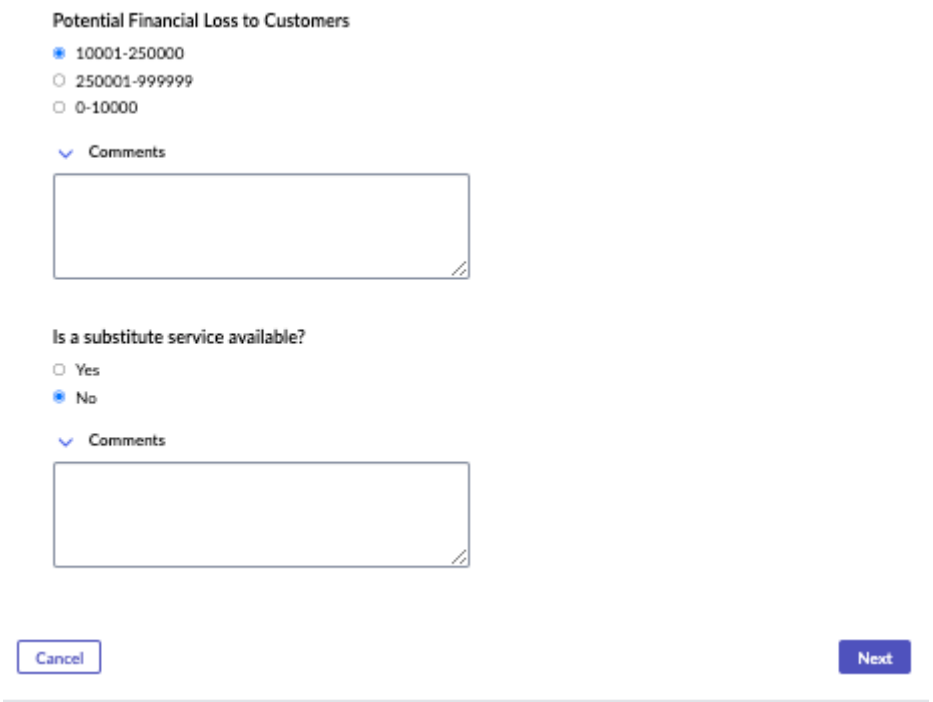
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelo de importância e tolerância ao impacto-pg-2



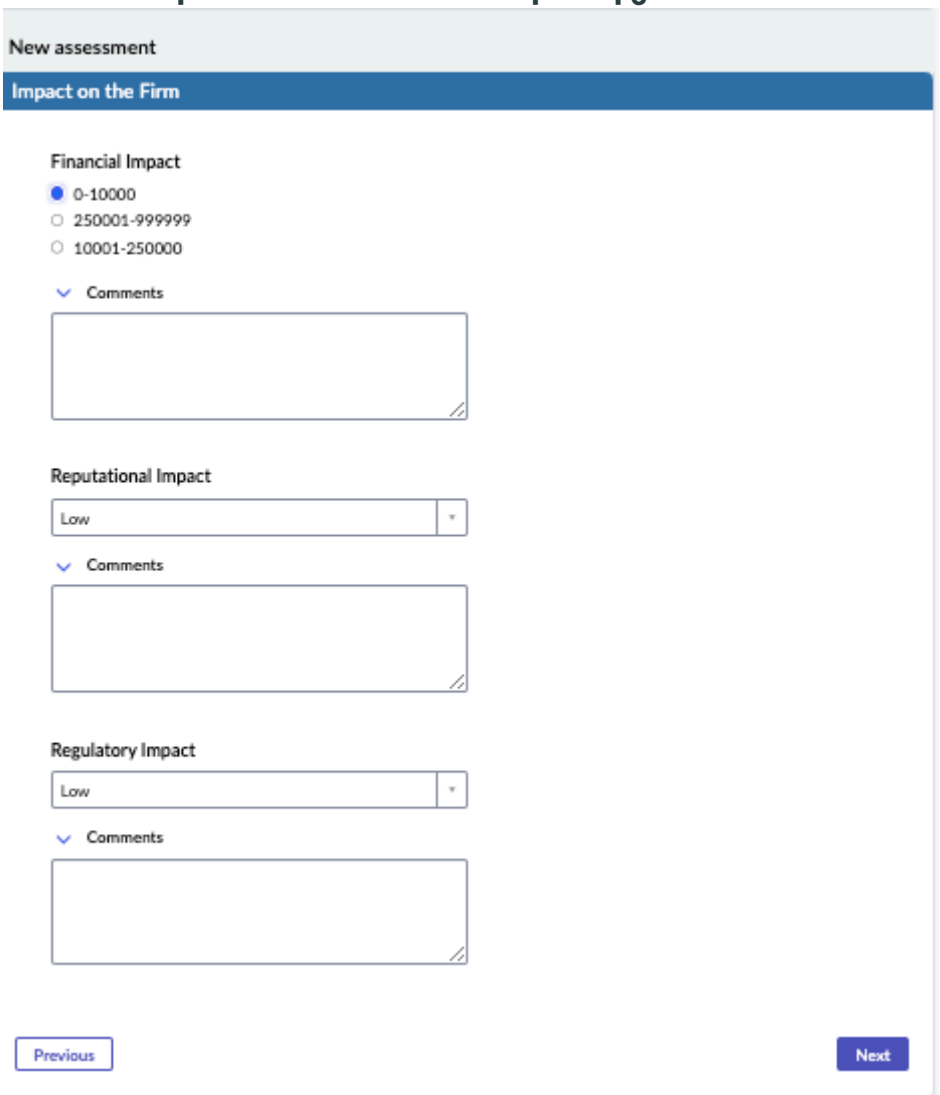
Modelo de importância e tolerância ao impacto-pg-3



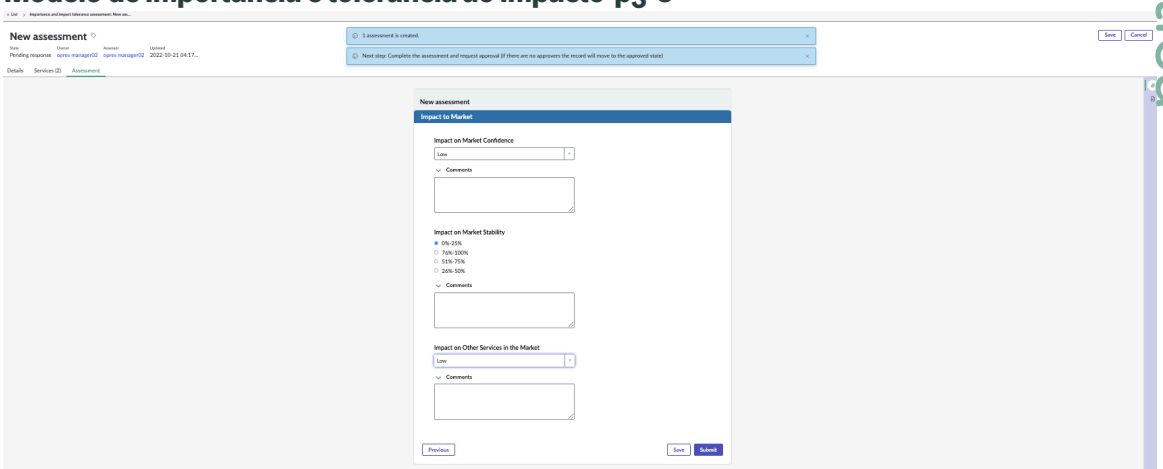
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelo de importância e tolerância ao impacto-pg-4



Modelo de importância e tolerância ao impacto-pg-5



3. No formulário de avaliação, selecione **Salvar**.
   Depois de responder às perguntas obrigatórias, você pode salvar as respostas.
4. Selecione **Enviar**.
   Depois de enviar uma avaliação, você pode acompanhar o andamento da avaliação na guia **Avaliação**.

Tradução automática

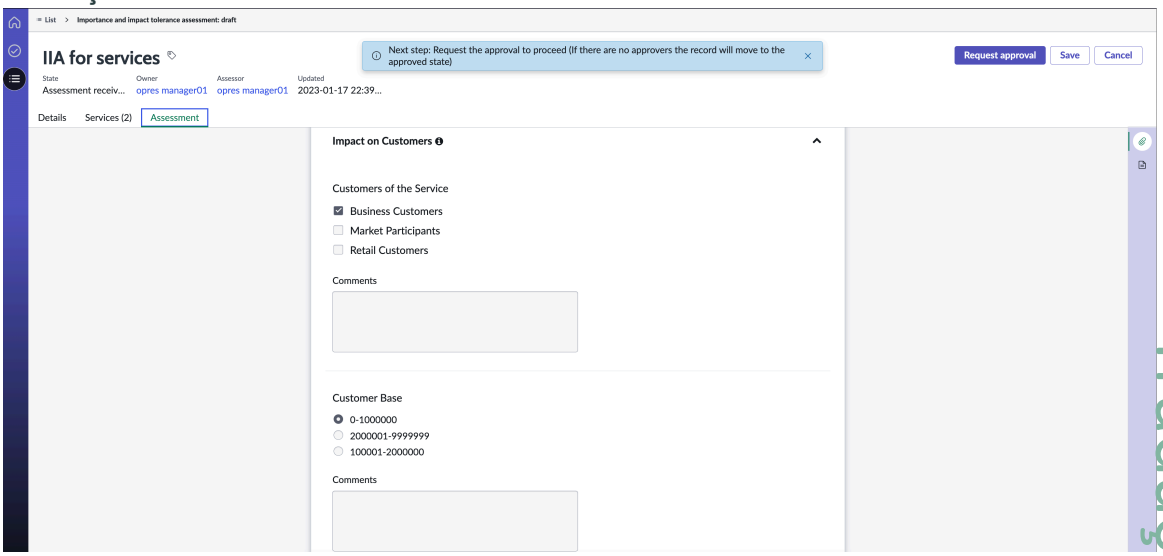
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando você envia a avaliação, a seguinte mensagem informativa é exibida na tela: *Your responses have been submitted. Thanks for taking the Risk Assessment..*

Você atualizou o estado da avaliação para **Avaliação recebida**.

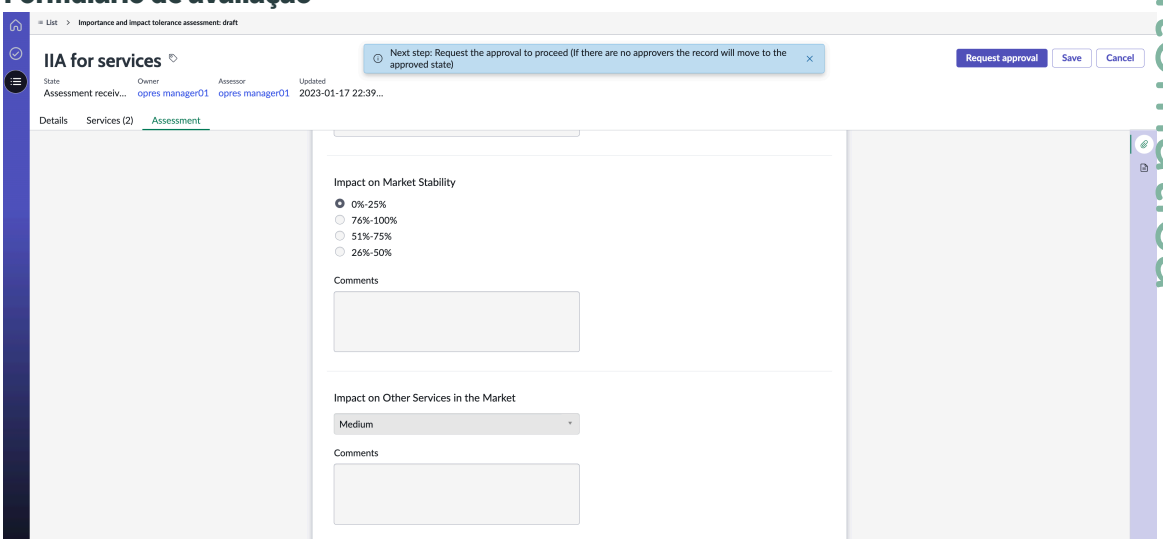
O exemplo de formulário de avaliação no estado **Avaliação recebida** é mostrado no exemplo a seguir.

Avaliação recebida



5. Selecione **Salvar**.
   O formulário de avaliação de amostra é mostrado no exemplo a seguir.

Formulário de avaliação



Solicitar uma aprovação para a avaliação de importância e tolerância ao impacto

Solicite uma aprovação para a avaliação de importância e tolerância ao impacto em Espaço de Resiliência operacional. Com uma aprovação, você pode garantir que uma classificação precisa seja atribuída aos seus serviços de negócio.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Tradução automática

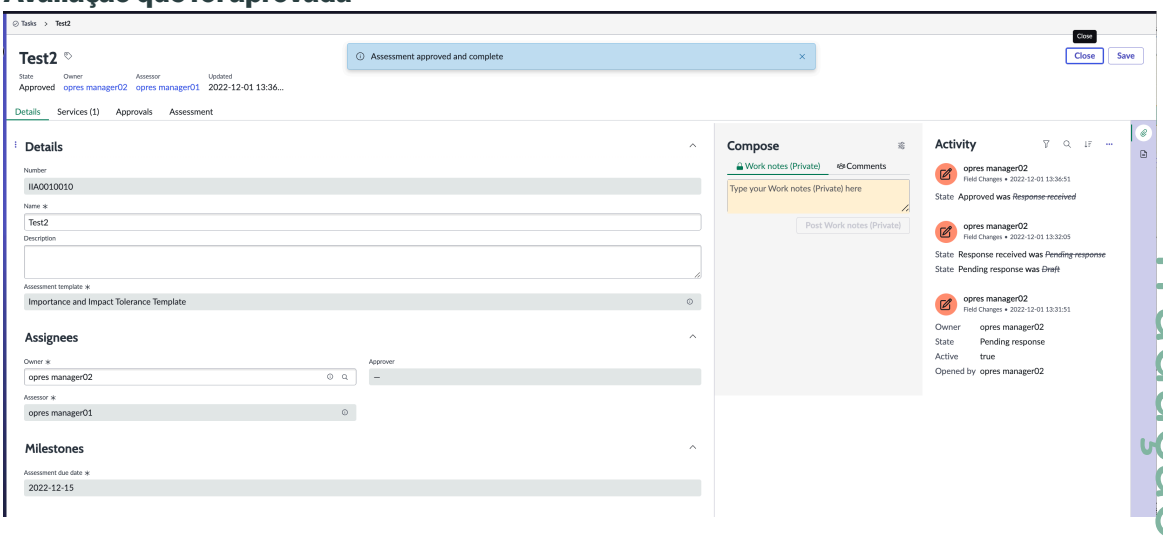
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Avaliações da importância e da tolerância ao impacto** > **Todas as Avaliações** > **Avaliação** e, em seguida, para a avaliação na qual você está trabalhando.
2. Selecione **Solicitar aprovação**.

   Você atualizou o estado da avaliação para **Aprovado**. A mensagem *`Assessment approved and complete.`* é exibida conforme mostrado no exemplo a seguir.

Avaliação que foi aprovada



   O cabeçalho no formulário de avaliação exibe os detalhes da avaliação, como estado, proprietário, avaliador, data e hora em que a avaliação foi atualizada.

Fechar a avaliação de importância e tolerância ao impacto

Feche a avaliação de importância e tolerância ao impacto de um serviço de negócios para que você possa concluir o fluxo de trabalho de avaliação em Espaço de Resiliência operacional.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que uma avaliação é aprovada, uma notificação é enviada automaticamente ao proprietário da avaliação de que a avaliação foi aprovada. O proprietário da avaliação fecha a avaliação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Avaliações da importância e da tolerância ao impacto** > **Todas as Avaliações**.
2. Selecione a avaliação que está no estado **Aprovado**.
3. Selecione **Fechar**.

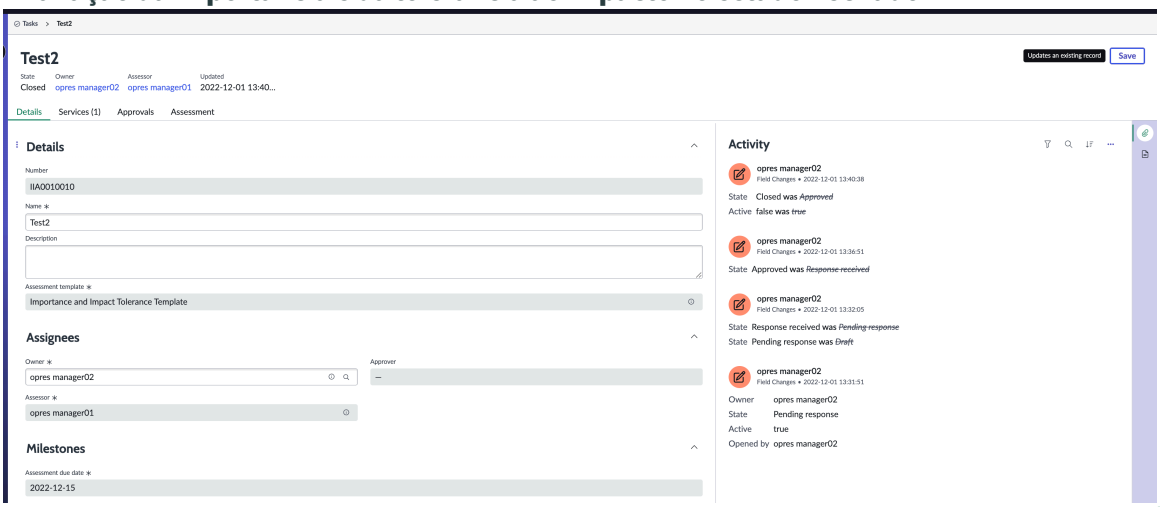
   Ao executar esta ação, você pode fechar a avaliação de importância e tolerância ao impacto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você atualizou o estado da avaliação para **Encerrado**, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Avaliação da importância e da tolerância ao impacto no estado Fechado



Como executar uma análise de cenário no Espaço de Resiliência operacional

Ao executar uma análise de cenário, você pode determinar os riscos que podem afetar seus negócios. Por exemplo, você pode analisar o impacto dos cenários e eventos em seus serviços de negócio. Você também pode rastrear as ações e melhorias da análise de cenário em Espaço de Resiliência operacional.

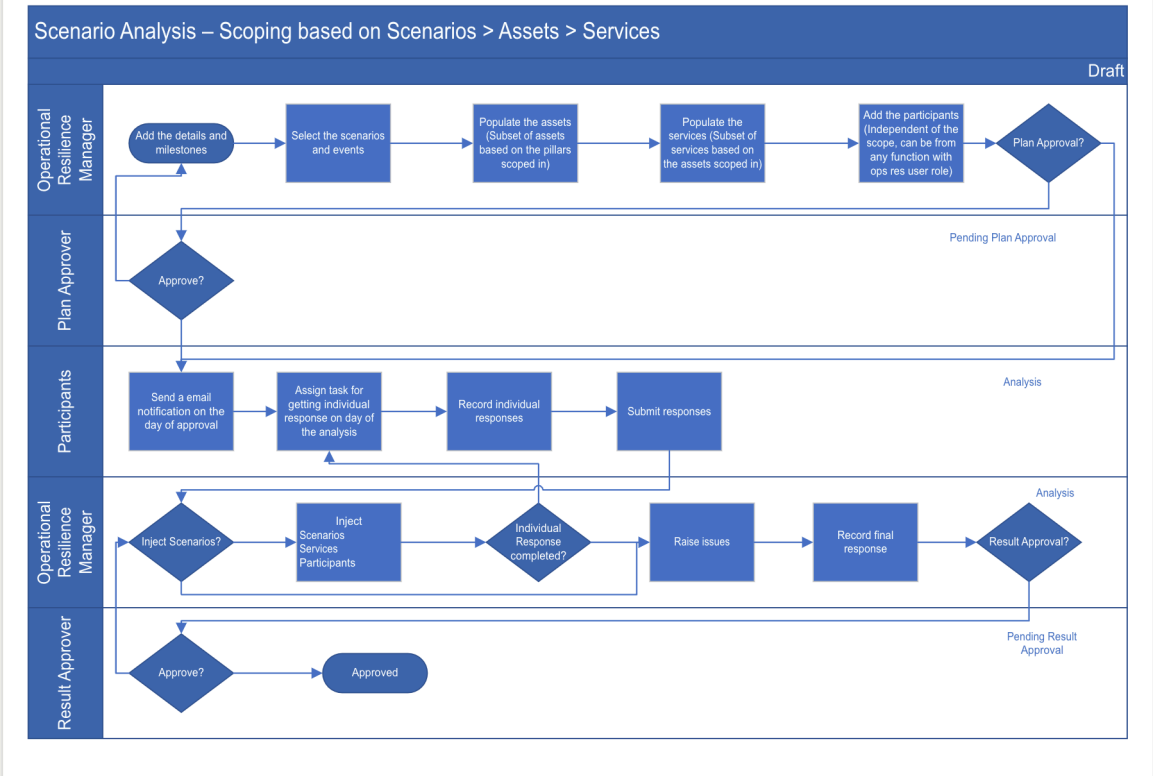
Visão geral de uma análise de cenário

Os cenários representam os riscos específicos do negócio que são usados para testar como os eventos podem afetar sua organização. Ao executar uma análise de cenário, você pode analisar o impacto dos cenários e seus eventos associados em seus serviços de negócio. Cada serviço tem algumas dependências associadas a ele. O trabalho agendado `Compute Operational Resilience Compliance` é executado em segundo plano e preenche as dependências dos serviços. Como proprietário da análise de cenário, você pode solicitar uma aprovação de plano.

Um exemplo de fluxo de trabalho de análise de cenário é mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Quando um aprovador de plano aprova a aprovação do plano, ele aciona uma tarefa de resposta para a análise de cenário. Os participantes da análise trabalham nas tarefas de resposta e adicionam suas observações sobre a análise.

Como proprietário da análise de cenário, você pode verificar o status dos serviços e calcular as possíveis interrupções. Depois que as tarefas de resposta forem concluídas, você poderá solicitar uma aprovação de análise para sua análise de cenário. Quando um aprovador de análise aprova a análise de cenário, você pode fechá-la e monitorar seu status em Espaço de Resiliência operacional.

Tarefas para configurar uma análise de cenário

Se você tiver a função sn_oper_res.manager, poderá configurar uma análise de cenário da seguinte forma:

- Crie um cenário que ajude a determinar os riscos aplicáveis ao seu negócio.
- Atribua um proprietário, um aprovador de plano e um aprovador de análise à análise de cenário no formulário de análise de cenário.
- Adicione os serviços e dependências aplicáveis ao seu cenário.
- Associe um ou mais eventos de cenário à análise de cenário. Adicione os participantes, serviços, dependências e problemas que são específicos a um evento de cenário. Quando um evento de cenário é associado a um participante, uma tarefa de resposta é gerada automaticamente na guia **Respostas** e atribuída aos participantes.
- Envie a análise de cenário para o aprovador do plano da análise de cenário e solicite a aprovação do plano.
- Colete as observações, lacunas e recomendações dos participantes sobre o evento de análise de cenário. Os participantes de um evento de cenário são os usuários com pelo menos as funções sn_oper_res.user das funções de negócios associadas, como departamentos de Finanças ou RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Compare a tolerância ao impacto com a duração da interrupção para determinar se algum serviço foi violado.
- Feche as tarefas de resposta em aberto e os eventos de cenário abertos que estão associados à sua análise de cenário.
- Envie a análise de cenário ao aprovador de análise para uma revisão e solicite uma aprovação para a análise de cenário.
- Feche a análise de cenário e monitore seu status em Espaço de Resiliência operacional.

Estados e ações de IU associados a uma análise de cenário

Os estados e ações de IU associados a uma análise de cenário são descritos na tabela a seguir.

Estados e ações de IU associados a uma análise de cenário

Estado	Ação de IU	Descrição
Rascunho	No formulário Todas as análises de cenário, selecione **Novo**.	Mais detalhes sobre as ações de IU para este estado: • No formulário Todas as análises de cenário, selecione **Novo**, adicione informações na guia **Detalhes** e selecione **Salvar**. Um registro é criado automaticamente no estado **Rascunho**. • Na guia **Serviços**, selecione **Adicionar** para adicionar um serviço da lista de serviços disponíveis, conforme mostrado no exemplo a seguir. **Adicionar um serviço à análise de cenário**  **Nota:** Os serviços são obtidos do tipo de entidade Serviços (OR) na aplicação Resiliência operacional. • Alguns serviços na aplicação Resiliência

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados e ações de IU associados a uma análise de cenário

Estado	Ação de IU	Descrição
		operacional estão associados a dependências específicas, por exemplo, Acer ou Adtran. Para selecionar um serviço associado a uma dependência, selecione **Adicionar serviço relacionado à dependência,** conforme mostrado no exemplo a seguir. **Adicionar serviço relacionado à dependência**  • Na guia **Dependências**, selecione **Adicionar** para associar uma dependência à análise de cenário, conforme mostrado no exemplo a seguir. **Adicionar uma dependência a uma análise de cenário**  Algumas dependências estão associadas a serviços específicos. Você pode adicionar uma dependência relacionada a um serviço específico selecionando **Adicionar dependência relacionada ao serviço,** conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados e ações de IU associados a uma análise de cenário

Estado	Ação de IU	Descrição
		Adicionar dependência relacionada ao serviço  • Para salvar as seleções, selecione **Salvar**. • No formulário de análise de cenário, selecione **Solicitar aprovação de plano** para solicitar uma aprovação de plano do aprovador de plano da análise de cenário. **Nota:** Você deve associar pelo menos um serviço para iniciar a análise de cenário.
Aprovação do plano pendente	Navegue até a guia **Aprovações**, atualize o estado de **Solicitado** para **Aprovado** e, no formulário de análise de cenário, selecione **Salvar**.	Mais detalhes sobre as ações de IU para este estado: • Como aprovador do plano da análise, você deve revisar o escopo da análise no estado **Aprovação do plano pendente**. Você pode verificar a configuração dos serviços, participantes, eventos de cenário e problemas associados. • Para aprovar o plano para a análise, navegue até a guia **Aprovações**, atualize o estado de **Solicitado** para **Aprovado**e, em seguida, no formulário de análise de cenário, selecione **Salvar**. • Quando você aprova o plano para a análise de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados e ações de IU associados a uma análise de cenário

Estado	Ação de IU	Descrição
		cenário e o salva, o estado da análise de cenário é atualizado para **Analisar**. • Se você rejeitar o plano, o estado da análise de cenário será redefinido para **Rascunho**.
Analisar	Na guia **Eventos de cenário**, adicione um evento de cenário à análise selecionando **Adicionar**. Na guia **Participantes**, adicione um participante à análise selecionando **Adicionar**. Na guia **Eventos de cenário**, atualize o estado para **Encerrado** para fechar o evento de cenário. Selecione **Solicitar aprovação de análise**.	Mais detalhes sobre as ações de IU para este estado: • Nesse estado, os participantes da análise de cenário podem adicionar suas anotações de trabalho no formulário de análise de cenário e trabalhar em eventos baseados em sua responsabilidade. Um exemplo de formulário de análise de cenário é mostrado no exemplo a seguir. **Guias no estado Analisar**  **Nota:** Você deve adicionar pelo menos um serviço, um participante e um evento de cenário antes de prosseguir com a análise de cenário. • Na guia **Eventos de cenário**, selecione **Adicionar** para associar um ou mais eventos de cenário à análise. • Na guia **Participantes**, selecione **Adicionar** para associar um ou mais participantes à análise.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados e ações de IU associados a uma análise de cenário

Estado	Ação de IU	Descrição
		Quando um evento de cenário é criado, uma tarefa de resposta é criada automaticamente e atribuída ao participante. Você pode coletar o feedback dos participantes e revisar suas observações, lacunas e recomendações para cada evento associado no formulário. • Navegue até a guia **Respostas** e feche as tarefas de resposta que estão associadas a um evento de cenário. • Atualize o estado do evento de cenário de **Rascunho** para **Concluído** e feche o evento de cenário aberto. Selecione **Salvar**. • Com base nas observações e recomendações, os detalhes da análise de cenário são preenchidos automaticamente neste estado no formulário de análise de cenário. Para solicitar uma aprovação do aprovador de análise, no formulário de análise, selecione **Solicitar aprovação de análise**. O estado da análise de cenário é atualizado para **Aprovação de análise pendente**.
Aprovação de análise pendente	Navegue até a guia **Aprovações** e atualize o estado de **Solicitado** para **Aprovado**.	Se você for o aprovador da análise, poderá revisar o escopo da análise neste estado. Verifique o andamento da análise do serviço de negócio

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados e ações de IU associados a uma análise de cenário

Estado	Ação de IU	Descrição
		selecionado. Você pode aprovar ou rejeitar a análise.
Aprovado	No formulário de análise, selecione **Salvar**.	Quando você aprova a análise de cenário, o estado da análise de cenário é atualizado para **Aprovado**. Se você rejeitar a análise de cenário, o estado da análise de cenário será redefinido para **Analisar**. Quando o estado da análise de cenário estiver no estado **Aprovado**, você poderá fechar a análise de cenário.
Encerrado	No formulário de análise, selecione **Fechar**.	Como proprietário da análise de cenário, você pode fechar a análise de cenário. O estado é atualizado para **Encerrado**.

Buscando as entidades de serviço do tipo de entidade Serviços (OR)

A aplicação Resiliência operacional busca as entidades de serviço do tipo de entidade Serviços (OR), conforme mostrado no exemplo a seguir.

Serviços OU tipo de entidade

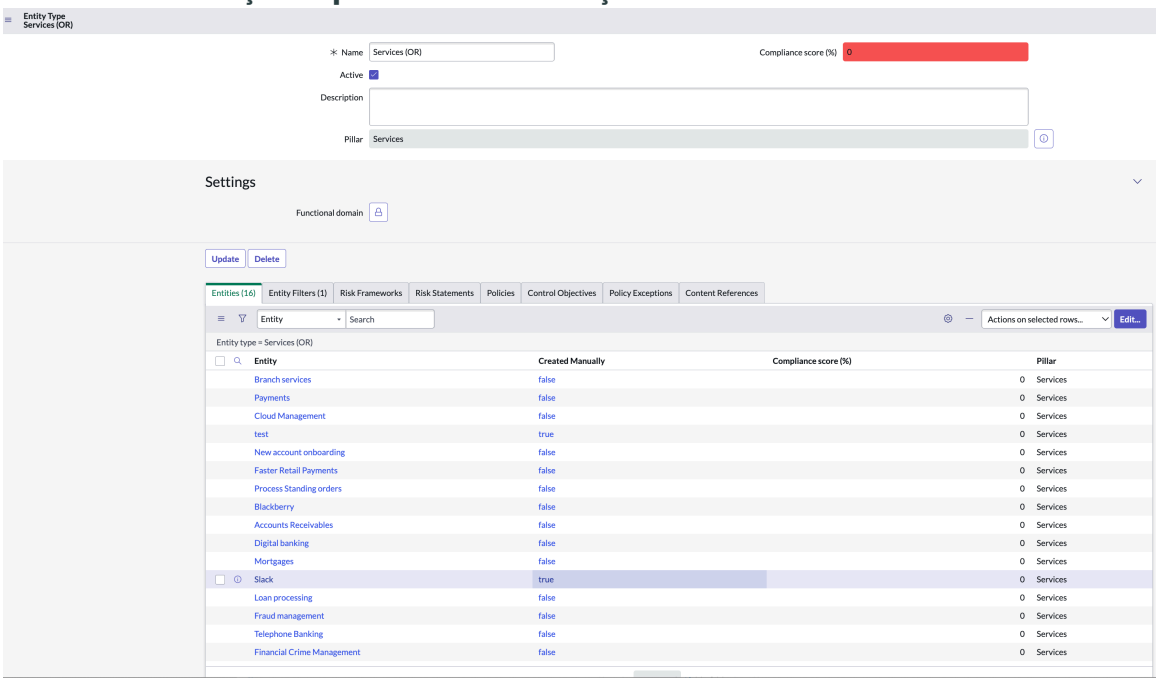


Usuários com a função sn_oper_res.admin podem exibir o módulo Tipos de entidade e suas listas relacionadas na IU da aplicação Resiliência operacional, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entidades de serviço no tipo de entidade Serviços OU

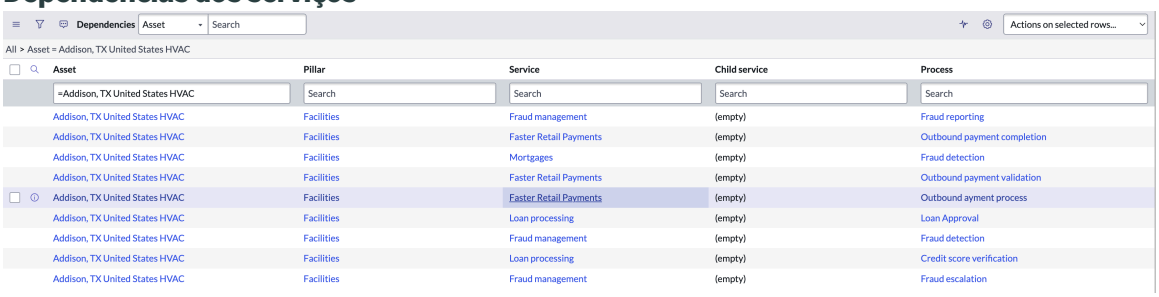


Nota:
Você só pode selecionar as entidades que pertencem aos pilares Instalações, Pessoas, Fornecedores e Tecnologia. Os pilares Serviços e Processos são filtrados da lista de pilares das entidades.

Dependências dos serviços

Cada serviço tem algumas dependências associadas a ele. O trabalho agendado *`Compute Operational Resilience Compliance`* é executado em segundo plano e preenche as dependências dos serviços. O exemplo a seguir mostra que a entidade HVAC de Addison, TX Estados Unidos está listada como uma dependência para oferecer suporte ao serviço Pagamentos de varejo mais rápidos.

Dependências dos serviços



Você só pode selecionar as dependências que pertencem aos pilares Instalações, Pessoas, Fornecedores e Tecnologia. Os pilares Serviços e Processos são filtrados da lista de pilares das dependências.

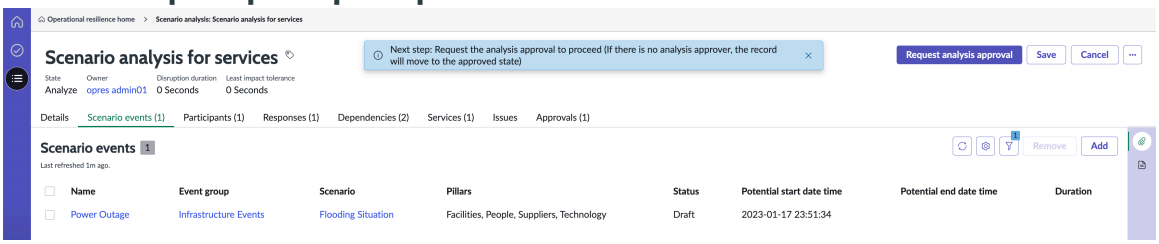
Tarefas de resposta

Como proprietário de análise de cenário, quando você cria um evento de cenário e adiciona um participante a ele, uma tarefa de resposta é criada automaticamente para o participante. O exemplo a seguir mostra que quando um participante é atribuído a um evento de cenário, uma tarefa de resposta é criada. Uma notificação por e-mail é enviada automaticamente ao participante.

Tradução automática

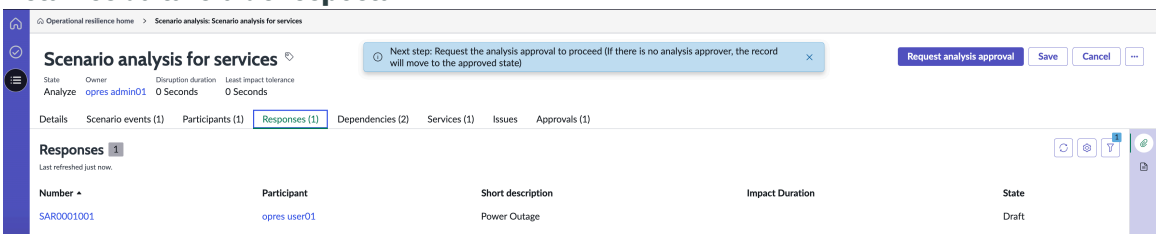
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa de resposta para o participante



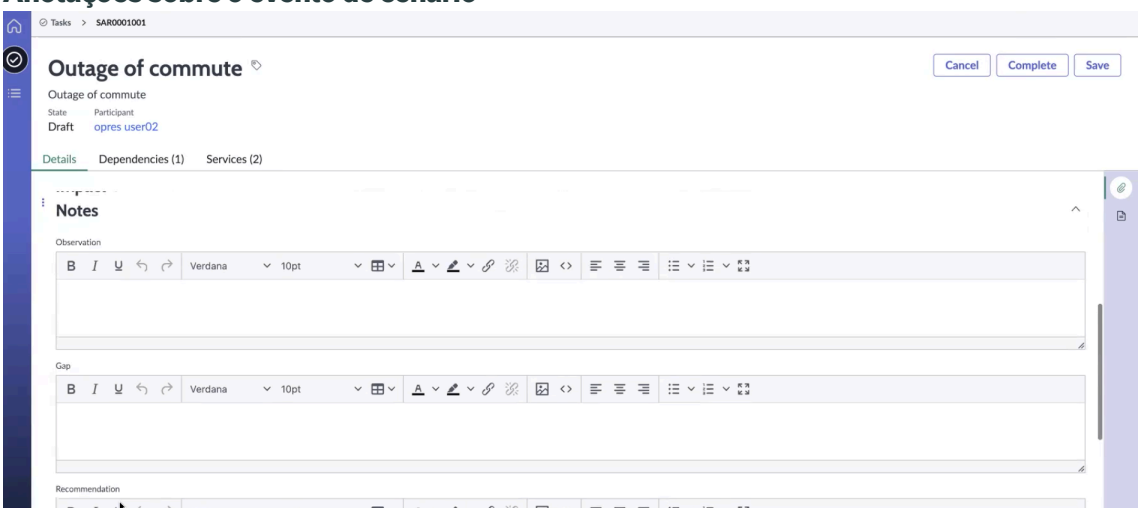
Na guia **Respostas**, os detalhes da tarefa de resposta, como o número da tarefa de resposta, o nome do participante atribuído e o estado da tarefa de resposta, são exibidos conforme mostrado no exemplo a seguir.

Detalhes da tarefa de resposta



O proprietário do evento de cenário pode adicionar um serviço e uma dependência à tarefa de resposta. O designado da tarefa de resposta pode concluir a tarefa de resposta, adicionar anotações sobre o evento de cenário e atualizar a duração do impacto do evento de cenário, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Anotações sobre o evento de cenário



Problema conhecido ao atualizar da versão 15.xx para a versão 16.xx

Ao atualizar da versão 15.xx para a versão 16.xx, se você tiver uma análise de cenário no estado **Analisar** e um participante já tiver sido adicionado à análise de cenário, uma tarefa de resposta não será criada automaticamente. Este é um problema conhecido.

Como solução alternativa para esse problema, o gerente Resiliência operacional deve remover os participantes da análise de cenário e adicioná-los à mesma análise de cenário. A aplicação Resiliência operacional cria automaticamente uma tarefa de resposta para a análise de cenário.

Nota:
Você também pode optar por prosseguir com a análise de cenário sem uma tarefa de resposta.

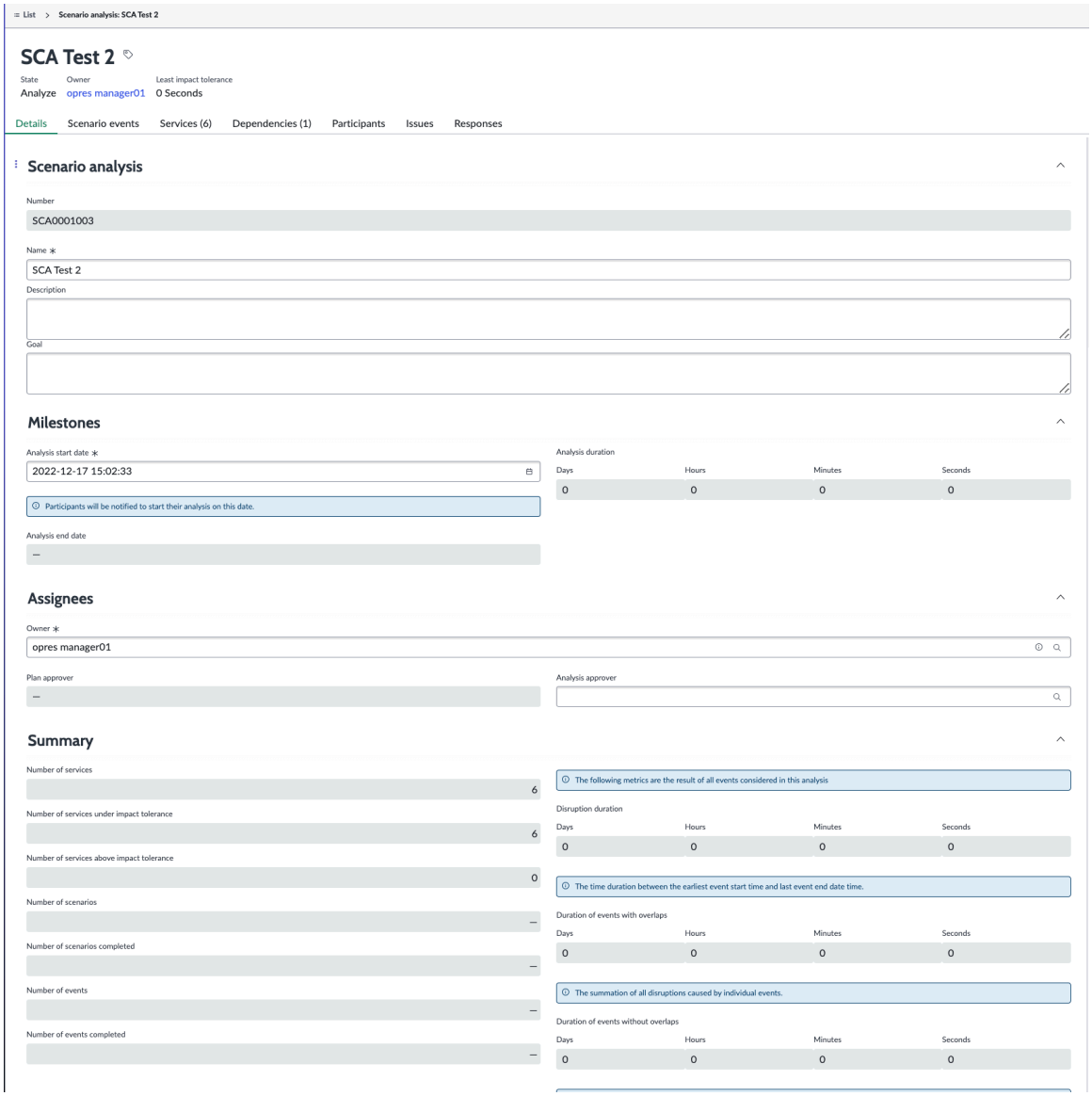
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resumo dos serviços, cenários, interrupções e eventos

Você pode exibir informações sobre serviços, cenários, interrupções e eventos no painel Resumo, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Painel de resumo do formulário de análise de cenário



O painel Resumo fornece informações sobre os serviços de negócio, cenários associados, interrupções e eventos. Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Resumo dos serviços, cenários, interrupções e eventos

Campo	Descrição
Número de serviços	Número de serviços associados à análise de cenário.
Número de serviços abaixo da tolerância de impacto	Número de serviços associados à análise de cenário e que estão abaixo da tolerância ao impacto.
Número de serviços acima da tolerância de impacto	Número de serviços associados à análise de cenário e que estão acima da tolerância ao impacto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resumo dos serviços, cenários, interrupções e eventos

Campo	Descrição
Número de cenários	Número de cenários associados à análise.
Número de cenários concluídos	Número de cenários concluídos que estão associados à análise.
Número de eventos	Número de eventos associados à análise.
Número de eventos concluídos	Número de eventos concluídos associados à análise.
Duração da interrupção	Duração de tempo entre a hora de término do último evento e a hora de início do primeiro evento. É exibido no número de dias.
Duração de eventos com sobreposições	Resumo de todas as durações de eventos, incluindo eventos sobrepostos e pausas. É exibido em número de dias e minutos.
Duração de eventos sem sobreposições	Resumo de todas as durações de eventos sem eventos e pausas sobrepostos. É exibido em número de dias e minutos.

Criar uma análise de cenário para um serviço de negócio

Crie uma análise de cenário para seus serviços de negócio em Espaço de Resiliência operacional. Você pode analisar o impacto dos cenários e eventos associados. Você pode calcular as interrupções e determinar se algum de seus serviços foi violado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você tiver a função sn_oper_res.manager, poderá criar uma análise de cenário. Somente o proprietário da análise de cenário e o usuário com a função sn_oper_res.admin podem editar a análise. Depois de revisar a análise, você pode solicitar uma aprovação. Quando a análise estiver no estado **Aprovado** , você poderá fechá-la.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Listas** > **Todas as análises de cenário** e selecione **Novo**.
   O formulário de análise Criar novo cenário é exibido.
2. No painel Análise de cenário, insira o nome, a descrição e o objetivo da análise de cenário.
   O número da análise de cenário é preenchido automaticamente pelo sistema.
3. No campo **Data de início da análise** no painel Marcos, insira a data de início da análise no formato `YYYY-MM-DD HH:mm:ss`.
   Uma notificação é enviada aos participantes para iniciar sua análise na data de início da análise.
4. No campo **Aprovador do plano** no painel Atribuídos, selecione o aprovador do plano para a análise.
5. No campo **Aprovador de análise**, selecione o aprovador de análise para a análise.

   O usuário conectado é atribuído automaticamente como o proprietário da análise.

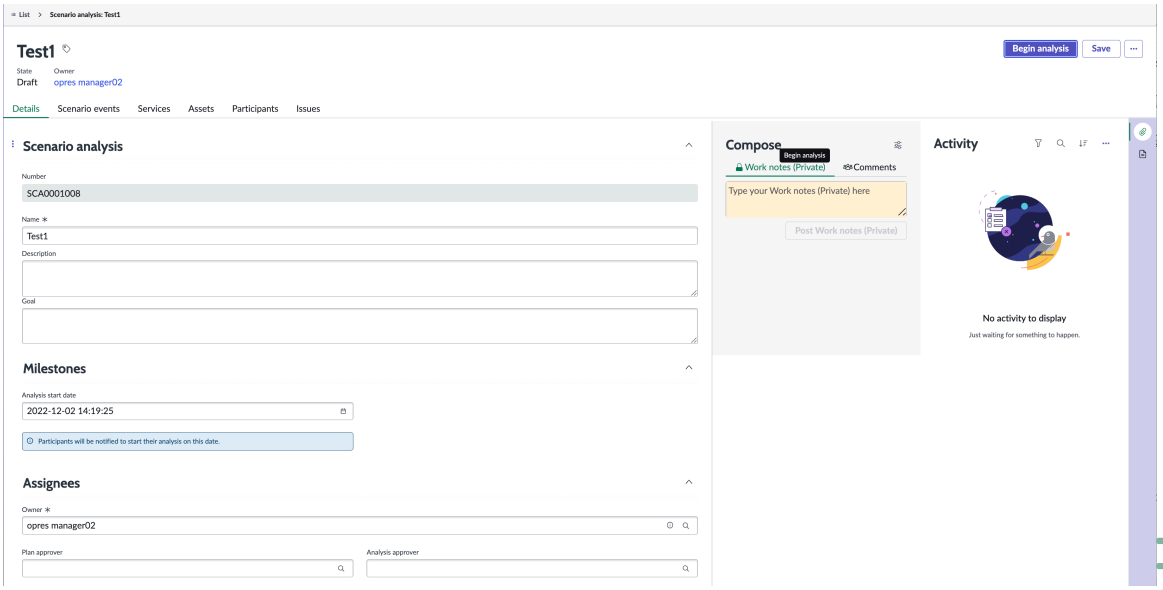
   Para obter as descrições dos valores de campo no formulário de registro de Novo usuário, consulte Criar novo formulário de análise de cenário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um exemplo de formulário de análise de cenário é mostrado no exemplo a seguir.

Formulário de análise de cenário de amostra



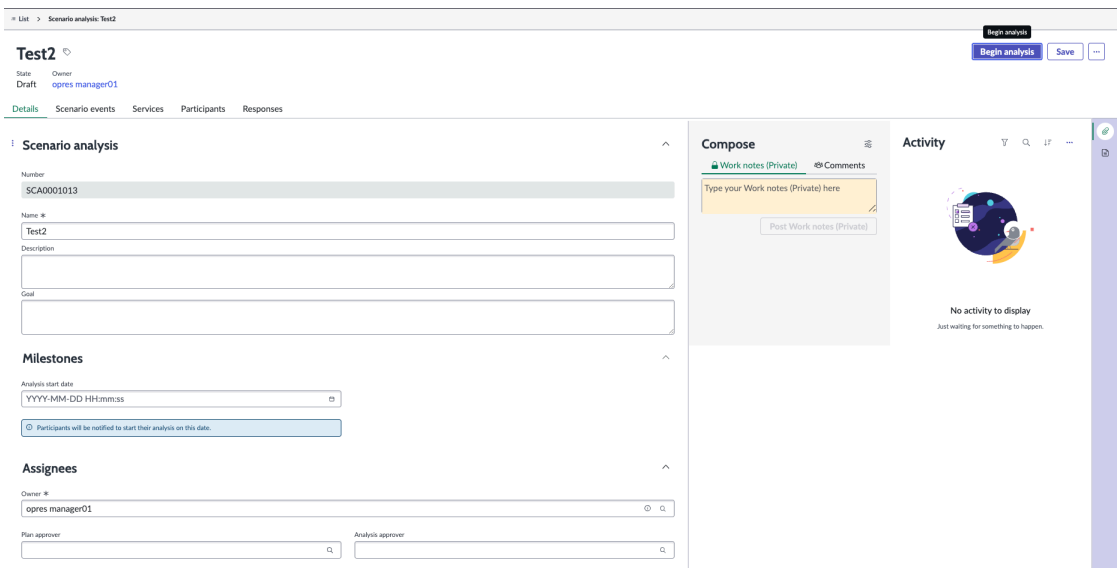
6. Selecione **Salvar**.

Resultado

Você atualizou o estado da análise de cenário para **Rascunho**. O nome do proprietário é exibido no formulário.

O exemplo a seguir mostra que na guia **Detalhes**, você pode ver os detalhes sobre a análise de cenário, suas datas importantes e responsáveis.

Guia Detalhes no formulário de análise de cenário



Criar novo formulário de análise de cenário

Use o formulário de análise Criar novo cenário em Espaço de Resiliência operacional para adicionar os detalhes sobre a análise de cenário, marcos, designados e assim por diante.

Criar novo formulário de análise de cenário

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar novo formulário de análise de cenário

Campo	Descrição
Painel de análise de cenário	
Número	Número da análise de cenário. Quando você cria uma análise de cenário, a aplicação cria uma análise de cenário e a atribui a um número de identificação exclusivo. Este campo é preenchido automaticamente.
Nome	Nome da análise de cenário.
Descrição	Descrição da análise de cenário.
Objetivo	Objetivo específico que você deseja alcançar executando a análise de cenário. Por exemplo, seu objetivo pode ser analisar os serviços críticos para o seu negócio.
Painel de marcos	
Data de início da análise	Data para iniciar a análise de cenário. O proprietário da análise preenche a data de início da análise. Uma notificação é enviada aos participantes para iniciar sua análise nesta data.
Painel Atribuídos	
Responsável	Proprietário da análise de cenário.
Aprovador de plano	Aprovador do plano de análise de cenário.
Aprovador de análise	Aprovador da análise de cenário.
Painel Compor	
Anotações de trabalho	Anotações de trabalho para as atividades relacionadas ao registro.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Mais comentários que podem ser compartilhados com o cliente.
Painel Atividade	
Seção Atividade	Lista de atividades com as datas e horas relacionadas à análise de cenário.
Guias associadas à análise de cenário	
Eventos de cenário	**Nota:** Você deve adicionar pelo menos um serviço, um evento de cenário e um participante antes de prosseguir com a análise de cenário. Eventos de cenário que um proprietário de análise pode associar à análise. Como proprietário, selecione **Adicionar** para associar um evento de cenário à análise. Quando você adiciona um evento de cenário à análise, os seguintes detalhes sobre o evento são exibidos no formulário: • Nome. Por exemplo, indisponibilidade de instalação. • Grupo de eventos. Por exemplo, Eventos de infraestrutura. • Cenário. Por exemplo, situação de inundação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar novo formulário de análise de cenário

Campo	Descrição
	• Pilares. Por exemplo, Instalações, Pessoas, Fornecedores ou Tecnologia. • Possível hora de início. Por exemplo, a data e a hora em que um usuário começa a trabalhar no evento. • Possível hora de término. Por exemplo, a data e a hora em que um usuário termina de trabalhar no evento. • Duração. Por exemplo, a duração calculada do evento. • Observações. Por exemplo, as observações sobre o evento de cenário. • Lacunas. Por exemplo, as lacunas ou informações ausentes sobre o evento de cenário. • Recomendações. Por exemplo, as recomendações sobre o evento de cenário. • Status do evento de cenário.
Serviços	Serviços que um proprietário de análise pode associar à análise. Como proprietário, selecione **Adicionar** para associar um serviço à análise. Quando você associa um serviço à análise, os seguintes detalhes sobre o serviço são exibidos no formulário: • Nome • Pertencente a • Importância • Tolerância ao impacto • Duração da interrupção • Status de violação • Desvio (%)
Participantes	Participantes que um proprietário de análise pode adicionar à análise. Para adicionar um novo participante, você pode selecionar **Novo** no formulário. Quando você adiciona um participante à análise, os seguintes detalhes sobre o participante são exibidos no formulário: • Nome • Função • Instrução
Dependências	Ativos que são adicionados a uma análise de cenário. Quando você adiciona um ativo à análise, os seguintes detalhes sobre o ativo são exibidos no formulário:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar novo formulário de análise de cenário

Campo	Descrição
	• Nome do ativo • Evento de cenário de análise associado
Respostas	Tarefa de resposta associada ao evento de cenário. Os seguintes detalhes são exibidos no formulário de Respostas: • Número • Participante • Estado • Descrição resumida • Observação • Lacuna • Recomendação
Problemas	Problemas associados à análise de cenário. Os detalhes a seguir são exibidos no formulário Problemas: • Problema • Número • Estado • Prioridade • Atribuído a • Gerenciador de problemas • Evento de cenário
Resumo	
Número de serviços	Número de serviços associados à análise de cenário.
Data de início real	Data de início real da análise de cenário.
Data de término real	Data de término real da análise de cenário. Este campo é preenchido automaticamente.
Duração real	Duração real da análise de cenário. Este campo é preenchido automaticamente.
Número de serviços abaixo da tolerância de impacto	Número de serviços associados à análise de cenário que estão abaixo da tolerância ao impacto.
Número de serviços acima da tolerância de impacto	Número de serviços associados à análise de cenário que estão acima da tolerância ao impacto.
Número de cenários	Número de cenários associados à análise.
Número de cenários concluídos	Número de cenários concluídos que estão associados à análise.
Número de eventos	Número de eventos associados à análise.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar novo formulário de análise de cenário

Campo	Descrição
Número de eventos concluídos	Número de eventos concluídos associados à análise.
Duração da interrupção	Duração de tempo entre a hora de término do último evento e a hora de início do primeiro evento.
Duração de eventos com sobreposições	Soma de todas as durações de eventos, incluindo eventos sobrepostos e pausas.
Duração de eventos sem sobreposições	Soma de todas as durações de eventos sem eventos e pausas sobrepostos.
Aprovadores	Aprovadores associados à análise de cenário.

Adicionar um serviço à sua análise de cenário

Adicione um serviço à sua análise de cenário para que você possa começar a analisar o impacto dos cenários e eventos em Espaço de Resiliência operacional.

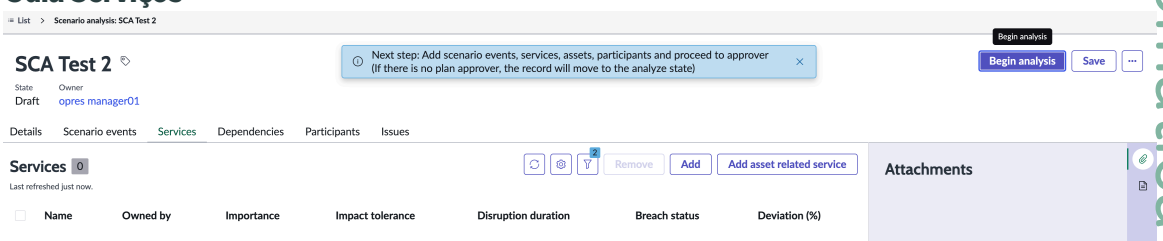
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Todas as análises de cenário** e, em seguida, para o cenário em que você está trabalhando.
2. Na guia **Serviços**, selecione **Adicionar**.
   A guia **Serviços** é mostrada no exemplo a seguir.

Guia Serviços

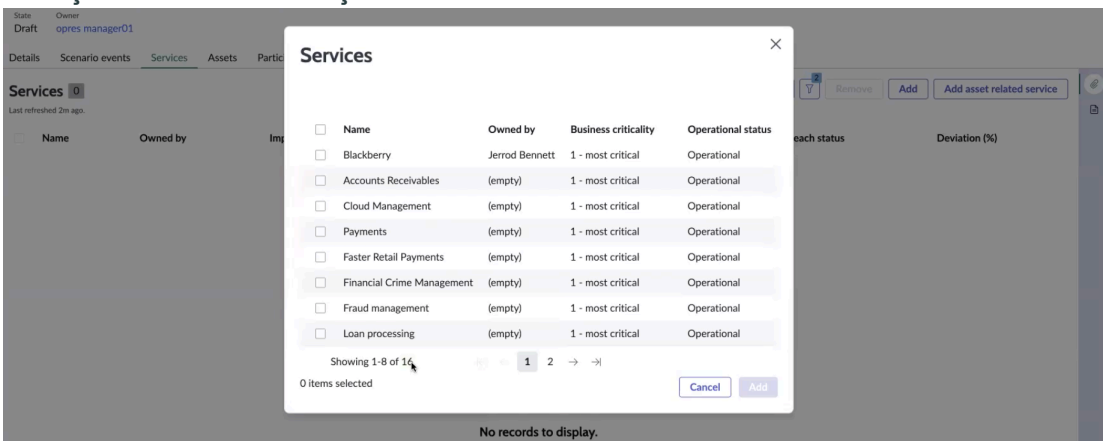


Quando você seleciona **Adicionar** na guia **Serviços**, é exibida uma lista de todos os serviços disponíveis que são obtidos do tipo de entidade Serviços (OR). Uma amostra de exibição de lista dos serviços é mostrada no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

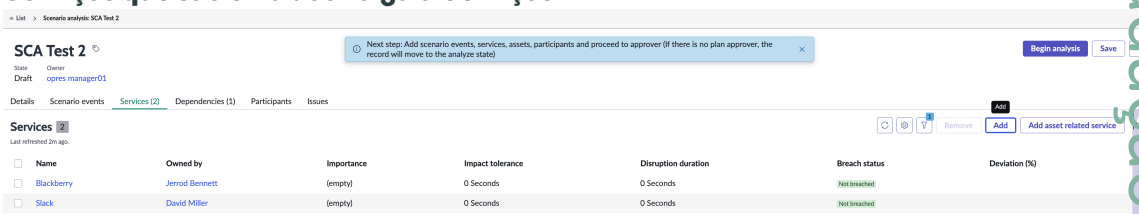
Exibição de lista dos serviços



a. Selecione um ou mais serviços na exibição de lista e clique em **Adicionar**.

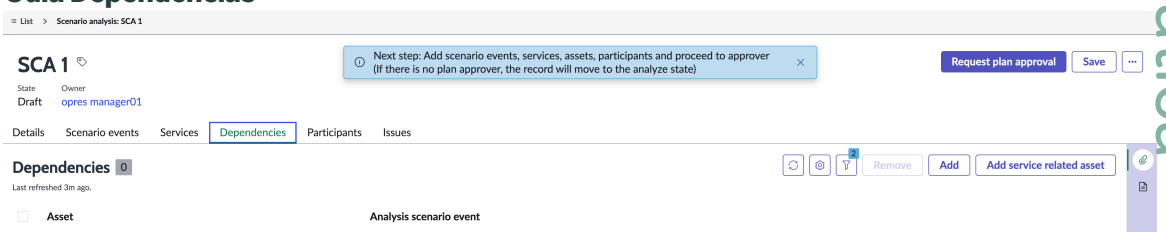
Os serviços selecionados são exibidos na guia **Serviços**, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Serviços que são exibidos na guia Serviços



3. Para adicionar uma dependência à análise de cenário, navegue até a guia **Dependências** e selecione **Adicionar**.
A guia **Dependências** é exibida conforme mostrado no exemplo a seguir.

Guia Dependências

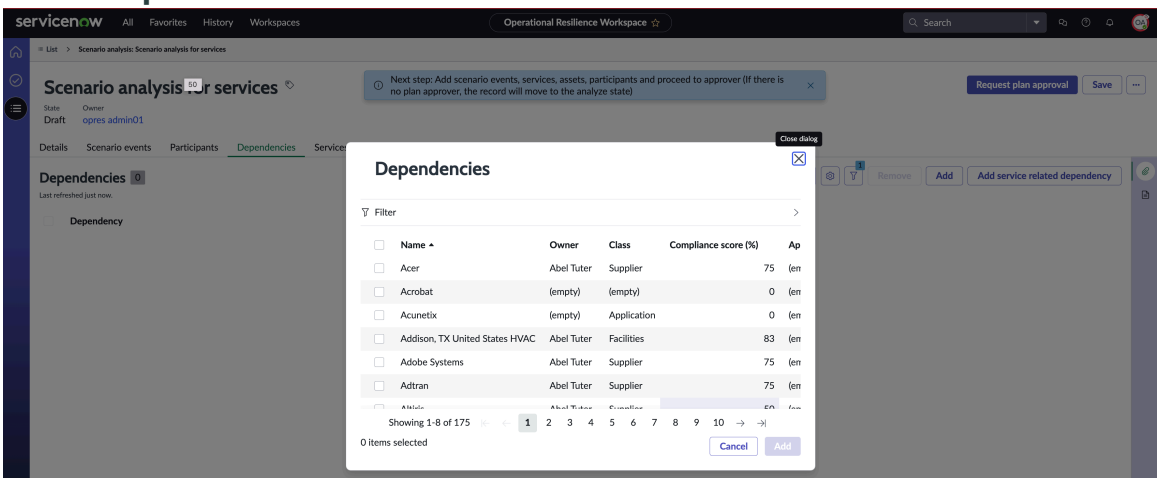


A lista Dependências na guia **Dependências** é exibida conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de dependências



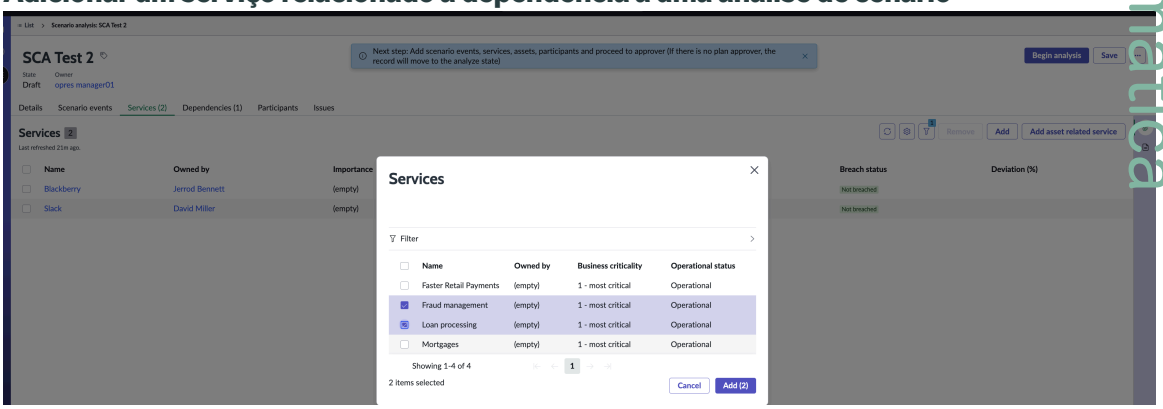
a. Selecione uma ou mais dependências na lista e selecione **Adicionar**.
As dependências são exibidas na guia **Dependências**.

4. Para adicionar um serviço relacionado a uma dependência, navegue até a guia **Serviços** e selecione **Adicionar serviço relacionado à dependência**.

> **Nota:**
> Na aplicação Resiliência operacional, alguns dos serviços usam dependências específicas. Você pode adicionar os serviços relacionados a uma dependência. Você deve adicionar uma ou mais dependências na guia **Dependências**, conforme explicado na etapa anterior, antes de adicionar um ou mais serviços relacionados à dependência à análise.

a. Selecione um ou mais serviços e clique em **Adicionar**.
Uma lista de serviços relacionados à dependência é exibida, conforme mostrado no exemplo a seguir.

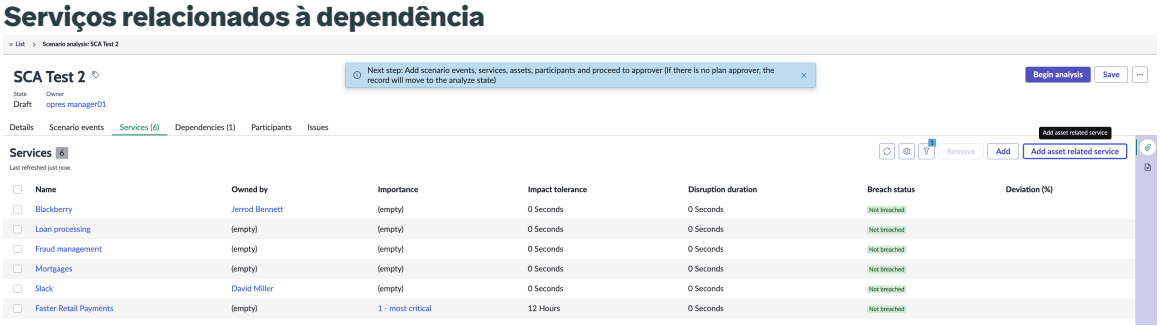
Adicionar um serviço relacionado à dependência a uma análise de cenário



Os serviços relacionados à dependência são exibidos na guia **Serviços**, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Selecione **Salvar**.

Solicitar uma aprovação de plano para sua análise de cenário

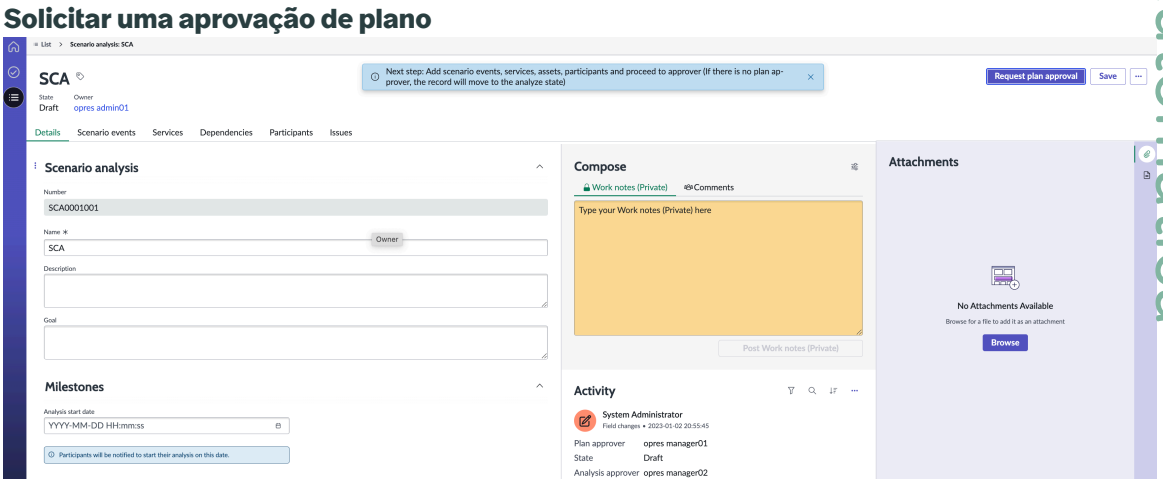
Solicite uma aprovação de plano do aprovador de plano para sua análise de cenário. Você pode prosseguir com a análise de cenário em Espaço de Resiliência operacional.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Todas as análises de cenário** e selecione a análise de cenário na qual você está trabalhando.
2. Selecione **Solicitar aprovação do plano**.
   Você pode solicitar uma aprovação de plano para a análise de cenário, conforme mostrado no exemplo a seguir.

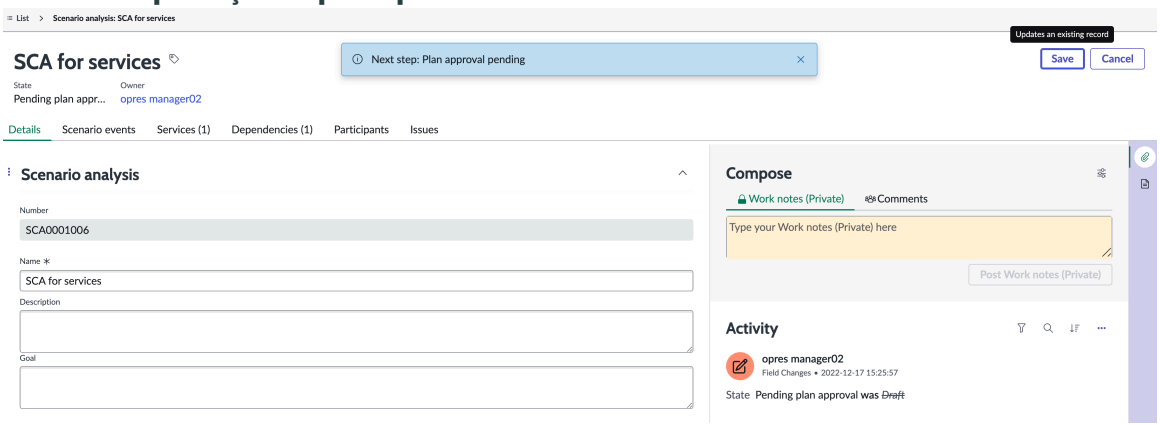


Você atualizou o estado da análise de cenário para **Aprovação de plano pendente**. O estado e o proprietário da análise de cenário são exibidos no cabeçalho do formulário de análise de cenário, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estado de aprovação do plano pendente



3. Selecione **Salvar**.

Aprovar o plano para a análise de cenário

Aprove o plano para a análise de cenário em Espaço de Resiliência operacional se você for o aprovador do plano. Você pode rastrear as ações da análise de cenário verificando suas notificações por e-mail.

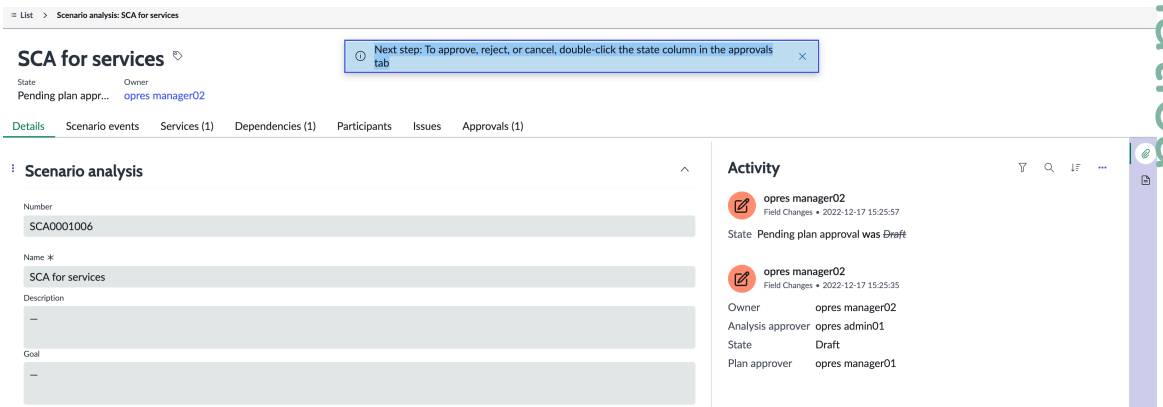
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Todas as análises de cenário** e selecione a análise de cenário na qual você está trabalhando.
2. Faça login como o aprovador do plano da análise de cenário e navegue até a guia **Aprovações**.
   Um exemplo de formulário de análise de cenário é mostrado no exemplo a seguir.

Formulário de análise de cenário de amostra



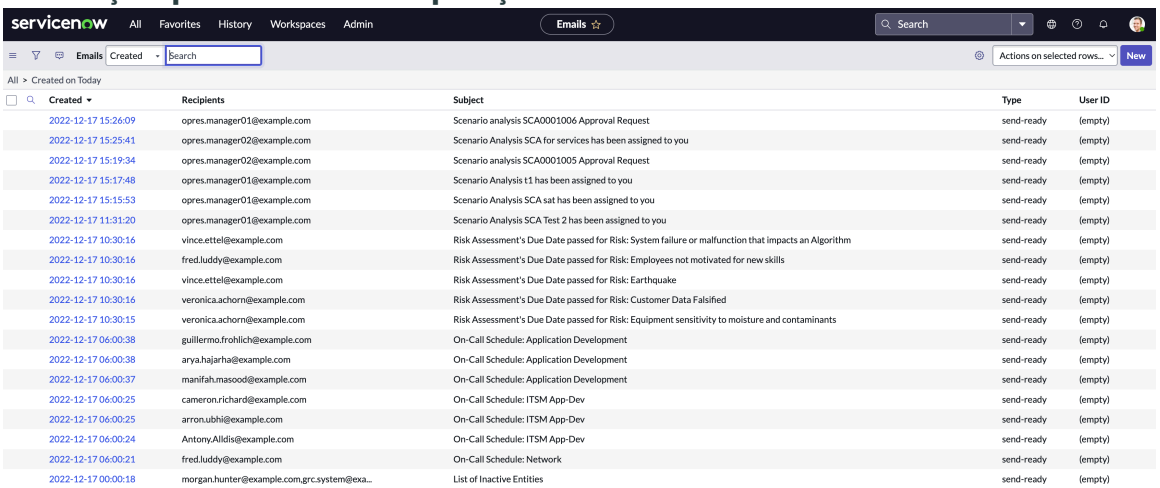
3. Verifique se há notificações em seus e-mails.

   a. Faça login como administrador e navegue até **Todos > E-mails** na IU da aplicação.
   Durante a execução de uma análise de cenário, as notificações por e-mail são enviadas automaticamente para o proprietário, o aprovador e os participantes. Você pode exibir as notificações por e-mail conforme exibido no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificações por e-mail na IU da aplicação

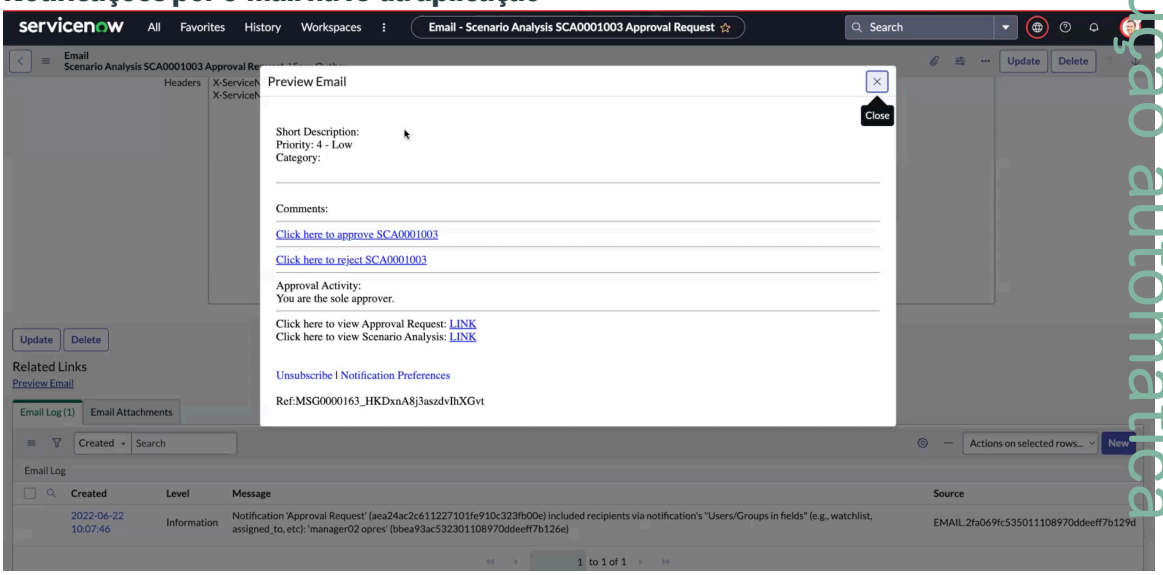


Created	Recipients	Subject	Type	User ID
2022-12-17 15:26:09	opres.manager01@example.com	Scenario analysis SCA0001006 Approval Request	send-ready	(empty)
2022-12-17 15:25:41	opres.manager02@example.com	Scenario Analysis SCA for services has been assigned to you	send-ready	(empty)
2022-12-17 15:19:34	opres.manager02@example.com	Scenario analysis SCA0001005 Approval Request	send-ready	(empty)
2022-12-17 15:17:48	opres.manager01@example.com	Scenario Analysis t1 has been assigned to you	send-ready	(empty)
2022-12-17 15:15:53	opres.manager01@example.com	Scenario Analysis SCA sat has been assigned to you	send-ready	(empty)
2022-12-17 11:31:20	opres.manager01@example.com	Scenario Analysis SCA Test 2 has been assigned to you	send-ready	(empty)
2022-12-17 10:30:16	vince.ettel@example.com	Risk Assessment's Due Date passed for Risk: System failure or malfunction that impacts an Algorithm	send-ready	(empty)
2022-12-17 10:30:16	fred.luddy@example.com	Risk Assessment's Due Date passed for Risk: Employees not motivated for new skills	send-ready	(empty)
2022-12-17 10:30:16	vince.ettel@example.com	Risk Assessment's Due Date passed for Risk: Earthquake	send-ready	(empty)
2022-12-17 10:30:16	veronica.achorn@example.com	Risk Assessment's Due Date passed for Risk: Customer Data Falsified	send-ready	(empty)
2022-12-17 10:30:15	veronica.achorn@example.com	Risk Assessment's Due Date passed for Risk: Equipment sensitivity to moisture and contaminants	send-ready	(empty)
2022-12-17 06:00:38	guillermo.frohlich@example.com	On-Call Schedule: Application Development	send-ready	(empty)
2022-12-17 06:00:38	arya.hajarha@example.com	On-Call Schedule: Application Development	send-ready	(empty)
2022-12-17 06:00:37	manifah.masood@example.com	On-Call Schedule: Application Development	send-ready	(empty)
2022-12-17 06:00:25	cameron.richard@example.com	On-Call Schedule: ITSM App-Dev	send-ready	(empty)
2022-12-17 06:00:25	arron.ubhi@example.com	On-Call Schedule: ITSM App-Dev	send-ready	(empty)
2022-12-17 06:00:24	Antony.Alldis@example.com	On-Call Schedule: ITSM App-Dev	send-ready	(empty)
2022-12-17 06:00:21	fred.luddy@example.com	On-Call Schedule: Network	send-ready	(empty)
2022-12-17 00:00:18	morgan.hunter@example.com,grc.system@exa...	List of Inactive Entities	send-ready	(empty)

b. Selecione o registro de e-mail na lista.

c. No registro de e-mail, selecione **Visualizar e-mail**.
O e-mail de visualização é exibido conforme mostrado no exemplo a seguir.

Notificações por e-mail na IU da aplicação



d. No e-mail, selecione **Aprovar**.

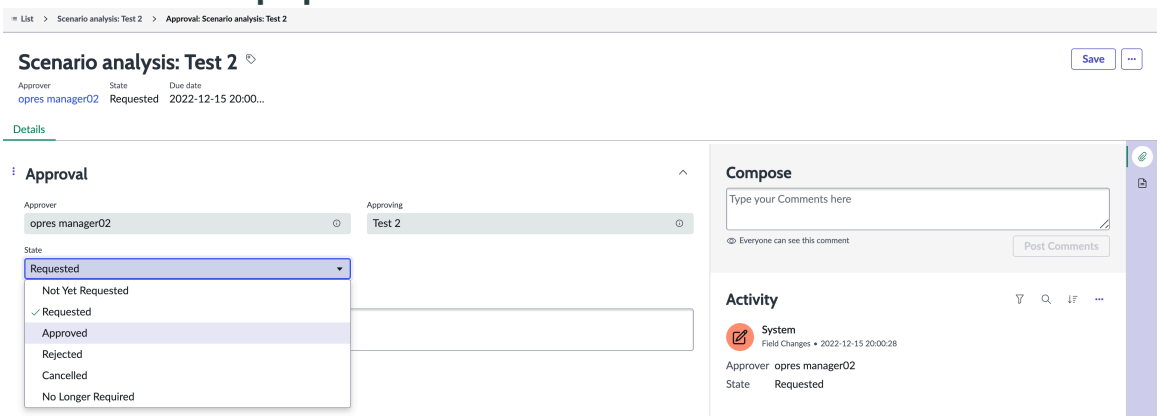
Você pode aprovar ou rejeitar a análise de cenário na seção **Comentários** ou exibir os links de **solicitação de aprovação**, conforme mostrado no exemplo. A análise aprovada é atualizada para o estado **Analisar**. A análise de cenário rejeitada é redefinida para o estado **Rascunho**.

4. Para aprovar, rejeitar ou cancelar a análise de cenário, clique duas vezes na coluna de estado na guia **Aprovação**.
Um formulário de exemplo para atualizar o estado da análise de cenário é mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

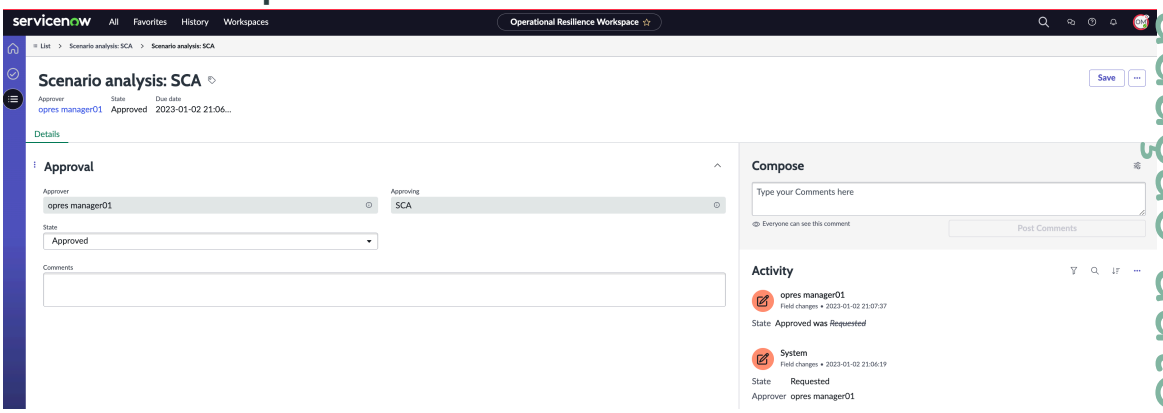
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de exemplo para atualizar o estado da análise de cenário



5. Atualize o estado de **Solicitado** para **Aprovado**.
6. No formulário de análise de cenário, selecione **Salvar**.
   Como aprovador do plano, você aprovou a análise de cenário, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Análise de cenário aprovada



Como adicionar um evento de cenário à análise de cenário

Você pode adicionar um evento de cenário à análise de cenário e analisar seu impacto no serviço de negócios. Se você for o proprietário da análise de cenário, poderá adicionar as partes interessadas e os revisores à análise de cenário em Espaço de Resiliência operacional. Você pode agrupar as observações de todos os participantes e usar suas entradas para analisar o cenário.

Fluxos de trabalho para adicionar um evento de cenário

Você pode adicionar um evento de cenário à análise de cenário concluindo um dos seguintes fluxos de trabalho:

- Você pode adicionar um evento de cenário à análise de cenário primeiro e, em seguida, adicionar os participantes, dependências, serviços, problemas e assim por diante. Para obter mais informações sobre este fluxo de trabalho, consulte Adicionar um evento de cenário à análise de cenário.
- Você também pode adicionar um participante à análise de cenário primeiro e, em seguida, adicionar o evento de cenário, serviços, problemas e assim por diante. Para obter mais informações sobre este fluxo de trabalho, consulte Adicionar um participante à análise de cenário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar um evento de cenário à análise de cenário

Adicione um evento de cenário à análise de cenário e analise seu impacto no serviço de negócios. Ao adicionar participantes, dependências, serviços e problemas à análise de cenário em Espaço de Resiliência operacional, você pode determinar o impacto do evento de cenário no serviço de negócios.

Antes de Iniciar

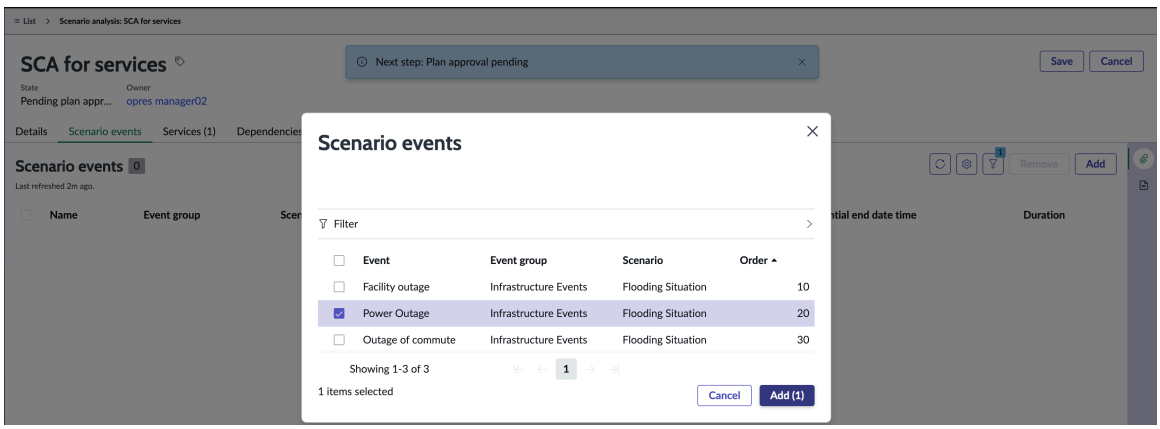
Função necessária: sn_oper_res.manager

Procedimento

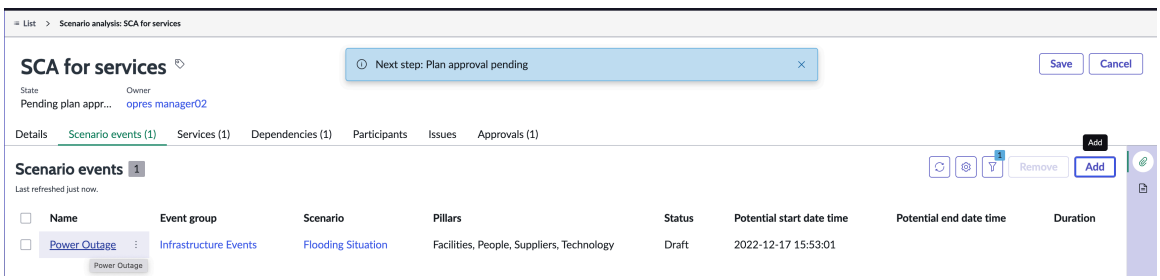
1. Navegar até **Todos** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Todas as análises de cenário** e selecione a análise de cenário que você possui.
2. Na guia **Eventos de cenário**, execute as tarefas a seguir.

   a. Selecione **Adicionar**.

   b. No formulário Eventos de cenário, selecione um evento na lista e selecione **Adicionar**.
   Uma lista de eventos de cenário é mostrada no exemplo a seguir.



   Na guia **Eventos de cenário**, o evento de cenário selecionado é exibido conforme mostrado no exemplo a seguir.

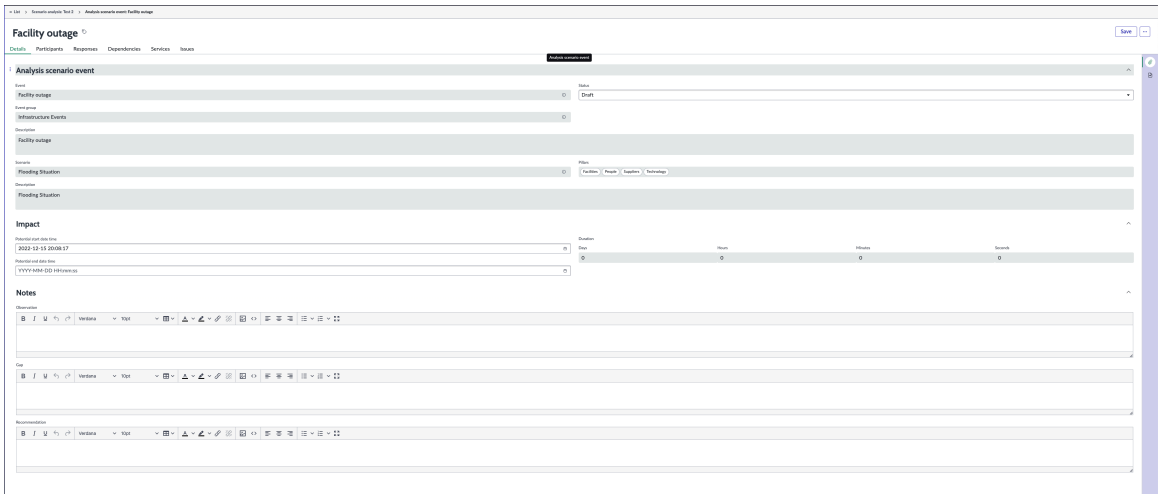


   Para obter as descrições dos valores de campo no formulário de evento de cenário, consulte Formulário de evento de cenário.

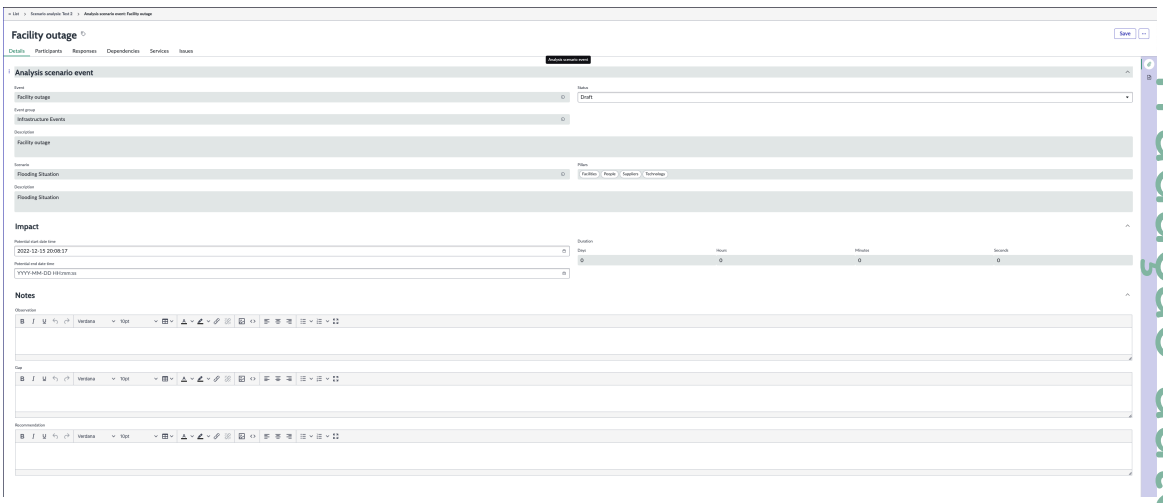
3. Abra o evento de cenário na lista.
   O formulário de evento de cenário é exibido conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



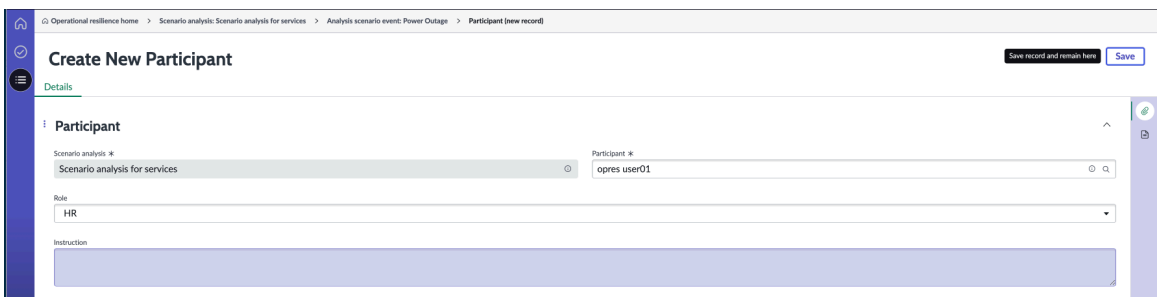
Formulário de evento de cenário



Tradução automática

4. Na guia **Dependências**, adicione uma dependência para o evento de cenário.
5. Na guia **Serviços**, adicione um serviço para o evento de cenário.
6. Na guia **Problemas**, selecione os problemas associados ao evento.
7. Navegue até a guia **Participantes** no formulário de evento de cenário e adicione um participante de uma lista disponível ou adicione um novo participante.

   a. Selecione **Novo**.
   O formulário Criar novo participante é exibido conforme mostrado no exemplo a seguir.



   O nome da análise de cenário é preenchido automaticamente por padrão.

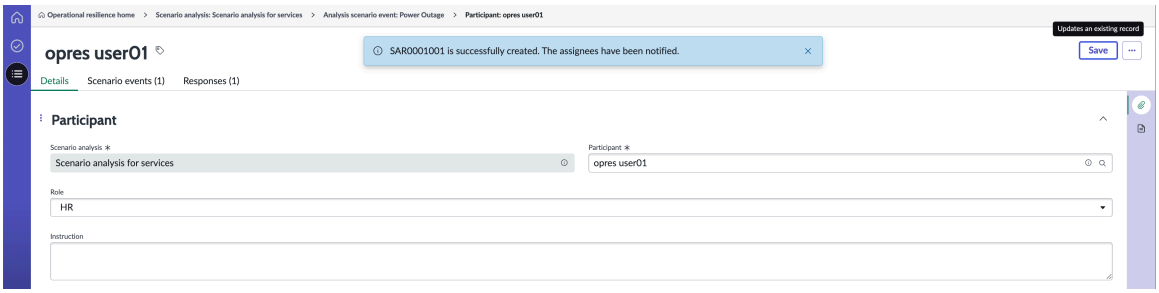
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. No campo **Participante**, selecione um participante na lista no formulário Participante.
Quando você seleciona um participante, a função é preenchida automaticamente no campo Função.

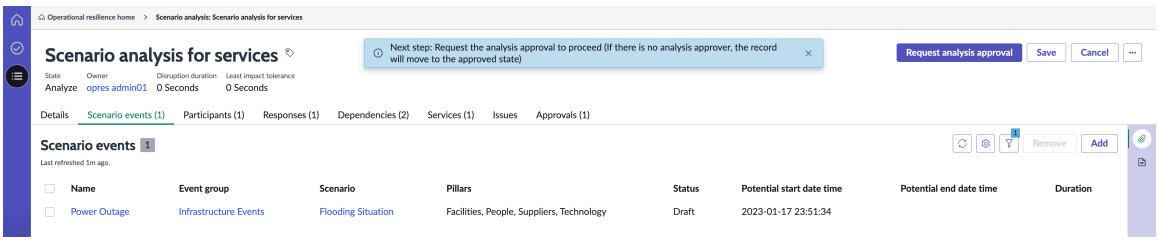
c. No campo **Instrução**, adicione instruções para o participante.

d. Selecione **Salvar**.

Você pode exibir as guias no formulário Participante, conforme mostrado no exemplo a seguir.

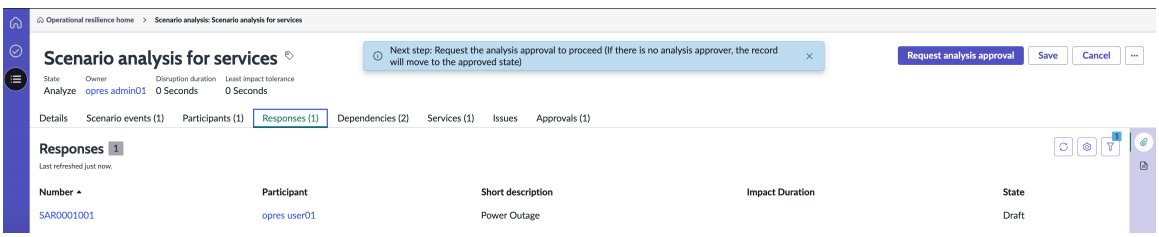


Quando você cria um evento de cenário e adiciona um participante a ele, uma tarefa de resposta é criada automaticamente para o participante. O exemplo a seguir mostra que quando um participante é atribuído a um evento de cenário, uma tarefa de resposta é criada.



Uma notificação por e-mail é enviada automaticamente ao participante.

Na guia **Respostas**, os detalhes da tarefa de resposta, como o número da tarefa de resposta, o nome do participante atribuído e o estado da tarefa de resposta, são exibidos conforme mostrado no exemplo a seguir.

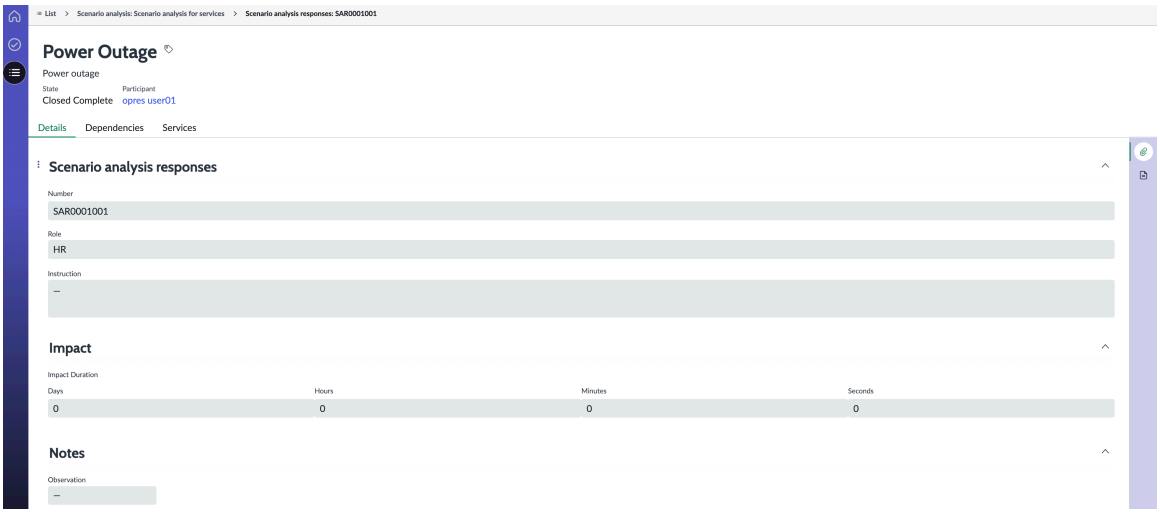


8. Na guia **Respostas**, selecione a tarefa de resposta e, no formulário, preencha os campos.
Para obter as descrições dos valores de campo no formulário da tarefa de resposta de análise de cenário, consulte Formulário de tarefa de resposta de análise de cenário.

9. Conclua a tarefa de resposta em aberto e selecione **Concluir**.
A tarefa de resposta foi concluída e o estado da tarefa de resposta foi atualizado para **Encerrado concluído**, conforme mostrado no exemplo a seguir.

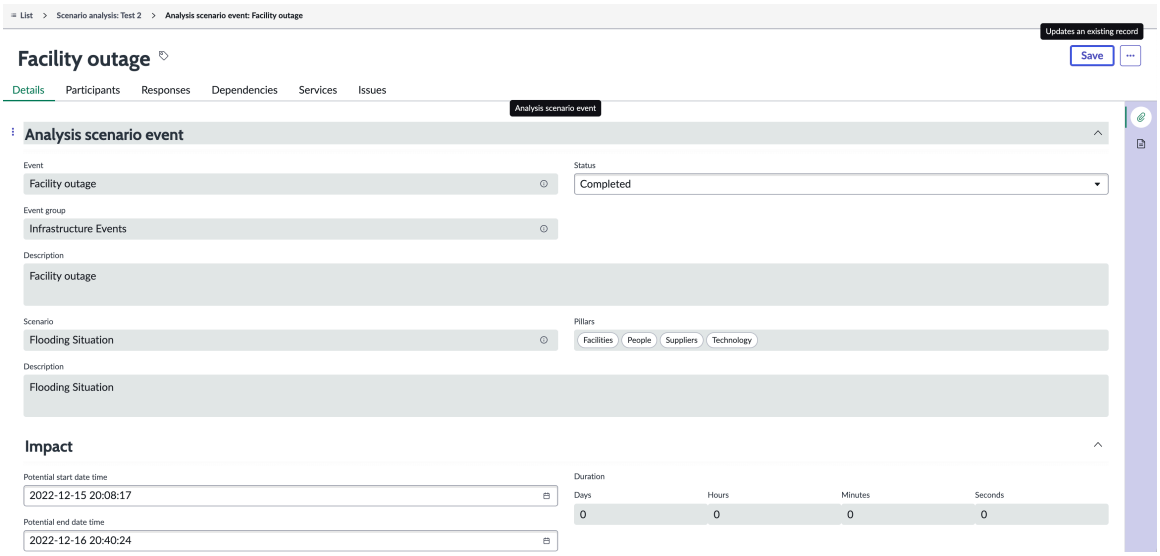
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



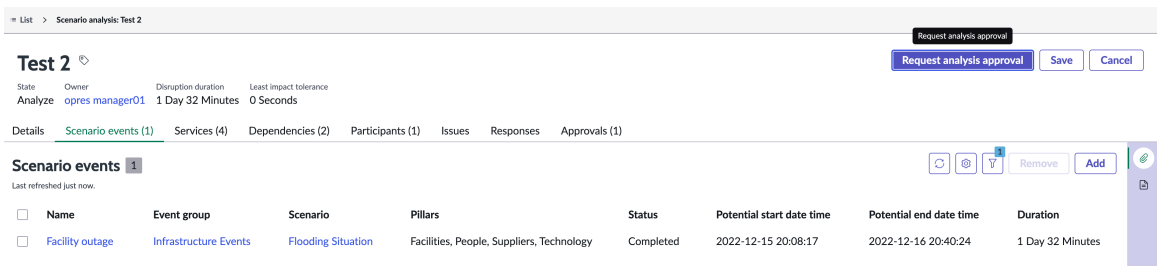
10. Faça login como um proprietário da análise de cenário, navegue até o evento de cenário aberto e atualize seu estado de **Rascunho** para **Concluído**.

11. Atualize a data/ **hora** de **início potencial e a data/hora**de início potencial.
O formulário de evento de cenário é mostrado no exemplo a seguir.



Resultado

Você atualizou o estado da análise de cenário para **Analisar**, conforme mostrado no exemplo a seguir.



Formulário de evento de cenário

Use o formulário de evento de cenário em Espaço de Resiliência operacional para associar um evento de cenário à sua análise de cenário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de evento de cenário

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário de evento de cenário

Campo	Descrição
Guia de detalhes	
Painel de eventos do cenário de análise	
Nome do Evento	Nome exclusivo do evento. Este campo é preenchido automaticamente.
Grupo de eventos	Nome exclusivo do grupo de eventos. Este campo é preenchido automaticamente.
Status	Status do evento. Opções disponíveis incluem: • Rascunho • Concluído(a)
Descrição	Descrição do evento. Este campo é preenchido automaticamente.
Cenário	Cenário associado ao evento. Este campo é preenchido automaticamente.
Pilares	Pilares associados ao evento. Este campo é preenchido automaticamente.
Descrição	Descrição do evento. Este campo é preenchido automaticamente.
Painel de impacto	
Possível horário de início	Possível data e hora de início do evento. Este campo é preenchido automaticamente.
Possível horário de término	Possível data e hora de término do evento.
Duração	Duração do evento. Este campo é preenchido automaticamente.
Anotações	
Observações	Observações adicionadas ao evento pelo participante.
Gaps	Espaços adicionados para o evento pelo participante.
Recomendações	Recomendações adicionadas para o evento pelo participante.
Guia Participantes	
Análise de cenário	Análise de cenário associada ao evento de cenário. Este campo é preenchido automaticamente.
Função	Função do participante. Opções disponíveis incluem: • RH • Jurídico

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de evento de cenário

Campo	Descrição
	• Finanças • Tecnologia • Pessoas • Dados • Segurança • Fornecedor - Nível 1 • Fornecedor - Nível 2 • Fornecedor - Nível 3
Participante	Participante da análise de cenário, como Resiliência operacional administrador ou gerente.
Instrução	Caixa de texto para adicionar as instruções para os participantes do evento de cenário.
Respostas	Detalhes sobre a tarefa de resposta, como número, participante, duração do impacto, estado e assim por diante.
Dependências	Dependências (ativos) associadas ao evento de cenário.
Serviços	Serviços associados ao evento de cenário.
Problemas	Problemas associados ao evento de cenário.

Formulário de tarefa de resposta de análise de cenário

Use o formulário de tarefa de resposta de análise de cenário em Espaço de Resiliência operacional para adicionar os detalhes sobre a tarefa de resposta que está associada a um evento de cenário.

Formulário de tarefa de resposta de análise de cenário

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário de tarefa de resposta de análise de cenário

Campo	Descrição
Painel de resposta da análise de cenário	
Número	Número da tarefa de resposta de análise de cenário, como SAR0001006. Este campo é preenchido automaticamente.
Função	Função do atribuído da tarefa de resposta.
Instrução	Instrução para o atribuído da tarefa de resposta.
Painel de impacto	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de tarefa de resposta de análise de cenário

Campo	Descrição
Duração do impacto	Duração do impacto do evento de cenário em Dias, Horas, Minutos e Segundos.
Painel de anotações	
Observações	Observações sobre o evento de cenário que são adicionadas pelo designado da tarefa de resposta.
Gaps	Lacunas ou inconsistências sobre o evento de cenário que são adicionadas pelo atribuído da tarefa de resposta.
Recomendações	Recomendações sobre o evento de cenário que são adicionadas pelo designado da tarefa de resposta.
Painel de análise de cenário	
Análise de cenário	Nome da análise de cenário.
Pilar	Pilares que estão associados à análise de cenário.
Descrição	Descrição da análise de cenário.
Objetivo	Objetivo para executar a análise de cenário.

Adicionar um participante à análise de cenário

Adicione um participante à análise de cenário primeiro e, em seguida, adicione o evento de cenário, serviços, problemas e assim por diante. Se você for o proprietário da análise de cenário, poderá adicionar as partes interessadas e os revisores à análise de cenário em Espaço de Resiliência operacional. Você pode agrupar as observações de todos os participantes e usar suas entradas para analisar o cenário.

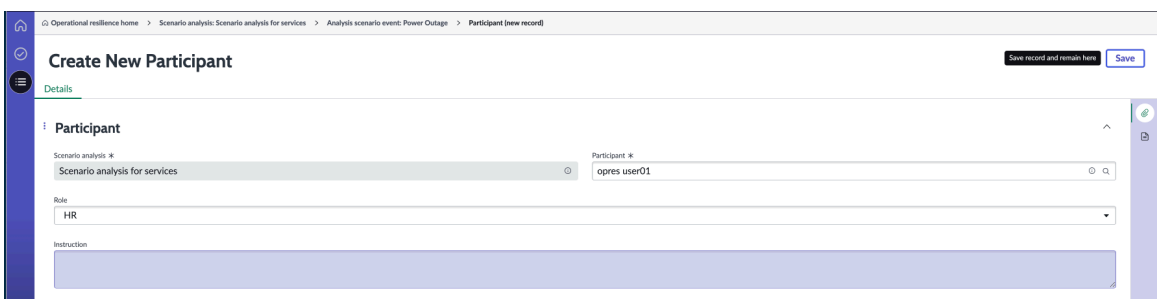
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Todas as análises de cenário** e selecione a análise de cenário que você possui.
2. Navegue até a guia **Participantes** no formulário de evento de cenário e adicione um participante de uma lista disponível ou adicione um novo participante.

   a. Selecione **Novo**.
   O formulário Criar novo participante é exibido conforme mostrado no exemplo a seguir.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

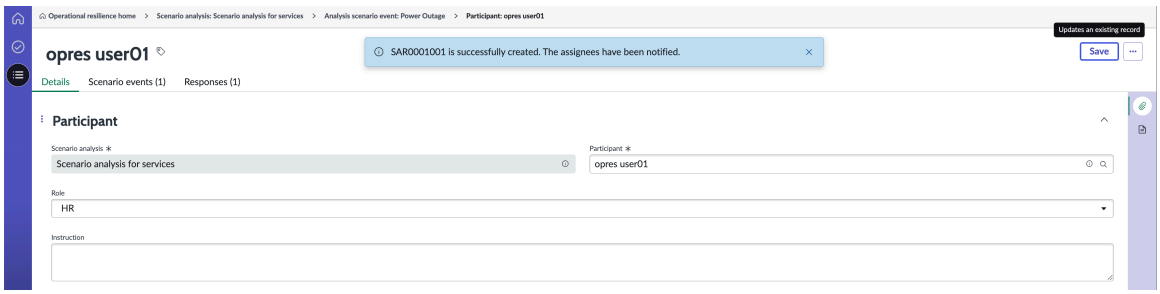
O nome da análise de cenário é preenchido automaticamente por padrão.

b. No campo **Participante**, selecione um participante na lista no formulário Participante.
Quando você seleciona um participante, a função é preenchida automaticamente no campo Função.

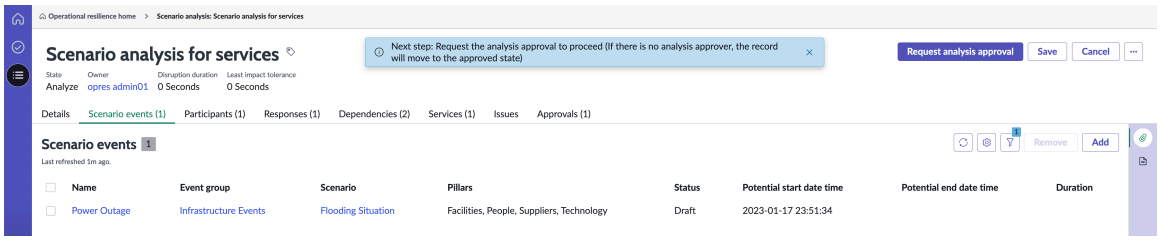
c. No campo **Instrução**, adicione instruções para o participante.

d. Selecione **Salvar**.

Você pode exibir as guias no formulário Participante, conforme mostrado no exemplo a seguir.

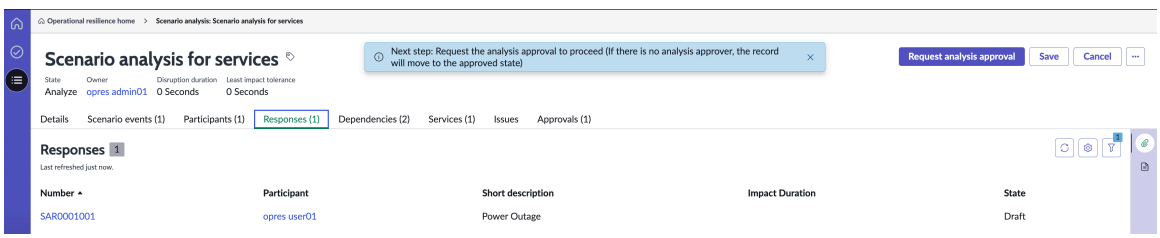


Quando você cria um evento de cenário e adiciona um participante a ele, uma tarefa de resposta é criada automaticamente para o participante. O exemplo a seguir mostra que quando um participante é atribuído a um evento de cenário, uma tarefa de resposta é criada.



Uma notificação por e-mail é enviada automaticamente ao participante.

Na guia **Respostas**, os detalhes da tarefa de resposta, como o número da tarefa de resposta, o nome do participante atribuído e o estado da tarefa de resposta, são exibidos conforme mostrado no exemplo a seguir.



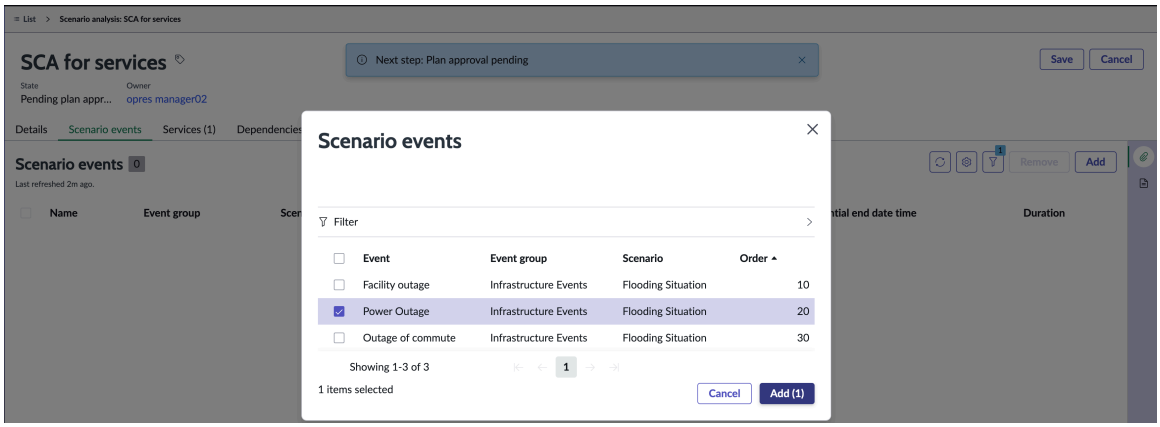
3. Na guia **Eventos de cenário**, execute as tarefas a seguir.

a. Selecione **Adicionar**.

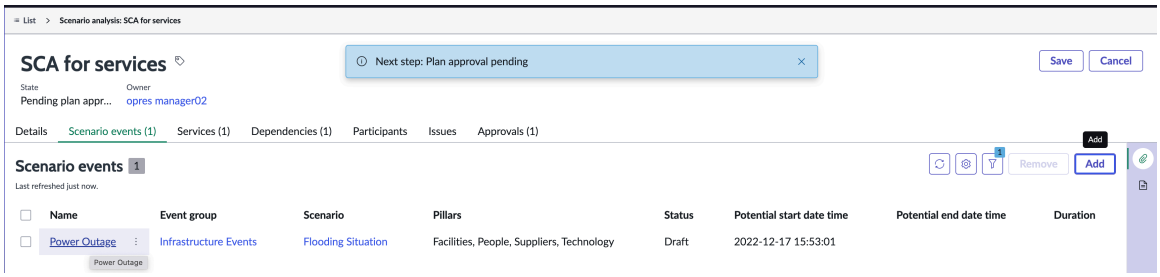
b. No formulário Eventos de cenário, selecione um evento na lista e selecione **Adicionar**.
A lista de eventos de cenário é mostrada no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

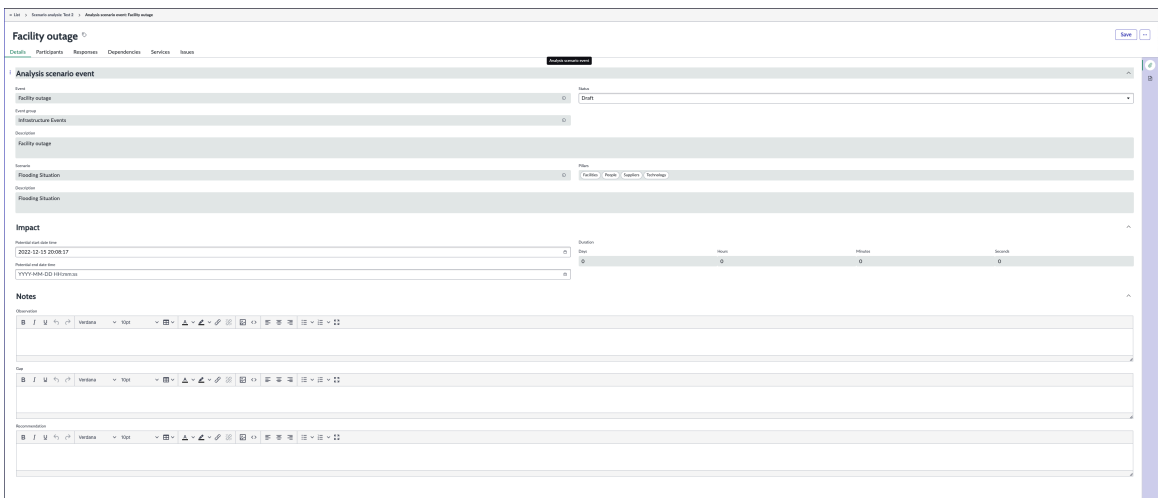


Na guia **Eventos de cenário**, o evento de cenário selecionado é exibido conforme mostrado no exemplo a seguir.



Para obter as descrições dos valores de campo no formulário de evento de cenário, consulte Formulário de evento de cenário.

4. Abra o evento de cenário na lista.
   O formulário de evento de cenário é exibido conforme mostrado no exemplo a seguir.

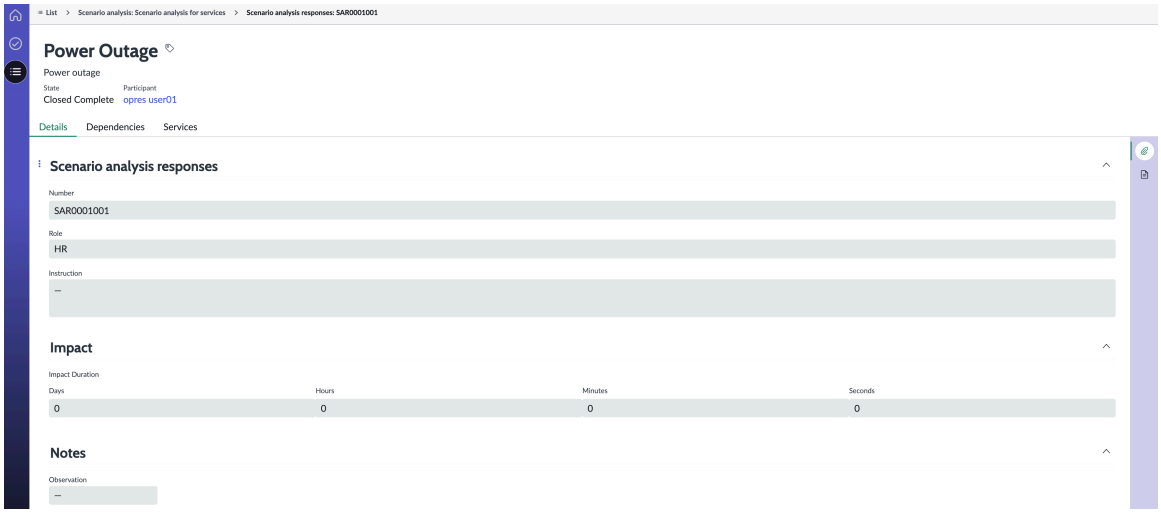


5. Na guia **Dependências**, adicione uma dependência para o evento de cenário.
6. Na guia **Serviços**, adicione um serviço para o evento de cenário.
7. Na guia **Problemas**, selecione os problemas associados ao evento.
8. Na guia **Respostas**, selecione a tarefa de resposta e, no formulário, preencha os campos.
   Para obter as descrições dos valores de campo no formulário da tarefa de resposta de análise de cenário, consulte Formulário de tarefa de resposta de análise de cenário.
9. Conclua a tarefa de resposta em aberto e selecione **Concluir**.

Tradução automática

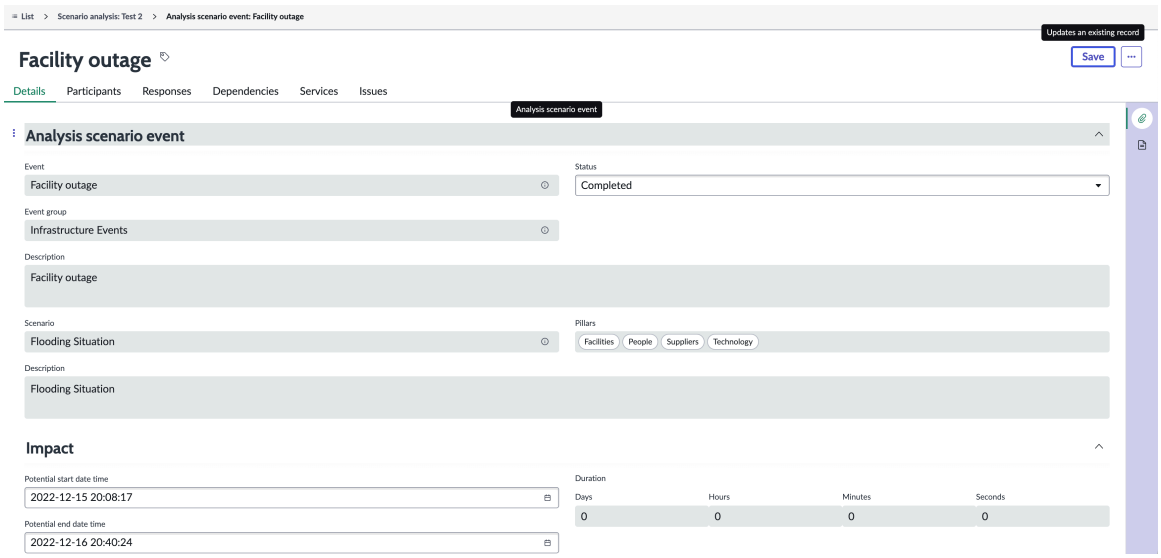
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A tarefa de resposta foi concluída e o estado da tarefa de resposta foi atualizado para **Encerrado concluído**, conforme mostrado no exemplo a seguir.

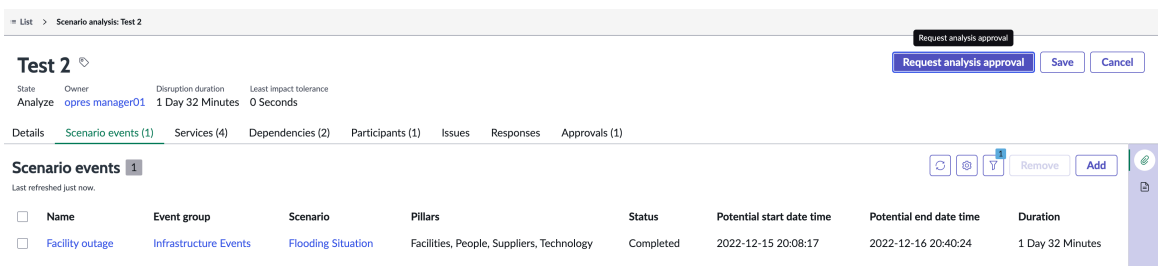


10. Faça login como um proprietário da análise de cenário, navegue até o evento de cenário aberto e atualize seu estado de **Rascunho** para **Concluído**.

11. Atualize a data/ **hora** de **início potencial e a data/hora**de início potencial.
O formulário de evento de cenário é mostrado no exemplo a seguir.



Você atualizou o estado da análise de cenário para **Analisar**, conforme mostrado no exemplo a seguir.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Associar um problema à análise de cenário

Associe um problema à análise de cenário criando um problema ou adicionando um problema existente à análise de cenário. Você pode medir as lacunas em suas métricas de resiliência e definir um plano de ação para mitigar as lacunas.

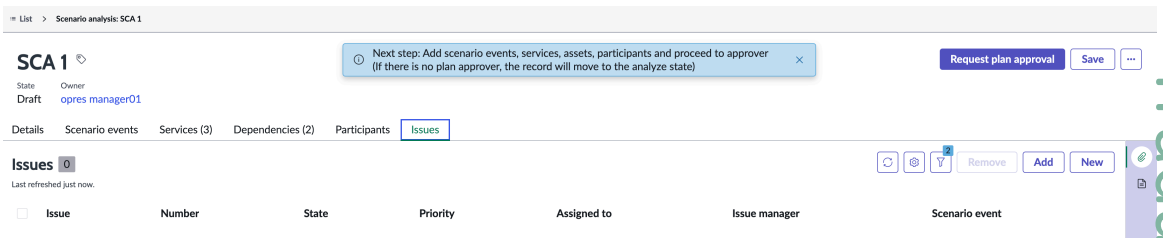
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Todas as análises de cenário** e selecione a análise de cenário na qual você está trabalhando.
2. No formulário de análise de cenário, navegue até a guia **Problemas**.
   Uma amostra da guia **Problemas** é mostrada no exemplo a seguir.

Guia Problemas de amostra



   Você pode adicionar um problema existente à análise ou criar um problema que pode ser adicionado à análise.

   Nota:
   Se você associou um problema em aberto à análise de cenário, ainda poderá solicitar uma aprovação para a análise de cenário. Não é necessário fechar os problemas em aberto para solicitar uma aprovação para a análise de cenário.

3. Selecione **Salvar**.

Solicitar uma aprovação de análise para a análise de cenário

Solicite uma aprovação de análise para a análise de cenário em Espaço de Resiliência operacional. Com uma aprovação, você pode fechar a análise de cenário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Procedimento

1. Navegue até a análise de cenário na qual você está trabalhando de uma das seguintes maneiras:
   - **Todos** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Todas as análises de cenário**
   - **Todos** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Tarefas** > **Aprovações de análise de cenário**

   Se você navegar até a análise de cenário na página Tarefas, poderá ignorar as etapas 2 e 3 e atualizar o estado da análise de cenário conforme descrito na etapa 4.

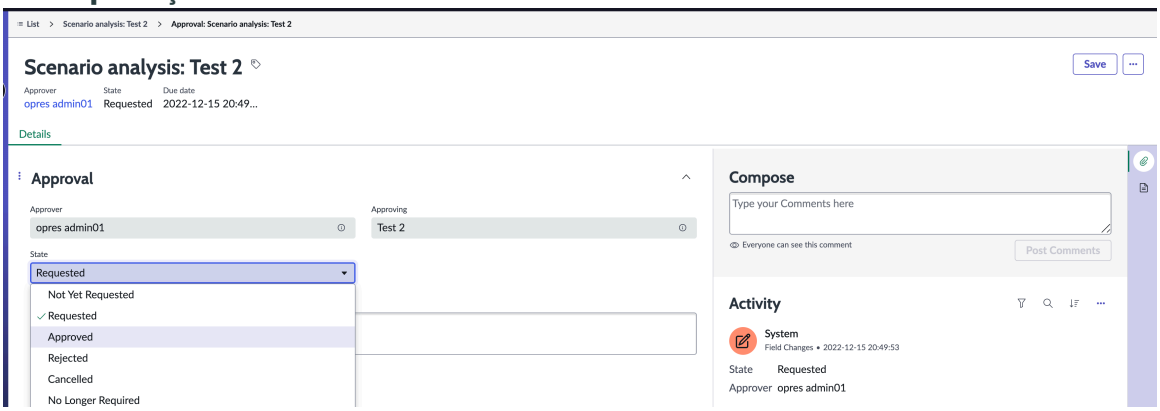
2. Selecione **Solicitar aprovação do plano**.
   O estado da análise de cenário é atualizado para **Aprovação de análise pendente**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

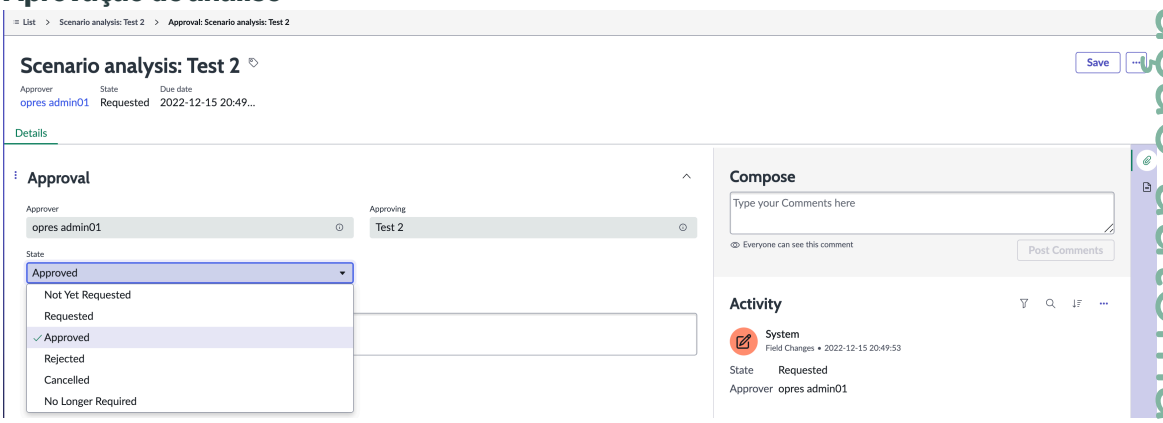
3. Faça login como o aprovador de análise para a análise de cenário e navegue até a análise de cenário na exibição de lista.
   Uma amostra da guia **Aprovações** é mostrada no exemplo a seguir.

Guia Aprovações de amostra



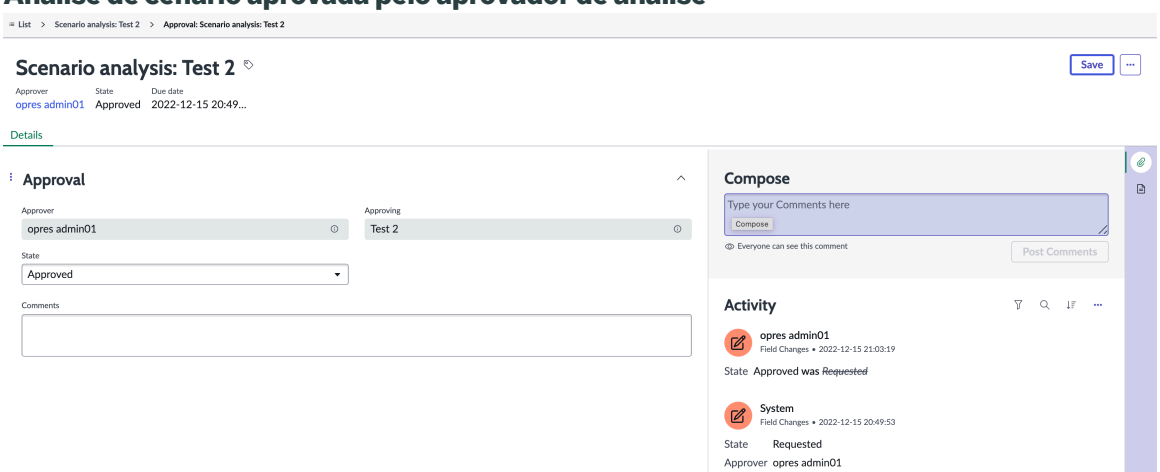
4. No campo **Estado**, atualize o estado de **Solicitado** para **Aprovado**.
   Um exemplo de formulário para atualizar a aprovação é mostrado no exemplo a seguir.

Aprovação de análise



5. Selecione **Salvar**.
   Como aprovador de análise, você aprovou a análise de cenário, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Análise de cenário aprovada pelo aprovador de análise



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fechar a análise de cenário

Feche a análise de cenário em Espaço de Resiliência operacional. Depois de fechar a análise de cenário, você pode compartilhar suas observações e anotações com as partes interessadas.

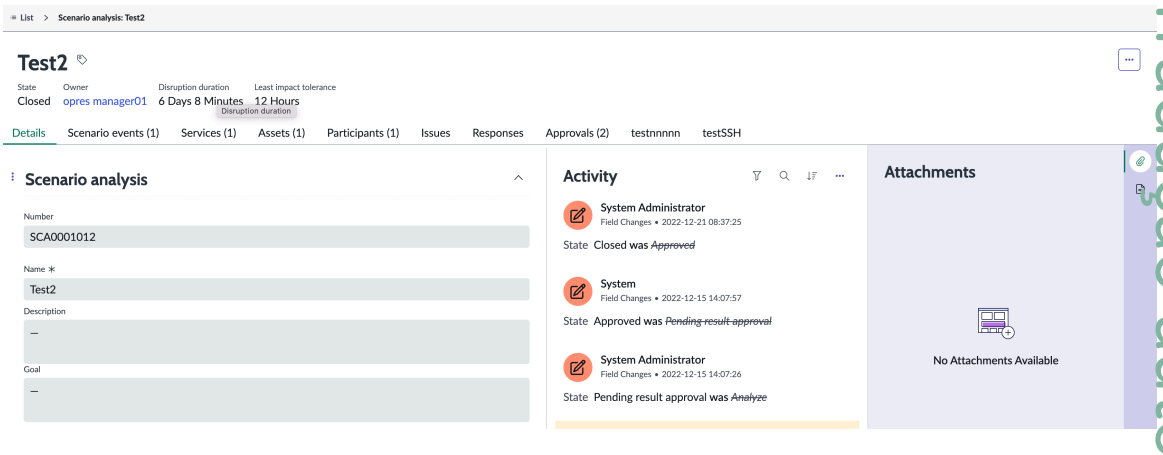
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Todas as análises de cenário** e selecione a análise de cenário que foi aprovada.
2. Selecione **Fechar**.
   Esta ação conclui o fluxo de trabalho de análise de cenário.
   Como proprietário da análise de cenário, você fechou a análise de cenário, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Estado fechado da análise de cenário



Autocertificação dos serviços de negócio no Espaço de Resiliência operacional

Se você tiver a função sn_oper_res.manager, poderá certificar o status de resiliência operacional dos serviços de negócio concluindo o processo de autocertificação em Espaço de Resiliência operacional. Você pode concluir o questionário de autoavaliação sobre os serviços, gerar um relatório de autocertificação e carregar o PDF para ter uma cópia do relatório para seus registros.

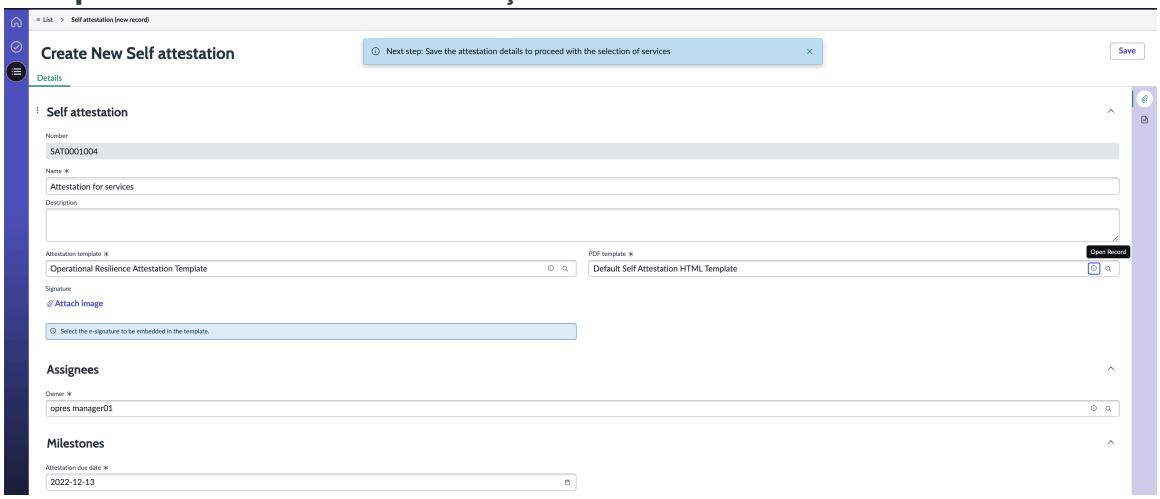
Como criar uma autocertificação

Para criar uma autocertificação na aplicação Resiliência operacional, navegue até **Todos** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Todas as autocertificações** em uma instância. Um exemplo de formulário de autocertificação é mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

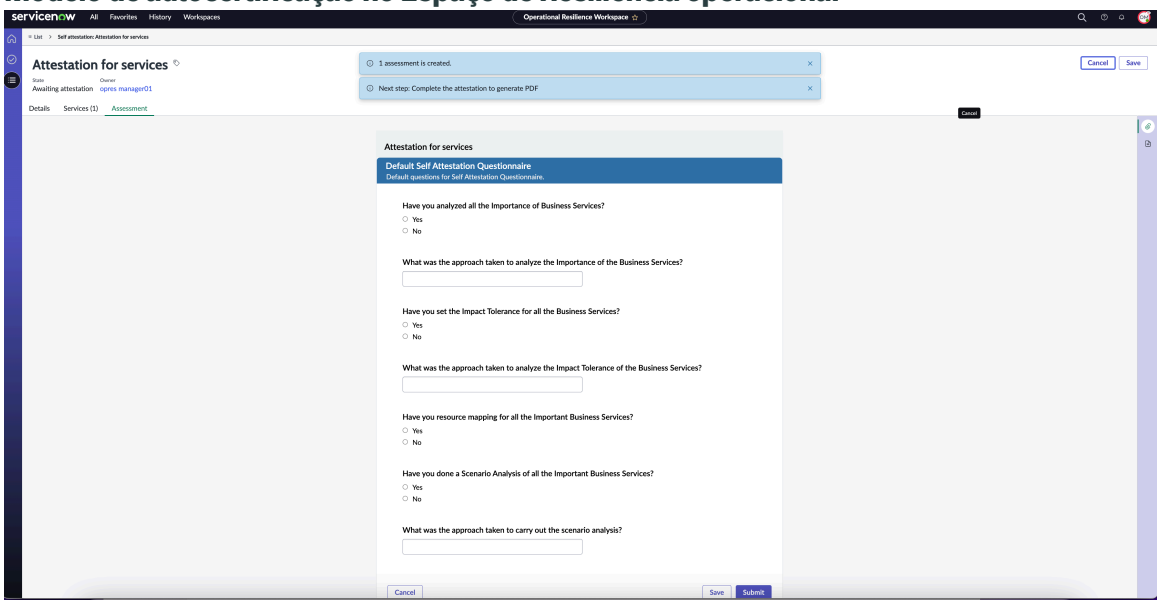
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de formulário de autocertificação



Você pode enviar uma avaliação nos serviços usando o modelo de autocertificação fornecido em Espaço de Resiliência operacional, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Modelo de autocertificação no Espaço de Resiliência operacional



Tarefas de autocertificação e os estados relacionados a cada tarefa

Com a função sn_oper_res.manager, você pode concluir as seguintes tarefas de autocertificação em Espaço de Resiliência operacional:

1. Inicie uma autocertificação para certificar um ou mais serviços de negócio.
2. Selecione o modelo de certificação da Resiliência operacional como o modelo de certificação.
3. Use o modelo HTML de autocertificação padrão como o modelo em PDF para a autocertificação no formulário de autocertificação. Este modelo fornece o formato para o PDF e uma opção para incluir sua assinatura eletrônica no relatório.
4. Adicione os serviços para os quais você deseja certificar o status no formulário de autocertificação. Responda ao conjunto predefinido de perguntas na avaliação, como os nomes e a descrição dos serviços, detalhes sobre a análise de cenário dos serviços importantes, sua abordagem para a análise de cenário e assim por diante.
5. Envie a avaliação e certifique os serviços.

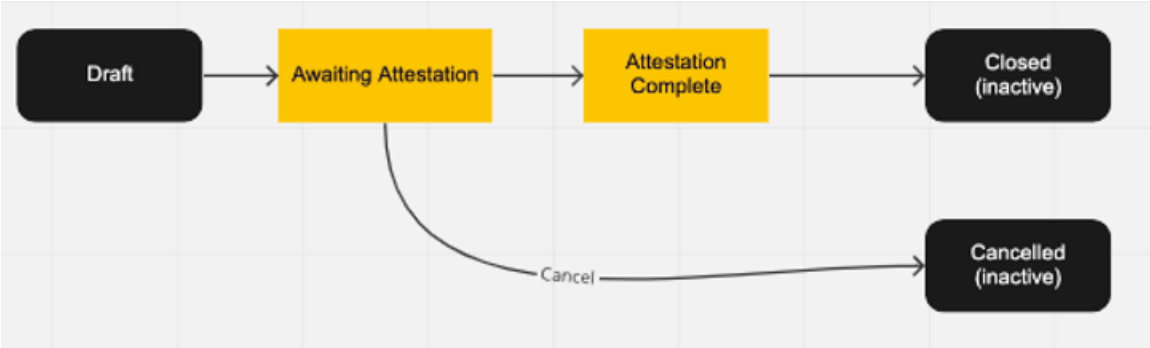
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Baixe um PDF da autocertificação na seção Atividade do formulário de autocertificação e salve uma cópia do relatório em seus registros.
7. Feche a autocertificação para que o processo de autocertificação seja concluído.

Quando você conclui as tarefas de autocertificação descritas no processo de autocertificação, os estados relacionados às tarefas de autocertificação são atualizados automaticamente em uma sequência, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Estados que estão relacionados às tarefas de autocertificação



Os estados e ações de IU relacionados às tarefas de autocertificação são explicados na tabela a seguir.

Estados e ações de IU relacionados às tarefas de autocertificação

Estados	Ações de IU associadas	Descrição
Rascunho	Selecione **Novo** no formulário de autocertificação.	Quando você seleciona **Novo** para enviar uma autocertificação dos serviços, um registro é criado no estado **Rascunho** por padrão. As informações sobre a autocertificação são exibidas na guia **Detalhes** no formulário de autocertificação.
Aguardando certificação	Selecione **Atestar** no formulário de autocertificação.	Ao selecionar os serviços que deseja certificar, você pode escolher o modelo de certificação e selecionar **Certificar** para prosseguir com a certificação. A aplicação cria uma instância de avaliação automaticamente na guia **Instâncias de avaliação**. Esta ação move o estado do registro de autocertificação para **Aguardando certificação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados e ações de IU relacionados às tarefas de autocertificação

Estados	Ações de IU associadas	Descrição
		Nota: Para prosseguir com o processo de certificação, você deve associar pelo menos um serviço à autocertificação.
Cancelada	No formulário de autocertificação, selecione **Cancelar**.	Quando o registro de autocertificação está no estado **Aguardando** certificação, você pode cancelar uma certificação incorreta ou inválida selecionando **Cancelar** no formulário de autocertificação. Esta é uma etapa opcional. O estado da autocertificação é atualizado para **Cancelado**.
Certificação recebida	No modelo de certificação, selecione **Enviar** e **Salvar** para concluir o processo de certificação. Selecione **Exportar para PDF** para exportar a resposta do questionário para um PDF.	Quando o registro de autocertificação está no estado **Aguardando certificação**, você pode responder às perguntas de avaliação fornecidas no modelo de certificação. Para enviar as respostas, selecione **Enviar** e, em seguida, **Salvar** para salvar a avaliação. O estado da autocertificação é atualizado automaticamente para **Certificação recebida**. Selecione **Exportar para PDF** para exportar a resposta do questionário para um PDF, assinar a autocertificação e salvar uma cópia para seus registros. Você pode baixar o PDF na seção Atividade do formulário de autocertificação.
Encerrado	Selecione **Fechar** no formulário de autocertificação.	Para fechar a certificação, selecione **Fechar** no formulário de autocertificação. O estado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados e ações de IU relacionados às tarefas de autocertificação

Estados	Ações de IU associadas	Descrição
		da autocertificação é atualizado para **Encerrado**.

Nota:
Opcionalmente, se a autocertificação contiver dados inválidos e você for o proprietário da autocertificação, poderá excluir a autocertificação selecionando **Excluir** no formulário de autocertificação. A autocertificação é excluída da lista de autocertificações em Espaço de Resiliência operacional.

Como baixar o PDF da autocertificação

Como proprietário da autocertificação, você pode baixar o PDF na seção Atividade do formulário de autocertificação. Você também pode compartilhá-lo off-line com os auditores, contatos externos ou partes interessadas.

Funções necessárias para executar as tarefas de autocertificação

Se você for um usuário de Espaço de Resiliência operacional, poderá executar diferentes tarefas de autocertificação com as seguintes funções:

- Com a função sn_oper_res.admin, você pode criar e manter os modelos de questionário de avaliação predefinidos.
- Com a função sn_oper_res.manager, você pode concluir a autocertificação do perfil de resiliência operacional dos serviços selecionando um ou mais serviços, escolhendo o modelo para a autocertificação e fornecendo as respostas para um conjunto predefinido de perguntas.

Nota:

Se você for o proprietário da autocertificação com a função de gerente Resiliência operacional ou administrador Resiliência operacional, poderá criar uma autocertificação, atualizar seus detalhes ou excluir a autocertificação.

Como um administrador Resiliência operacional, você pode criar e modificar o modelo de questionário de avaliação. Você deve ter a função de gerente Resiliência operacional para responder ao questionário de avaliação na aplicação Resiliência operacional.

Informações de referência

Para obter mais informações sobre como enviar uma autocertificação em Espaço de Resiliência operacional, consulte Criar uma avaliação para uma autocertificação.

Para obter a descrição dos valores de campo listados no formulário de autocertificação no Espaço de Resiliência operacional, consulte Criar novo formulário de autocertificação.

Como tarefa opcional, quando você tem a função sn_oper_res.admin, pode criar um modelo de certificação personalizado em vez de usar o modelo de certificação padrão fornecido com o sistema de base. Para obter mais informações sobre como criar um modelo de certificação personalizado, consulte Criar e editar um modelo de certificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma avaliação para uma autocertificação

Crie uma avaliação para uma autocertificação para que você possa certificar o status de resiliência dos serviços em Espaço de Resiliência operacional. Você pode usar o modelo de certificação fornecido com o sistema de base para criar uma certificação automática.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Todas as autocertificações**.
2. Clique em **Nova**.
3. Navegue até a guia **Detalhes** no formulário Criar nova autocertificação.
4. Nos campos **Nome** e **Descrição**, insira o nome e a descrição da autocertificação.
5. No campo **Proprietário**, selecione o responsável pela autocertificação.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário de autocertificação, consulte Criar novo formulário de autocertificação.

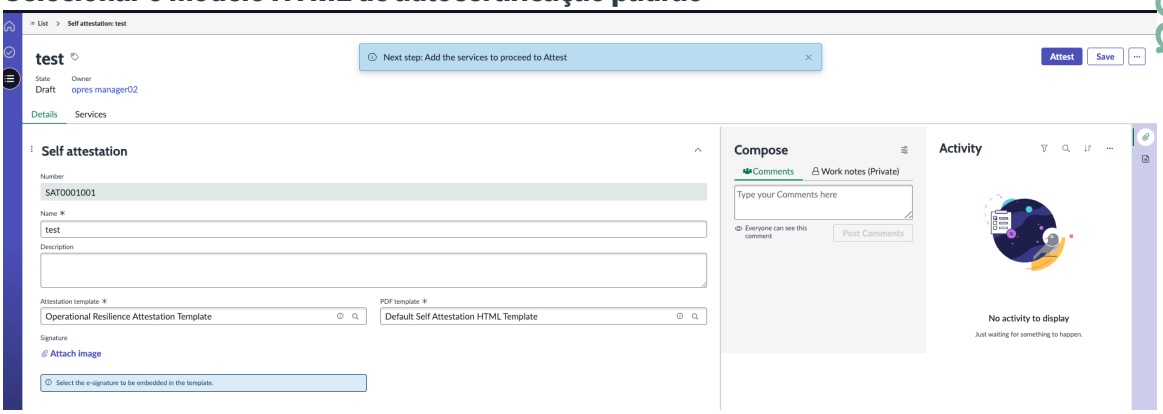
6. No campo **Modelo** de certificação, selecione a opção **Modelo de certificação da Resiliência operacional**.

   O modelo de certificação contém as perguntas predefinidas para a avaliação. A aplicação Resiliência operacional fornece um modelo de certificação como parte do sistema de base.

   Nota:
   Se você tiver a função sn_oper_res.admin, poderá personalizar o modelo de certificação padrão para suas próprias necessidades de negócio. Para obter informações sobre como criar um modelo de certificação personalizado, consulte Criar e editar um modelo de certificação.

7. No campo **Modelo de PDF**, selecione **Modelo HTML de autocertificação padrão**.
   Você pode usar o modelo HTML de autocertificação padrão para gerar um PDF da autocertificação. O exemplo de formulário de autocertificação é mostrado no exemplo a seguir.

   Selecionar o modelo HTML de autocertificação padrão

   Nota:
   Certifique-se de ter instalado os modelos de documento em sua instância para que a opção de modelo em PDF esteja visível no formulário de autocertificação.

8. No campo **Assinatura**, clique em **Anexar imagem** para anexar a imagem da assinatura para a autocertificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A seguinte mensagem informativa é exibida: *`Select the e-signature to be embedded in the template.`*

Nota:
Você deve selecionar o formato de arquivo compatível, como JPEG, PNG, BMP, GIF, ICO, SVG, para a imagem da assinatura. Se você selecionar um formato de arquivo sem suporte, como o formato Microsoft do Word, a seguinte mensagem de erro será exibida na tela: *`Selected file type is invalid. Valid field types: JPEG, PNG, BMP, GIF, ICO, SVG.`*

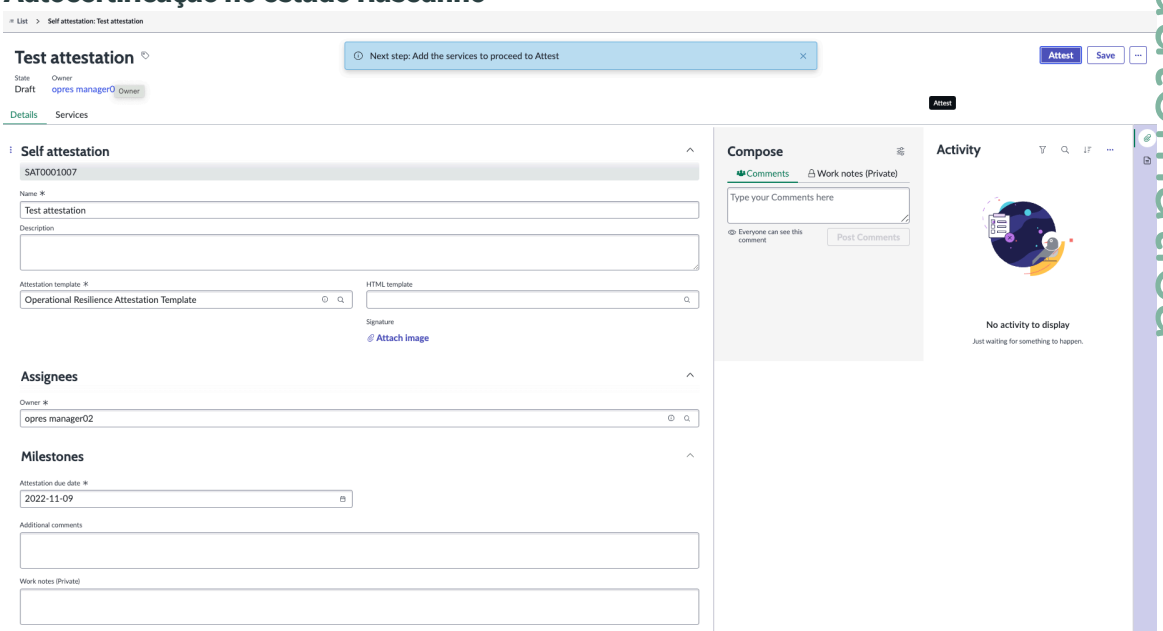
Se você quiser excluir uma imagem existente e adicionar uma nova imagem, poderá usar o ícone Excluir no campo **Assinatura** e adicionar outra imagem de assinatura, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Usando o ícone Excluir para excluir a imagem da assinatura

9. No painel Designados, atualize o campo **Proprietário** para selecionar o proprietário da autocertificação.
10. No painel Marcos, adicione a data de vencimento da certificação, comentários adicionais e anotações de trabalho (privadas).
    A seguinte mensagem informativa é exibida na tela: *`Next step: Save the attestation details to proceed with the selection of services.`*
11. Clique em **Salvar**.
    Os detalhes da autocertificação são salvos na aplicação.

Você criou uma autocertificação no estado **Rascunho**, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Autocertificação no estado Rascunho



A guia **Detalhes** é atualizada com as informações de autocertificação e a guia **Serviços** é exibida para a autocertificação.

12. Navegue até a guia **Serviços**.
    Você pode selecionar um ou mais serviços para os quais deseja certificar o status na autocertificação.

Nota:
Você deve adicionar pelo menos um serviço para prosseguir com a autocertificação.

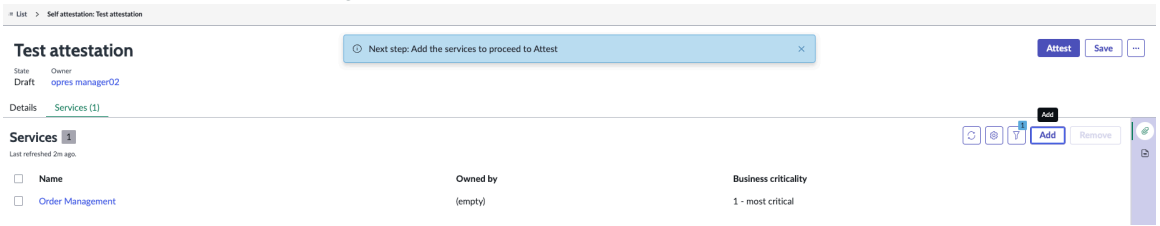
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Clique em **Adicionar**.

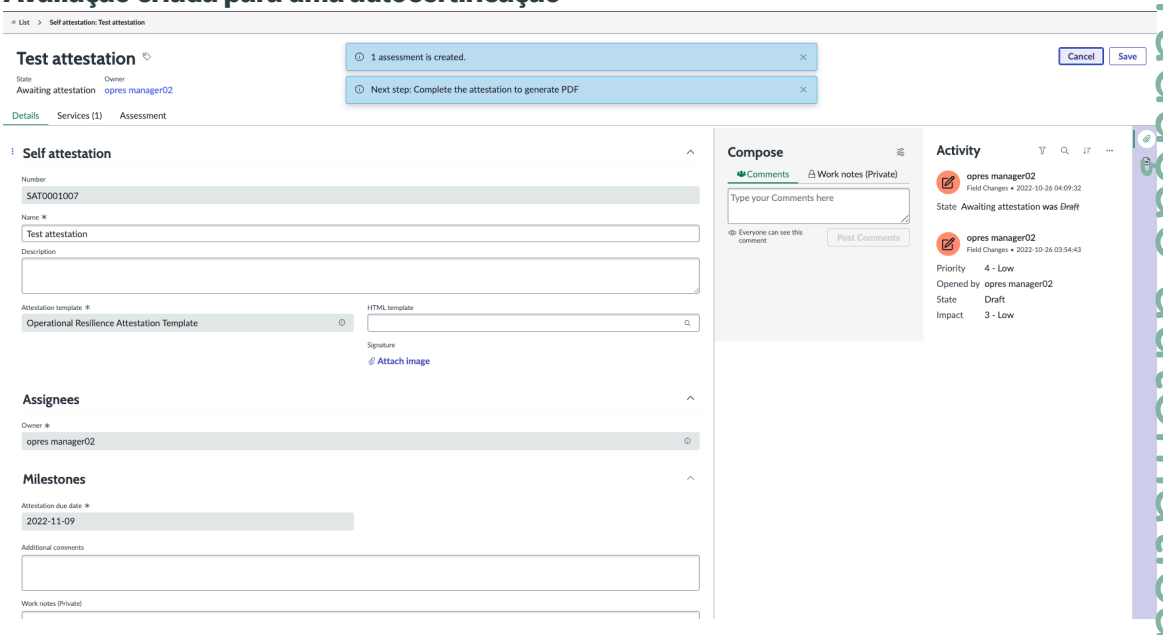
b. No formulário Serviços, selecione um serviço na lista e clique em **Adicionar**.
Na lista Serviços, o serviço selecionado é exibido conforme mostrado no exemplo a seguir.

Serviços atualizados no registro



13. Clique **em Certificar**.
Você criou uma avaliação para uma autocertificação no estado **Aguardando certificação**, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Avaliação criada para uma autocertificação



Tradução automática

Criar novo formulário de autocertificação

Se você for o proprietário da autocertificação, use o formulário Criar nova autocertificação em Espaço de Resiliência operacional para enviar a autocertificação dos serviços.

Criar novo formulário de autocertificação

Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário, consulte a tabela a seguir.

Criar novo formulário de autocertificação

Campo	Descrição
Guia de detalhes	
Número	Número do registro de autocertificação. Este campo é preenchido automaticamente.
Nome	Nome exclusivo para o registro de autocertificação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar novo formulário de autocertificação

Campo	Descrição
Descrição	Informações úteis sobre o registro de autocertificação.
Modelo de certificação	Modelo de certificação padrão que é fornecido com o sistema de base e que é usado para criar a autocertificação. O nome do modelo é *`Operational Resilience Attestation Template`*.
Modelo de PDF	Modelo de PDF padrão fornecido com o sistema de base para exportar uma certificação para um PDF. O nome do modelo é *`Default Self Attestation HTML Template`*.
Assinatura	Campo para anexar a imagem da assinatura à certificação. Selecione a assinatura eletrônica que você pode incorporar no modelo. **Nota:** Você deve selecionar o formato de arquivo compatível, como JPEG, PNG, BMP, GIF, ICO, SVG, para a imagem da assinatura.
Painel Atribuídos	
Responsável	Rótulo do registro de autocertificação que é exibido na IU. Este campo é preenchido automaticamente.
Painel de marcos	
Data de vencimento da certificação	Data em que a certificação vence.
Data certificada	Data e hora em que a certificação é certificada.
Painel Compor	
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Comentários extras para a autocertificação. Este campo é preenchido automaticamente.
Anotações de trabalho (privadas)	Anotações de trabalho para a autocertificação. Este campo é preenchido automaticamente.
Atividade	Atividades associadas à autocertificação.
Anexos	Anexos que estão disponíveis com a autocertificação, como o PDF da autocertificação. Você pode baixar, renomear ou remover o PDF do formulário.
Guia Serviços (esta guia é exibida depois que você adiciona um serviço à certificação.)	
Nome	Nome do serviço de negócio.
Pertencente a	Proprietário do serviço de negócio.
Criticalidade dos negócios	Criticidade do serviço para os negócios.
Guia Avaliação (esta guia é exibida depois que você envia a certificação.)	
Resiliência operacional Modelo de certificação	Questionário de avaliação dos serviços. **Nota:** Se você for o proprietário da certificação, poderá exibir a avaliação. Você pode preencher as respostas às perguntas e enviar a avaliação para a autocertificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Envie uma autocertificação para certificar o status dos serviços

Envie uma autocertificação em Espaço de Resiliência operacional para que você possa certificar o status dos serviços e gerar um PDF do relatório de autocertificação para seus registros.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

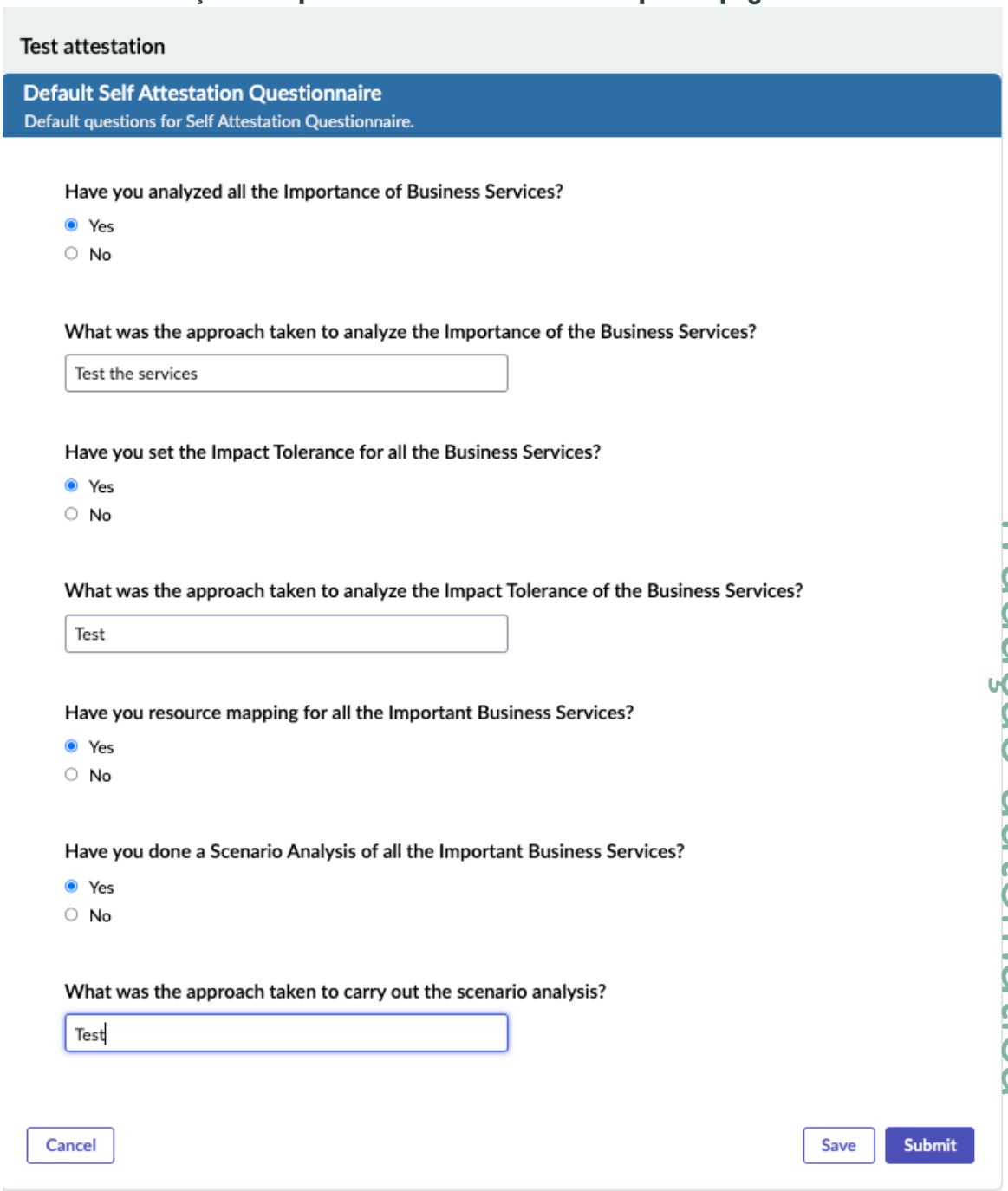
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Autocertificações** e selecione a autocertificação na qual você está trabalhando.
2. Na guia **Avaliação**, responda às perguntas da avaliação.
   Na guia **Avaliação**, um questionário de avaliação para os serviços é exibido. Como avaliador, você pode responder às perguntas na avaliação, conforme mostrado nos exemplos a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelo de avaliação da importância e da tolerância ao impacto - página - 1



Tradução automática

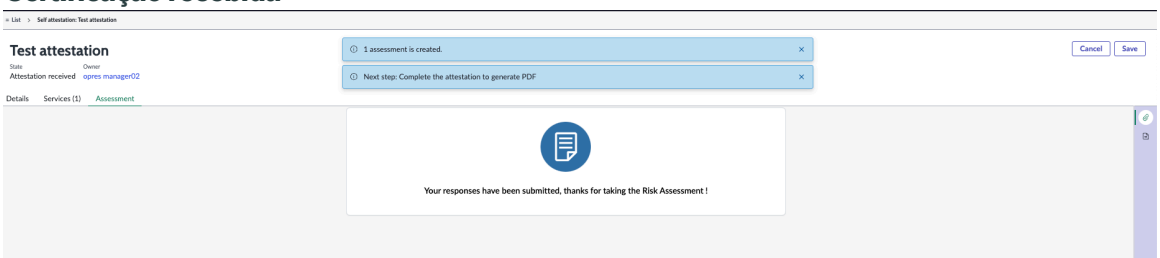
3. Clique em **Enviar**.
   Quando você envia a avaliação, suas respostas são armazenadas na aplicação.

   A seguinte mensagem informativa é exibida na tela: *`Your responses have been submitted. Thanks for taking the Risk Assessment.`*.

   Você atualizou o estado da autocertificação para **Certificação recebida**, conforme mostrado no exemplo a seguir.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

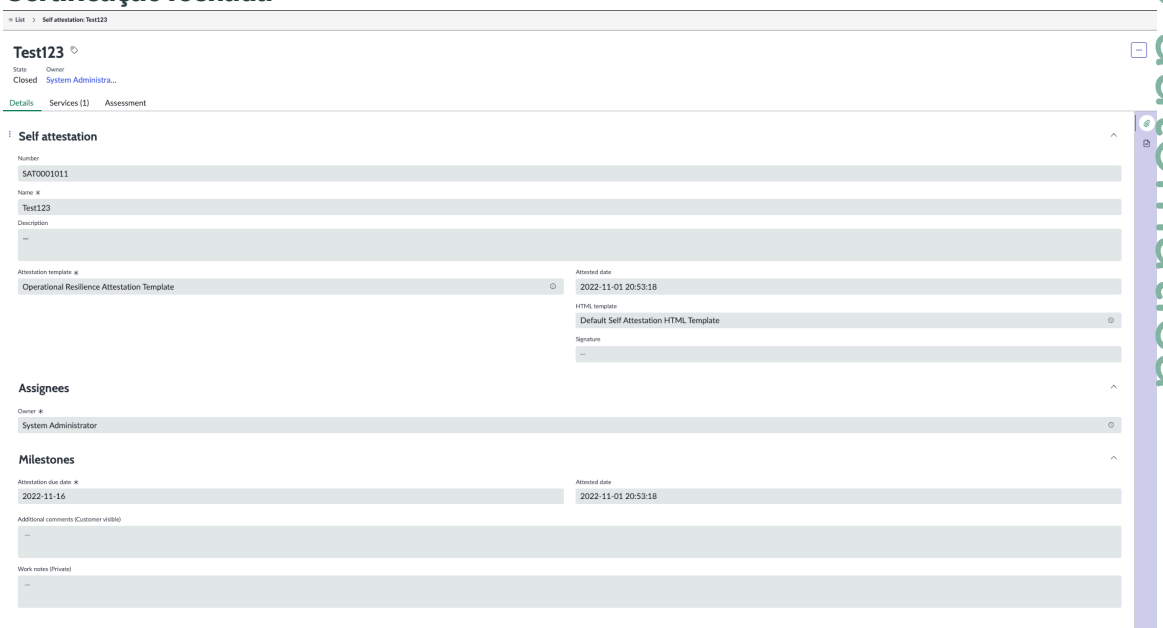
Certificação recebida



4. Clique em **Salvar**.
   Suas respostas para a avaliação são salvas na aplicação.
5. Clique **em Exportar para PDF**.
   Você pode exportar uma cópia das respostas no formato PDF.
   A seguinte mensagem informativa é exibida na tela: *`PDF has been successfully generated for download. You can download the PDF in the activity section.`*
6. Clique em **Salvar**.
   Suas respostas são armazenadas na aplicação.
   O PDF do relatório de autocertificação é exibido na seção Atividade no formulário de autocertificação.
7. Clique em **Fechar**.
   Ao executar esta ação, você pode fechar a autocertificação.

   Você atualizou o estado da autocertificação para **Encerrado**, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Certificação fechada



Como associar um problema no Espaço de Resiliência operacional

Você pode associar um problema a vários objetos, como controles, objetivos de controle, riscos e assim por diante em Espaço de Resiliência operacional. Você pode adicionar um problema existente ou criar um problema para um determinado serviço de negócios ou uma análise de cenário na aplicação Resiliência operacional.

Tradução automática

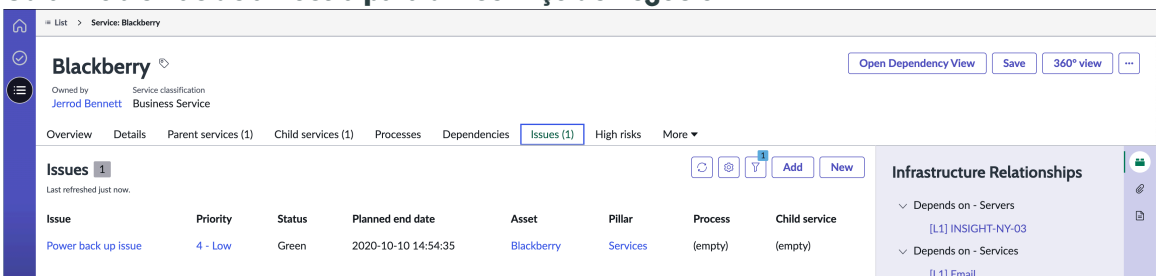
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Problemas são usados para capturar os problemas ou lacunas atuais que foram observados no ambiente de aplicações. Você também pode rastrear um plano de ação para corrigir as lacunas.

Com a nova arquitetura de problema, você pode associar um problema existente aos controles ou riscos. Você também pode criar um problema em que agora pode especificar um ou vários controles, objetivos de controle, riscos, declarações de risco, citações e assim por diante, que são afetados pelo problema.

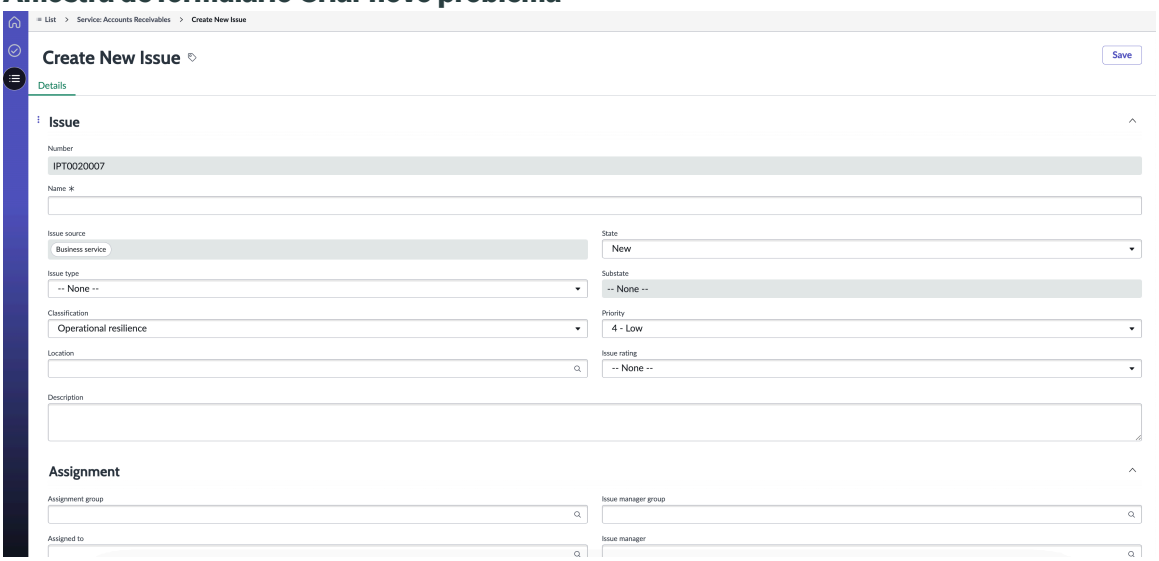
Em Resiliência operacional, você pode adicionar um problema existente ou criar um problema para um determinado serviço de negócios ou uma análise de cenário. Uma amostra da guia **Problemas** de um serviço de negócios é mostrada no exemplo a seguir.

Guia Problemas de amostra para um serviço de negócio



Quando você seleciona **Novo** na guia **Problemas** para criar um problema para um serviço de negócios ou uma análise de cenário, o formulário Criar novo problema é exibido, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Amostra de formulário Criar novo problema



Para obter as descrições dos valores de campo no formulário Criar novo problema, consulte Formulário Criar novo problema.

Formulário Criar novo problema

Use o formulário Criar novo problema em Espaço de Resiliência operacional para adicionar um problema a um serviço de negócios ou a uma análise de cenário.

Formulário Criar novo problema

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo problema

Campo	Descrição
Problema	
Número	Número do problema. Este campo é preenchido automaticamente.
Nome	Nome do problema.
Origem do problema	Origem do problema, como serviço de negócios ou análise de cenário. Este campo é preenchido automaticamente.
Tipo de problema	Origem de onde o problema foi criado. Este campo é preenchido automaticamente com uma das seguintes opções com base em como o problema foi criado: • Falha na eficácia do design de controle • Falha na eficácia operativa de controle • O controle não atende ao requisito • O controle não existe • Não conformidade com um regulamento • Não conformidade com uma política • Melhoria ou sugestão para uma política existente • Recomendação para uma nova política • otimização ou melhoria de processos • Observação • Violação de dados • Fraude • Erro de estado • Treinamento • Documentação
Classificação	Classificação do problema. Este campo é preenchido automaticamente com uma das seguintes opções: • Auditoria • Conformidade • Resiliência operacional • Risco • Fornecedor
Local	Local do problema.
Estado	Estado do problema. Opções disponíveis incluem: • Novo • Analisar • Responder

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo problema

Campo	Descrição
	• Revisão • Encerrado concluído • Encerrado incompleto
Subestado	Subestado do problema. Este campo é preenchido automaticamente.
Prioridade	Prioridade do problema. Opções disponíveis incluem: • Crítico • Alto • Moderada • Baixo(a) • Planejamento
Classificação do problema	Classificação do problema. Opções disponíveis incluem: • Muito alto(a) • Alto • Moderada • Baixa • Muito Baixo
Descrição	Aprovador do plano de análise de cenário.
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo de atribuição do problema. Por exemplo, grupo de Desenvolvimento de aplicações.
Atribuído a	Usuário ao qual o problema está atribuído.
Grupo gerenciador de problemas	Grupo de gerentes ao qual o problema está atribuído. Opções disponíveis incluem: • Gerentes de conformidade • Gerentes de risco de TI • Gerentes de risco
Gerenciador de problemas	Gerente ao qual o problema está atribuído.
Lista de observação	Usuários que estão na lista de observação para o problema.
Programação	
Prazo	Data em que o problema vence.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo problema

Campo	Descrição
Data de confirmação	Data de confirmação do problema. Este campo é preenchido automaticamente.
Data de início planejada	Data de início planejada para o problema.
Data de término planejada	Data de término planejada para o problema.
Duração	Duração do problema em dias, horas, minutos e segundos.
Criação	Data em que o problema foi criado. Este campo é preenchido automaticamente.
Encerrado	Data em que o problema foi encerrado.
Data de início real	Data de início real do problema.
Data de término real	Data de término real do problema.
Duração real	Duração real do problema em dias, horas, minutos e segundos.
Agrupamento de problema	
Problema primário	Problema primário que está associado ao problema.
Regra do grupo de problemas	Regra de grupo para o problema. Este campo é preenchido automaticamente.
Plano de ação	
Recomendação	Recomendação para o problema.
Plano de ação	Plano de ação para o problema.
Atividade	
Anotações de trabalho	Anotações de trabalho para o problema.
Comentários adicionais	Comentários adicionais para o problema.
Configurações	
Domínio funcional	Domínio funcional ao qual o problema pertence. Por exemplo, um problema pode pertencer ao domínio Risco e conformidade de TI.

Exibição de relatórios no Resiliência operacional

Resiliência operacional permite que uma organização continue a fornecer serviços de negócio diante de eventos operacionais adversos, como incêndio, pandemia, clima extremo ou invasão. Ao antecipar, impedir, recuperar e adaptar a esses eventos, o painel fornece uma compreensão clara da resiliência operacional da sua empresa.

Exibição de relatórios para diferentes funções de usuário

A página inicial em Espaço de Resiliência operacional exibe relatórios separados para GCN Professional e IRM Professional.

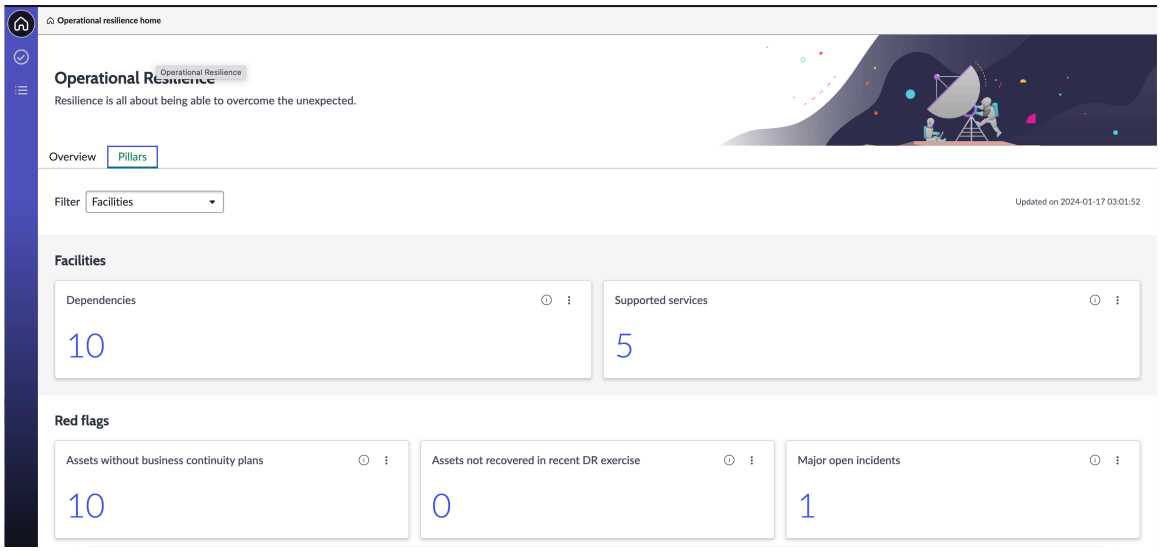
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções para acessar os relatórios

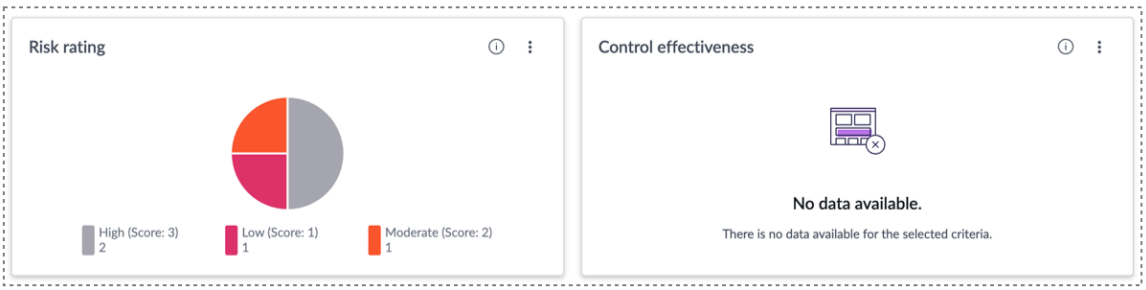
Usuários com as funções a seguir podem acessar os relatórios GCN no Espaço de Resiliência operacional, conforme mostrado no exemplo.

- sn_oper_res.bcm_opres_admin
- sn_oper_res.bcm_opres_manager
- sn_oper_res.bcm_opres_user



Usuários com as funções a seguir podem acessar os relatórios IRM no Espaço de Resiliência operacional, conforme mostrado no exemplo.

- sn_oper_res.irm_opres_admin
- sn_oper_res.irm_opres_manager
- sn_oper_res.irm_opres_user



Casos de uso para usar o painel

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização usariam este painel, consulte os casos de uso a seguir.

Usuário	Uso do painel
Gerente de resiliência operacional e usuário de resiliência operacional	Use os painéis e relatórios para garantir a resiliência operacional na organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário	Uso do painel
	O Gerenciador de Resiliência Operacional também usa os relatórios para acompanhar os respectivos proprietários nas áreas de riscos, falhas de controle, problemas abertos de Prioridade 1 atrasados, ativos com incidentes, ativos com vulnerabilidades e entidades que não têm planos de continuidade ou recuperação.

Para obter mais informações, consulte Funções instaladas com Resiliência operacional.

Visualizações de dados

O painel GRC: Resiliência operacional contém as seguintes visualizações:

Relatórios na guia Visão geral

Título	Tipo	Descrição
Serviços	Pontuação	O número de serviços críticos entregues aos seus clientes. Tabela de origem para este relatório: tipo de entidade para entidade [sn_grc_m2m_profile_profile_type]
Ativos	Pontuação	O número de entidades críticas que oferecem suporte aos serviços entregues aos clientes. Tabela de origem para este relatório: Entidades críticas [sn_oper_res_profile]
Indisponibilidades de serviço	Pontuação	O número de serviços críticos que relatam uma indisponibilidade de serviço. Tabela de origem para este relatório: indisponibilidade de serviço crítica [sn_oper_res_critical_service_outage]
Serviços com altos riscos	Pontuação	Serviços em cada um dos pilares identificados como de alto risco. Os dados neste relatório são extraídos da aplicação Avaliação de risco avançada. Tabela de origem para este relatório:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios na guia Visão geral

Título	Tipo	Descrição
		Serviços com riscos altos [sn_oper_res_risk]
Serviços com controles com falha	Pontuação	Serviços em cada um dos pilares identificados como afetados por controles com falha. Os dados neste relatório são extraídos da aplicação Gestão de políticas e conformidade. Tabela de origem para este relatório: Serviços com controles com falha [sn_oper_res_failed_control]
Serviços degradados	Pontuação	O número de serviços críticos que relatam um nível degradado de serviço. Tabela de origem para este relatório: indisponibilidade de serviço crítica [sn_oper_res_critical_service_outage]
Serviços com altos riscos	Tendência de Relatório de Tendências	Serviços em cada um dos pilares identificados como de alto risco. Os dados neste relatório são extraídos da aplicação Avaliação de risco avançada. Tabela de origem para este relatório: Serviços com riscos altos [sn_oper_res_risk]
Serviços com controles com falha	Tendência de Relatório de Tendências	Serviços em cada um dos pilares identificados como afetados por controles com falha. Os dados neste relatório são extraídos da aplicação Gestão de políticas e conformidade. Tabela de origem para este relatório: Serviços com controles com falha [sn_oper_res_failed_control]
Serviços com problemas atrasados	Tendência de Relatório de Tendências	Serviços afetados por testes de estresse realizados usando a análise de cenário. O relatório mostra

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios na guia Visão geral

Título	Tipo	Descrição
		serviços que falharam ou violaram seus limites definidos. O relatório mostra o número de problemas P1 em cada um dos pilares que estão atrasados. Tabela de origem para este relatório: serviços com problemas de prioridade 1 [sn_oper_res_issue]
Serviços sem planos de BC/DR	Tendência de Relatório de Tendências	Serviços que não têm planos de Continuidade de negócio ou Recuperação de desastre. Os dados neste relatório são extraídos da aplicação Gestão de continuidade de negócios. **Nota:** Se a aplicação Gestão de continuidade de negócios não estiver instalada, este relatório não terá dados. Tabela de origem para este relatório: Plano de continuidade de negócio [sn_oper_res_bcm_plan]
Principais riscos a serem mitigados	Barra	Os principais riscos que ameaçam sua organização em comparação com os serviços afetados. Este relatório pode ser útil para determinar onde iniciar seus esforços de mitigação e em quais áreas você deve dedicar mais recursos para implementar controles. Tabela de origem para este relatório: Serviços com riscos altos [sn_oper_res_risk]
Controles principais a serem reforçados	Barra	Os controles com falha que afetam os serviços mais críticos. Tabela de origem para este relatório: Serviços

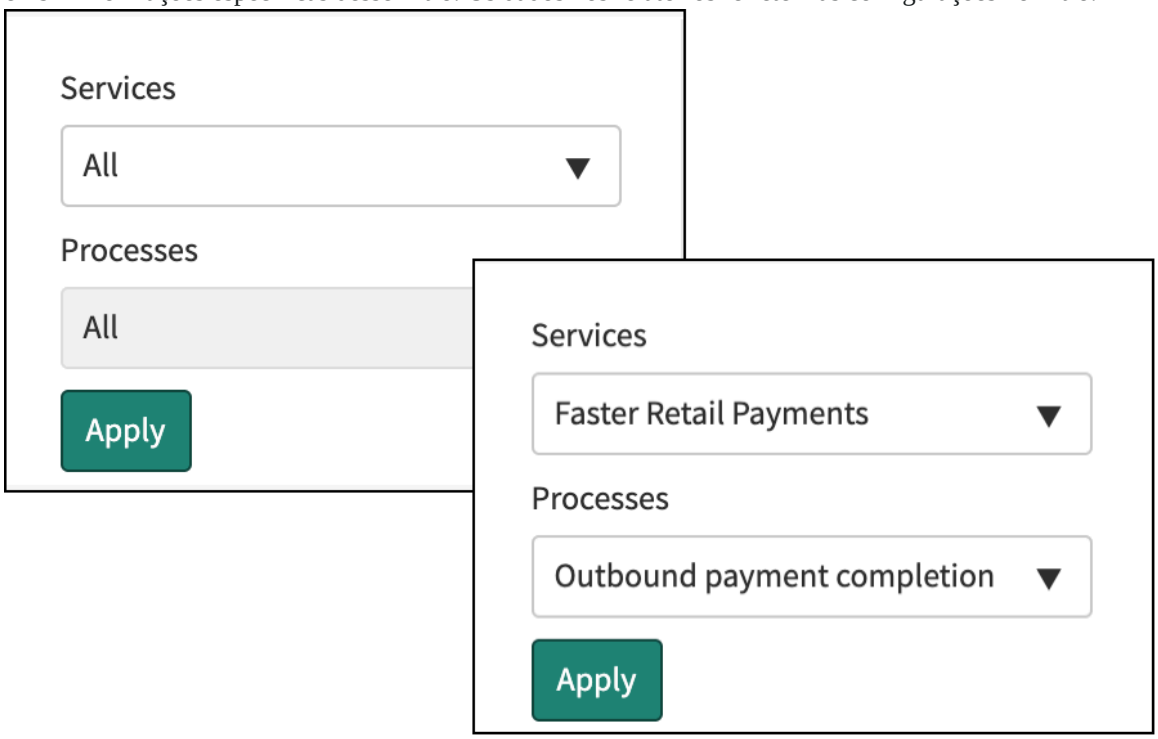
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios na guia Visão geral

Título	Tipo	Descrição
		com controles com falha [sn_oper_res_failed_control]

Nota:
A guia **Detalhes do serviço** inclui um filtro que você pode usar para exibir todos os serviços e processos usados por sua organização ou fazer uma busca detalhada em um relatório específico para exibir informações específicas desse filtro. Os dados nos relatórios refletem as configurações no filtro.



Visualizações na guia Detalhes do serviço

Título	Tipo	Descrição
Entidades críticas	Pontuação	O número de entidades críticas que oferecem suporte ao serviço e ao processo filtrados. Tabela de origem para este relatório: Entidades críticas [sn_oper_res_profile]
Riscos altos	Pontuação	O número de serviços de alto risco identificados no serviço e processo filtrados. Os dados neste relatório são extraídos da aplicação Avaliação de risco avançada. Tabela de origem para este relatório:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizações na guia Detalhes do serviço

Título	Tipo	Descrição
		Serviços com riscos altos [sn_oper_res_risk]
Controles com falha	Pontuação	O número de controles com falha identificados no serviço e processo filtrados. Os dados neste relatório são extraídos da aplicação Gestão de políticas e conformidade. Tabela de origem para este relatório: Serviços com controles com falha [sn_oper_res_failed_control]
Riscos altos	Tendência de Relatório de Tendências	Um relatório de tendências de serviços de alto risco por pilar identificado no serviço e processo filtrados. Os dados neste relatório são extraídos da aplicação Avaliação de risco avançada. Tabela de origem para este relatório: Serviços com riscos altos [sn_oper_res_risk]
Controles com falha	Tendência de Relatório de Tendências	Um relatório de tendências de controles com falha por pilar identificado no serviço e processo filtrados. Os dados neste relatório são extraídos da aplicação Gestão de políticas e conformidade. Tabela de origem para este relatório: Serviços com controles com falha [sn_oper_res_failed_control]
Problemas P1 atrasados	Tendência de Relatório de Tendências	Um relatório de tendências de problemas P1 atrasados por pilar identificado no serviço e processo filtrados. Os dados neste relatório mostram o número de problemas P1 em cada um dos pilares que estão atrasados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizações na guia Detalhes do serviço

Título	Tipo	Descrição
		Tabela de origem para este relatório: serviços com problemas de prioridade 1 [sn_oper_res_issue]
Entidades com planos de BC/DR com falha	Tendência de Relatório de Tendências	Um relatório de tendências de entidades com objetos que têm planos de Continuidade de negócio ou Recuperação de desastre, mas para os quais os planos estão falhando. Os dados neste relatório são extraídos da aplicação Gestão de continuidade de negócios. **Nota:** Se a aplicação Gestão de continuidade de negócios não estiver instalada, este relatório não terá dados. Tabela de origem para este relatório: Plano de continuidade de negócio [sn_oper_res_bcm_plan]

Visualizações na guia Tecnologia

Título	Tipo	Descrição
Ativos críticos	Pontuação	O número de ativos críticos, como aplicações de negócios ou qualquer infraestrutura subjacente que permite que os usuários de negócios trabalhem, sendo gerenciados pela equipe de tecnologia. Tabela de origem para este relatório: Entidades críticas [sn_oper_res_profile]
Serviços compatíveis	Pontuação	O número de serviços de negócio críticos gerenciados pela equipe. Tabela de origem para este relatório: Entidades críticas [sn_oper_res_profile]
Incidentes graves em aberto	Pontuação	O número de ativos críticos que têm incidentes abertos contra eles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizações na guia Tecnologia

Título	Tipo	Descrição
		Tabela de origem para este relatório: Incidente de serviço crítico [sn_oper_res_incident]
Ativos sem planos	Pontuação	O número de ativos críticos que não têm um plano de recuperação de desastre associado implementado. Tabela de origem para este relatório: Plano de continuidade de negócio [sn_oper_res_bcm_plan]
Ativos com testes com falha	Pontuação	O número de ativos críticos que têm planos de recuperação de desastre, mas os planos falharam. Tabela de origem para este relatório: Plano de continuidade de negócio [sn_oper_res_bcm_plan]
Classificação de risco de ativos	donut de relatório de donut	
Eficácia do controle de ativos	As avaliações de risco associadas a ativos de tecnologia que têm um risco residual. Os riscos residuais podem ser definidos nos critérios de classificação qualitativos para o tipo de avaliação de risco residual. Os dados neste relatório são extraídos da aplicação Avaliação de risco avançada. Tabela de origem para este relatório: avaliação de risco [sn_risk_advanced_risk_assessment_instance]	
Problemas de ativos	Os controles para ativos em conformidade e fora de conformidade. O relatório também mostra o número de controles que ainda não foram atestados. Tabela de origem para este relatório: Controle [sn_compliance_control]	O número de problemas críticos, altos, moderados e baixos relacionados à tecnologia que foram abertos para os ativos ou controles críticos. Tabela de origem para este relatório: Problema [sn_grc_issue]
Principais riscos a serem mitigados	Barra	A tecnologia de ponta corre o risco de ameaçar seus ativos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizações na guia Tecnologia

Título	Tipo	Descrição
		afetados. Este relatório pode ser útil para determinar onde iniciar seus esforços de mitigação e em quais áreas você deve dedicar mais recursos para implementar controles. Tabela de origem para este relatório: Serviços com riscos altos [sn_oper_res_risk]
Controles principais a serem reforçados	Barra	Os controles com falha que afetam os serviços mais críticos. Tabela de origem para este relatório: Serviços com controles com falha [sn_oper_res_failed_control]
Principais vulnerabilidades a serem corrigidas	Barra	Os principais controles vulneráveis que estão afetando os ativos de tecnologia, como aplicações web, em comparação com os ativos afetados. Os dados neste relatório são extraídos da aplicação Resposta a vulnerabilidades. Se Resposta a vulnerabilidades não estiver instalado, este relatório ficará em branco. Tabela de origem deste relatório: Entidades vulneráveis [sn_oper_res_vul_profile] **Nota:** A aplicação Resposta a vulnerabilidades é usada somente para os serviços técnicos.

Visualizações na guia Instalações

Título	Tipo	Descrição
Instalações críticas	Pontuação	O número de instalações críticas usadas por usuários comerciais que estão sendo gerenciadas pela equipe de instalações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizações na guia Instalações

Título	Tipo	Descrição
		Tabela de origem para este relatório: Entidades críticas [sn_oper_res_profile]
Serviços compatíveis	Pontuação	O número de serviços de negócio críticos gerenciados pela equipe. Tabela de origem para este relatório: Entidades críticas [sn_oper_res_profile]
Incidentes Atuais	Pontuação	O número de instalações críticas com incidentes abertos contra elas. Tabela de origem para este relatório: Incidente de serviço crítico [sn_oper_res_incident]
Instalações sem planos	Pontuação	O número de instalações críticas que não têm um plano de recuperação de desastre associado implementado. Tabela de origem para este relatório: Plano de continuidade de negócio [sn_oper_res_bcm_plan]
Instalações com testes com falha	Pontuação	O número de instalações críticas que têm planos de recuperação de desastre, mas os planos falharam. Tabela de origem para este relatório: Plano de continuidade de negócio [sn_oper_res_bcm_plan]
Classificação de risco das instalações	donut de relatório de donut	As avaliações de risco associadas a instalações que têm um risco residual. Os riscos residuais podem ser definidos nos critérios de classificação qualitativos para o tipo de avaliação de risco residual. Tabela de origem para este relatório: avaliação de risco [sn_risk_advanced_risk_assessment_instance
Eficácia do controle de instalações	donut de relatório de donut	Os controles para instalações que estão em conformidade e não em conformidade. O relatório também

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizações na guia Instalações

Título	Tipo	Descrição
		mostra o número de controles que ainda não foram atestados. Tabela de origem para este relatório: Controle [sn_compliance_control]
Prioridade de Problema de Instalações	donut de relatório de donut	O número de problemas críticos, altos, moderados e baixos que foram abertos para as instalações críticas. Tabela de origem para este relatório: Problema [sn_grc_issue]
Principais riscos a serem mitigados	Barra	Os principais riscos ameaçam suas instalações afetadas. Este relatório pode ser útil para determinar onde iniciar seus esforços de mitigação e em quais áreas você deve dedicar mais recursos para implementar controles. Tabela de origem para este relatório: Serviços com riscos altos [sn_oper_res_risk]
Controles principais a serem reforçados	Barra	Os controles com falha que afetam os serviços mais críticos. Tabela de origem para este relatório: Serviços com controles com falha [sn_oper_res_failed_control]

Visualizações na guia Pessoas

Título	Tipo	Descrição
Organizações críticas	Pontuação	O número de organizações críticas usadas por usuários comerciais gerenciados pela equipe de recursos humanos. Tabela de origem para este relatório: Entidades críticas [sn_oper_res_profile]
Serviços compatíveis	Pontuação	O número de serviços de negócio críticos gerenciados pela equipe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizações na guia Pessoas

Título	Tipo	Descrição
		Tabela de origem para este relatório: Entidades críticas [sn_oper_res_profile]
Organizações sem planos	Pontuação	O número de organizações críticas que não têm um plano de recuperação de desastre associado implementado. Tabela de origem para este relatório: Plano de continuidade de negócio [sn_oper_res_bcm_plan]
Organizações com testes com falha	Pontuação	O número de organizações críticas que têm planos de recuperação de desastre, mas os planos falharam. Tabela de origem para este relatório: Plano de continuidade de negócio [sn_oper_res_bcm_plan]
Classificação de risco das organizações	donut de relatório de donut	As avaliações de risco associadas a organizações que têm um risco residual. Os riscos residuais podem ser definidos nos critérios de classificação qualitativos para o tipo de avaliação de risco residual. Tabela de origem para este relatório: avaliação de risco [sn_risk_advanced_risk_assessment_instance
Eficácia do controle das organizações	donut de relatório de donut	Os controles para organizações em conformidade e fora de conformidade. O relatório também mostra o número de controles que ainda não foram atestados. Tabela de origem para este relatório: Controle [sn_compliance_control]
Prioridade do problema das organizações	donut de relatório de donut	O número de problemas críticos, altos, moderados e baixos que foram abertos para as organizações críticas. Tabela de origem para este relatório: Problema [sn_grc_issue]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizações na guia Pessoas

Título	Tipo	Descrição
Principais riscos a serem mitigados	Barra	Os principais riscos ameaçam suas organizações afetadas. Este relatório pode ser útil para determinar onde iniciar seus esforços de mitigação e em quais áreas você deve dedicar mais recursos para implementar controles. Tabela de origem para este relatório: Serviços com riscos altos [sn_oper_res_risk]
Controles principais a serem reforçados	Barra	Os controles com falha que afetam os serviços mais críticos. Tabela de origem para este relatório: Serviços com controles com falha [sn_oper_res_failed_control]

Visualizações na guia Fornecedores

Título	Tipo	Descrição
Fornecedores críticos	Pontuação	O número de fornecedores críticos usados por usuários comerciais. Tabela de origem para este relatório: Entidades críticas [sn_oper_res_profile]
Serviços compatíveis	Pontuação	O número de serviços de negócio críticos gerenciados pela equipe. Tabela de origem para este relatório: Entidades críticas [sn_oper_res_profile]
Fornecedores sem planos	Pontuação	O número de organizações críticas que não têm um plano de recuperação de desastre associado ou plano de cadeia de suprimentos implementado. Tabela de origem para este relatório: Plano de continuidade de negócio [sn_oper_res_bcm_plan]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizações na guia Fornecedores

Título	Tipo	Descrição
Fornecedores com testes com falha	Pontuação	O número de fornecedores críticos que têm planos de recuperação de desastre, mas os planos falharam. Tabela de origem para este relatório: Plano de continuidade de negócio [sn_oper_res_bcm_plan]
Classificação de risco dos fornecedores	donut de relatório de donut	Os riscos críticos, altos, moderados e baixos associados aos fornecedores. Tabela de origem para este relatório: avaliação de risco [sn_risk_advanced_risk_assessment_instance
Eficácia do controle de fornecedores	donut de relatório de donut	Os controles para fornecedores em conformidade e fora de conformidade. O relatório também mostra o número de controles que ainda não foram atestados. Tabela de origem para este relatório: Controle [sn_compliance_control]
Prioridade de problema dos fornecedores	donut de relatório de donut	O número de problemas críticos, altos, moderados e baixos que foram abertos para os fornecedores críticos. Tabela de origem para este relatório: Problema [sn_grc_issue]
Principais riscos a serem mitigados	Barra	Os principais riscos ameaçam seus fornecedores afetados. Este relatório pode ser útil para determinar onde iniciar seus esforços de mitigação e em quais áreas você deve dedicar mais recursos para implementar controles. Tabela de origem para este relatório: Serviços com riscos altos [sn_oper_res_risk]
Controles principais a serem reforçados	Barra	Os controles com falha que afetam os serviços mais críticos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizações na guia Fornecedores

Título	Tipo	Descrição
		Tabela de origem para este relatório: Serviços com controles com falha [sn_oper_res_failed_control]

Vulnerabilidade operacional

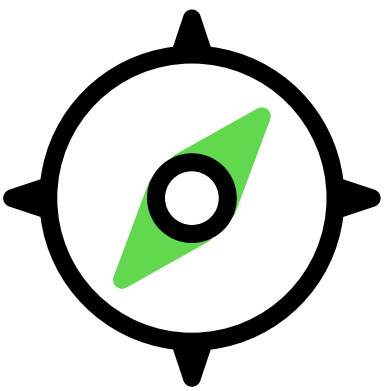
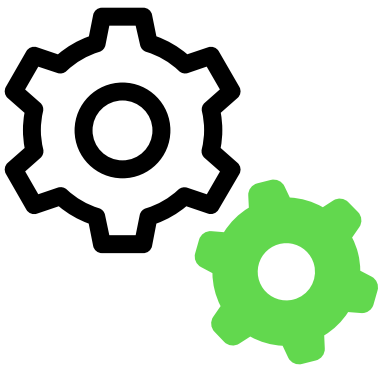
A aplicação GRC: Operational Vulnerability permite que você identifique e resolva vulnerabilidades em processos operacionais. O processo de vulnerabilidades operacionais envolve várias fases principais, incluindo a identificação da área de impacto e a criação de tarefas de avaliação e tratamento.

Visão geral da vulnerabilidade operacional

No cenário de negócios em constante mudança de hoje, uma organização pode enfrentar várias vulnerabilidades operacionais em momentos inesperados. A gestão de resposta a vulnerabilidades envolve a identificação de pontos fracos nos sistemas de TI que podem ser explorados. As vulnerabilidades podem estar relacionadas à TI ou envolver processos operacionais, o que pode incluir problemas com fornecedores, instalações ou até mesmo situações políticas que podem afetar as operações de uma empresa.

Depois que as vulnerabilidades são identificadas, uma avaliação é realizada para decidir se o problema deve ser resolvido. As partes interessadas podem realizar a avaliação de risco, incluindo a identificação da área de impacto e, em seguida, criar tarefas de avaliação e tratamento.

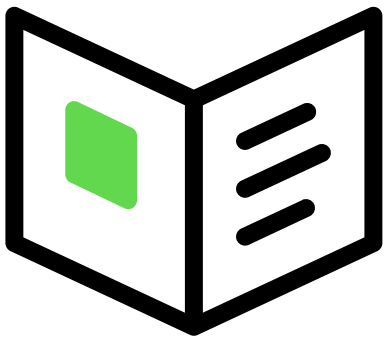
Iniciar

Explorar	Configurar	Uso
		
Saiba mais sobre vulnerabilidade operacional	Configurar vulnerabilidade operacional	Identificar vulnerabilidades, realizar avaliação e criar tarefas de tratamento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência



Componentes instalados com a Vulnerabilidade operacional

Recursos adicionais

- Pergunte ou responda questões na comunidade do GRC
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente
- Desenvolver treinamento
- Desenvolver documentação

Exploração da vulnerabilidade operacional

O recurso de vulnerabilidade operacional permite que os usuários identifiquem uma vulnerabilidade ou problemas, colaborem com as principais partes interessadas, analisem as causas e resolvam as preocupações.

Configurando vulnerabilidade operacional

Configure a Vulnerabilidade operacional para que você possa identificar uma vulnerabilidade ou problemas, colaborar com as principais partes interessadas, analisar as causas e mitigar as preocupações. Siga a ordem das tarefas fornecidas aqui para configurar o recurso.

Visão geral da configuração de vulnerabilidade operacional

A configuração da vulnerabilidade operacional envolve a verificação das funções do usuário e sua configuração pelos administradores.

Uma configuração de vulnerabilidade operacional típica consiste nas seguintes etapas:

1. Revise os pré-requisitos de vulnerabilidade operacional.
2. Verifique as funções do usuário.
3. Execute as tarefas de configuração administrativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar a vulnerabilidade operacional

Você pode identificar as vulnerabilidades em um processo operacional e tomar medidas preventivas para resolver os problemas ou preocupações.

Referência de vulnerabilidade operacional

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre vulnerabilidade operacional, incluindo tabelas.

Referência do Resiliência operacional

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais, como tabelas, funções e propriedades que são instaladas com a aplicação Resiliência operacional. Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Resiliência operacional, incluindo propriedades, funções e tabelas.

Componentes instalados com Resiliência operacional

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Resiliência operacional, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

Propriedades instaladas com o Resiliência operacional

Quando você instala a aplicação Resiliência operacional, várias propriedades do sistema são adicionadas à sua instância. Talvez você não precise modificar essas propriedades. O usuário com a função sn_oper_res.admin pode manter essas propriedades.

Propriedades instaladas

Propriedade	Descrição
sn_oper_res.critical_services	sys_id do tipo de entidade de serviço. **Tipo**: cadeia de caracteres
sn_oper_res.critical_business_processes	sys_id do tipo de entidade de processo de negócios. **Tipo**: cadeia de caracteres
sn_oper_res.business_process_pillar	sys_id do pilar Processo. **Tipo**: cadeia de caracteres
sn_oper_res.max_top	Número de vulnerabilidades a serem exibidas no relatório **Principais vulnerabilidades a serem corrigidas** no painel Resiliência operacional. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 5
sn_oper_res.useAdvancedRisk	Cálculo, se verdadeiro, baseado na aplicação Risco avançado. Se for falso, o cálculo será baseado na aplicação Gestão de riscos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	• **Tipo**: verdadeiro ou falso • **Valor padrão**: verdadeiro
Número máximo de nós a serem processados	Número máximo de nós a serem processados quando a API Resiliência operacional é chamada. O valor padrão é 10.000. Por exemplo, quando a API é chamada, ela exibe os resultados de no máximo 10.000 nós.
Número máximo de níveis a serem processados	Número máximo de níveis a serem processados quando a API Resiliência operacional é chamada. O valor padrão é 5. Por exemplo, quando a API é chamada, ela processa no máximo 5 níveis dos relacionamentos e não vai além de 5 níveis.

Funções instaladas com Resiliência operacional

Vários tipos de funções são instalados com a aplicação Resiliência operacional.

Funções instaladas com Resiliência operacional

A partir da versão Xanadu, dois conjuntos de novas funções foram adicionados para GCN Professional e IRM Professional.

Nota:
Para obter mais informações sobre funções e perguntas frequentes, consulte KB0555605 .

Tipos de modelo quando as aplicações Lite estão instaladas

Funções	Família	Comentários
sn_opera_res.admin	IRM	Nenhum(a)
sn_opera_res.manager	IRM	Nenhum(a)
sn_opera_res.usuário	IRM	A função sn_oper_res.user é necessária para acessar registros de perfil de vulnerabilidade.
Novas funções introduzidas		
sn_oper_res.bcm_opres_admin	GCN	A função sn_bcm.viewer é necessária para acessar o espaço Espaço configurável do GCN. Um usuário com a função sn_oper_res.bcm_opres_user + pode acessar Espaço de
sn_oper_res.bcm_opres_manager	GCN	
sn_oper_res.bcm_opres_user	GCN	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de modelo quando as aplicações Lite estão instaladas

Funções	Família	Comentários
		Resiliência operacional e Espaço configurável do GCN.
sn_oper_res.irm_opres_admin	IRM	Um usuário com a função sn_oper_res.irm_opres_user + pode acessar Espaço de Resiliência operacional, mas não pode acessar Espaço de conformidade e Espaço de trabalho de risco. Funções extras são necessárias para acessar Espaço de conformidade e Espaço de trabalho de risco.
sn_oper_res.irm_opres_manager	IRM	
sn_oper_res.irm_opres_user	IRM	

Funções criadas para GCN Professional e IRM Professional

- As funções a seguir foram criadas para os usuários GCN profissionais:

  Nota:
  Quando as aplicações app-grc-bcm-lite não estão instaladas, os usuários com essas funções são contados como operadores.

  - sn_oper_res.bcm_opres_admin
  - sn_oper_res.bcm_opres_manager
  - sn_oper_res.bcm_opres_user
- As funções a seguir foram criadas para os usuários IRM profissionais:

  Nota:
  Quando as aplicações app-grc-bcm-lite não estão instaladas, os usuários com essas funções são contados como operadores.

  - sn_oper_res.irm_opres_admin
  - sn_oper_res.irm_opres_manager
  - sn_oper_res.irm_opres_user
- Quando as seguintes aplicações Lite são instaladas, os usuários com as funções sn_oper_res.bcm_opres_user, sn_oper_res.irm_opres_user ou sn_oper_res.user são contados como operadores Lite.
  - Aplicação GCN Lite: app-grc-bcm-lite (ID do plug-in: com.snc.app_grc_bcm_lite)
  - Aplicação IRM Lite: app-grc-business-user-lite (ID do plug-in: com.sn_grc_lite)
- As funções sn_oper_res.admin, sn_oper_res.manager e sn_oper_res.user estão incluídas em IRM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções necessárias para acessar os espaços

Um usuário com uma das funções a seguir pode acessar Espaço de Resiliência operacional e Espaço configurável do GCN:

- sn_oper_res.bcm_opres_user
- sn_oper_res.bcm_opres_manager
- sn_oper_res.bcm_opres_admin

Um usuário com qualquer função abaixo pode acessar o Espaço de Resiliência operacional:

- sn_oper_res.irm_opres_user
- sn_oper_res.irm_opres_manager
- sn_oper_res.irm_opres_admin

Um usuário com uma das funções a seguir pode acessar o Espaço de trabalho de risco:

- sn_risk_workspace.business_op_risk_manager
- sn_risk_workspace.IT_risk_manager
- sn_risk_workspace.operatonal_risk_manager

Um usuário com uma das funções a seguir pode acessar o Espaço de conformidade:

- sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst
- sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager
- sn_compliance_ws.it_compliance_manager

Funções instaladas com a Resiliência operacional

Nome da função	Descrição
Administrador do Resiliência operacional [sn_oper_res.admin]	O administrador Resiliência operacional é responsável por: • Configurando cenários • Configurar tipos de entidade, filtros de entidade e pilares de emissão de relatórios com base em solicitações de painel das equipes de negócios. • Personalizando relatórios no painel Resiliência operacional. O administrador Resiliência operacional deve ter a função ITIL para adicionar o relacionamento CMDB entre o serviço e o processo. A função de administrador Resiliência operacional contém as seguintes funções: • sn_grc.admin • sn_opera_res.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a Resiliência operacional

Nome da função	Descrição
Resiliência operacional Gerente [sn_oper_res.manager]	O gerente Resiliência operacional é responsável por: • Como garantir a resiliência operacional na organização usando painéis e relatórios • Revisão de relatórios no painel Resiliência operacional, bem como dados de suporte. A função de gerente Resiliência operacional contém as seguintes funções: • sn_grc.manager • sn_compliance.reader • sn_opera_res.usuário • sn_risk.reader
Resiliência operacional Usuário [sn_oper_res.usuário]	O usuário Resiliência operacional é responsável por: • Revisão de relatórios no painel Resiliência operacional, bem como dados de suporte. • Concluir a tolerância ao impacto e os planos de teste para indivíduos atribuídos à análise de impacto do serviço. O usuário Resiliência operacional pode acessar os dados Resposta a vulnerabilidades. A função do usuário Resiliência operacional contém as seguintes funções: • sn_incident.read • sn_grc.reader • task_editor
Administrador [GCN e Resiliência operacional [sn_oper_res.bcm_opres_admin]	As funções de administrador GCN e Resiliência operacional contêm as seguintes funções: • sn_oper_res.bcm_opres_manager • sn_opera_res.admin
GCN e Resiliência operacional Gerente [sn_oper_res.bcm_opres_manager]	As funções de gerente GCN e Resiliência operacional contêm as seguintes funções: • sn_oper_res.bcm_opres_user • sn_opera_res.manager
GCN e Resiliência operacional usuário [sn_oper_res.bcm_opres_user]	As funções de usuário GCN e Resiliência operacional têm as seguintes permissões:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a Resiliência operacional

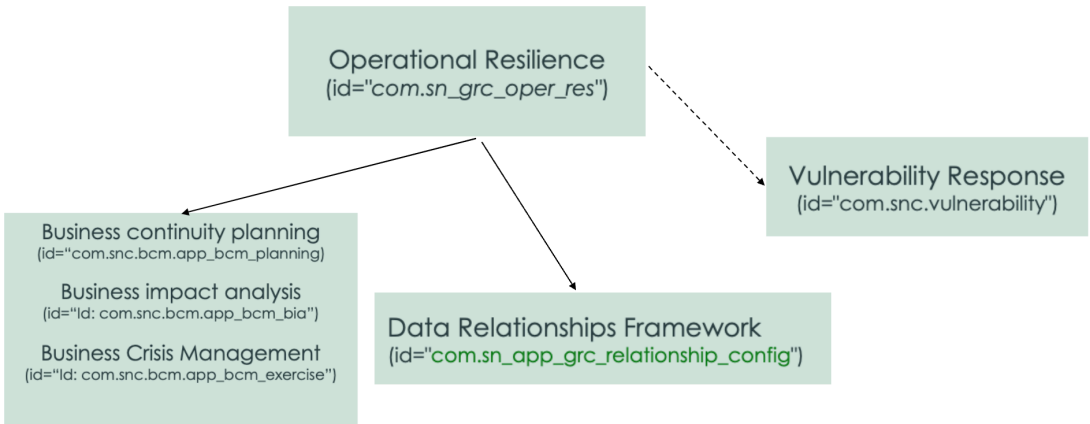
Nome da função	Descrição
	• Pode ler o Espaço UIB do GCN. • Não é possível acessar os IRM relatórios ou dados. As funções de usuário GCN e Resiliência operacional contêm as seguintes funções: • sn_bcm.viewer • sn_opera_res.usuário
IRM Resiliência operacional Usuário [sn_oper_res.irm_opres_user]	A função de usuário da Resiliência operacional do IRM não pode acessar os relatórios e dados GCN. Ele contém: • sn_grc.reader • sn_opera_res.usuário As funções de usuário a seguir são contidas somente quando a gestão de políticas e conformidade e a gestão de riscos estão instaladas: • sn_compliance.reader • sn_risk.reader
IRM Resiliência operacional Administrador [sn_oper_res.irm_opres_admin]	A função de administrador IRM Resiliência operacional contém as seguintes funções: • sn_oper_res.irm_opres_manager • sn_opera_res.admin
IRM Resiliência operacional Gerente [sn_oper_res.irm_opres_manager]	A função de gerente IRM Resiliência operacional contém as seguintes funções: • sn_oper_res.irm_opres_user • sn_opera_res.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dependências de plug-in para GCN Professional

Para GCN Professional, as seguintes aplicações obrigatórias são instaladas com Resiliência

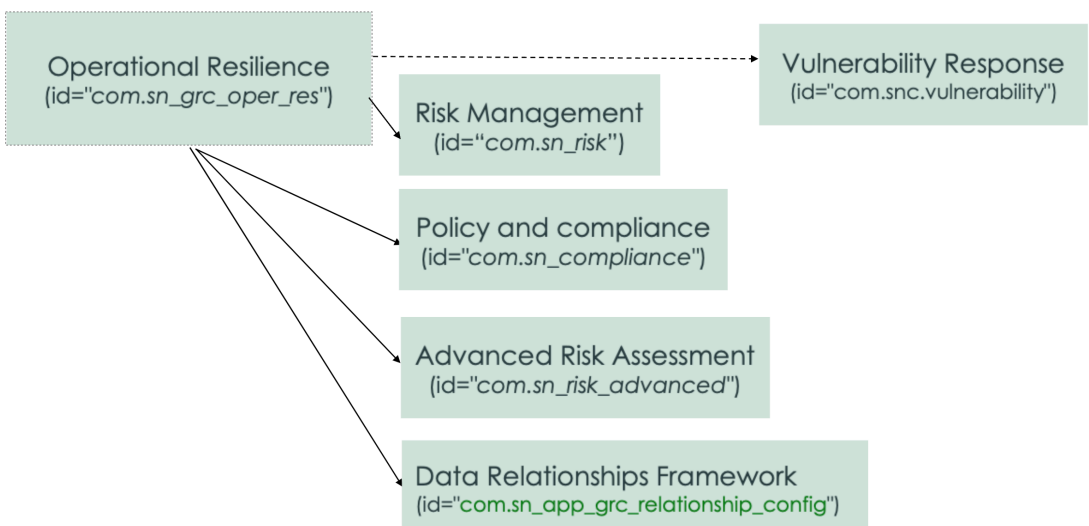


operacional.

- Planejamento de continuidade de negócios (com.snc.bcm.app_bcm_planning)
- Análise de impacto nos negócios (com.snc.bcm.app_bcm_bia)
- Gestão de crises (com.snc.bcm.app_bcm_exercise)
- Estrutura de relação de dados (com.sn_app_grc_relationship_config)
- Opcional: Resposta a vulnerabilidades (com.snc.vulnerability)

Dependências de plug-in para IRM Professional

Para IRM Professional, as seguintes aplicações obrigatórias são instaladas com Resiliência



operacional.

- Risco avançado Avaliação (com.sn_risk_advanced)
- Estrutura de relação de dados (com.sn_app_grc_relationship_config)
- Gestão de políticas e conformidade (com.sn_compliance)
- Gestão de riscos (com.sn_risk)
- Opcional: Resposta a vulnerabilidades (com.snc.vulnerability)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos agendados instalados com Resiliência operacional

Quando você baixa a aplicação Resiliência operacional, o trabalho agendado *Compute Operational Resilience Compliance* é adicionado à sua instância. Como um usuário com a função sn_oper_res.admin, você pode achar essas informações úteis.

Trabalhos agendados instalados com a aplicação Resiliência operacional

Os seguintes trabalhos agendados são instalados com a aplicação Resiliência operacional :

Trabalhos agendados instalados com Resiliência operacional

Trabalho agendado	Descrição
Compute Operational Resilience Compliance	Trabalho agendado que reúne dados de diferentes aplicações, incluindo GRC: Risco avançado, GRC: Gestão de riscose GRC: Gestão de políticas e conformidade, GCN, CMDBe Resposta a vulnerabilidades para calcular dados de suporte para vários relatórios. O trabalho agendado é executado uma vez por dia e remove todos os dados do dia anterior antes de criar novos dados de suporte para os relatórios. O trabalho usa condições diferentes para recuperar os dados de diferentes origens e os salva nas tabelas de preparação Resiliência operacional.

Inclusões de script instaladas com Resiliência operacional

Quando você baixa a aplicação Resiliência operacional, várias inclusões de script são adicionadas à sua instância.

Inclusões de script instaladas

Inclusões de script	Descrição
UtilitáriosDeAvaliaçãoDeImportância	Contém as funções de utilitário que estão sendo usadas no fluxo de trabalho de avaliação de importância.
OperationalResilienceAjax	Inclusão de script de cliente chamável que lida com a interação entre o lado do cliente e o lado do serviço.
OperationalResilienceConstants	Contém as constantes necessárias em diferentes locais da aplicação.
OperationalResilienceComputationBase	Contém as funções de utilitário que estão sendo usadas para buscar os dados de diferentes locais em Resiliência operacional e também para buscar todos os problemas relacionados a uma entidade ou item de configuração (IC) de um serviço de negócio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Inclusões de script	Descrição
OperResBusinessServiceUtilBase	Contém as funções de utilitário para as listas relacionadas no formulário de serviço de negócio.
OpResPdfGenerationUtil	Contém as funções de utilitário usadas nos scripts de modelo em PDF.
OpResAssessmentUtils	Contém as funções de utilitário usadas para gerar classificações de importância.
OpResConditions	Contém as funções de utilitário para condições.
RelatedListOpResIssueFilter	Contém as funções de utilitário para a lista relacionada a problemas.
UtilitáriosDeAnáliseDeCenário	Contém as funções de utilitário que estão sendo usadas no fluxo de trabalho de análise de cenário.
SelfAttestationUtilsBase	Contém as funções de utilitário que estão sendo usadas no fluxo de trabalho de autocertificação.
ScenarioAnalysisIssuesRLCandidateFilter	Contém as funções de utilitário para os problemas que estão sendo usados em uma análise de cenário.

Tabelas instaladas com Resiliência operacional

Vários tipos de tabelas são instalados com a aplicação Resiliência operacional.

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com a Resiliência operacional

Nome da tabela	Descrição
Log de atividades (sn_oper_res_activity_log)	Log de atividades da aplicação.
Escala de classificação ASMT (sn_oper_res_asmt_rating_scale)	Escala de classificação da ASMT.
Plano de GCN (sn_oper_res_bcm_plan)	Plano de GCN.
Opção (sn_grc_choice)	Lista de todas as opções de GRC.
Solicitação de mudança (sn_oper_res_change_request)	Solicitação de mudança criada para a aplicação.
Indisponibilidade de serviço crítico (sn_oper_res_critical_service_outage)	Indisponibilidade do serviço crítico.
Evento (sn_oper_res_event)	Evento registrado para a aplicação.
Controle com falha (sn_oper_res_failed_control)	Falha no controle.
Perfil de GRC (sn_grc_profile)	Lista de todas as entidades do GRC.
Avaliação de tolerância ao impacto da importância (sn_oper_res_importance_impact_tolerance_assessment)	Importância da avaliação de tolerância ao impacto.
Incidente (sn_oper_res_incident)	Incidente registrado devido a um evento.
Problema (sn_oper_res_issue)	Problema registrado devido a um evento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com a Resiliência operacional

Nome da tabela	Descrição
Participante da análise M2M (sn_oper_res_m2m_analysis_participant)	Associação entre análise e participante.
Evento de cenário de análise M2M (sn_oper_res_m2m_analysis_scenario_event)	Associação entre análise e evento de cenário.
Serviço de análise de cenário M2M (sn_oper_res_scenario_analysis_service)	Associação entre cenário e serviço de análise.
Evento de cenário M2M (sn_oper_res_m2m_scenario_event)	Associação entre cenário e evento.
Avaliação de tolerância ao impacto da importância do serviço M2M (sn_oper_res_m2m_service_importance_impact_tolerance_assessment)	Associação entre o serviço e a importância da avaliação de tolerância ao impacto.
Resiliência operacional perfil (sn_oper_res_profile)	Resiliência operacional entidade.
Tipo de perfil (sn_grc_profile_type)	Lista de todos os tipos de entidade do GRC.
Risco (sn_oper_res_risk)	Risco definido na aplicação.
Cenário (sn_oper_res_scenario)	Cenário definido na aplicação.
Análise de cenário (análise sn_oper_res_scenario)	Análise de cenário definida na aplicação.
Análise de impacto do serviço (sn_oper_res_service_impact_analysis)	Análise de impacto do serviço definida na aplicação.
Pilar do processo de serviço (sn_oper_res_service_process_pillar)	Pilar do processo de serviço definido na aplicação.
Tarefa (sn_oper_res_task)	Tarefa definida na aplicação.
Perfil de vulnerabilidade (sn_oper_res_vul_profile)	Perfil de vulnerabilidade definido na aplicação.
Tabelas adicionadas na versão Xanadu	
Participante do evento de cenário M2M (sn_opres_res_m2m_scenario_event_participant)	Cada participante pode ser associado a um ou mais eventos de cenário. Esta tabela armazena relacionamentos muitos para muitos entre o participante e os eventos de cenário.
Problema de evento de cenário M2M (sn_oper_res_m2m_scenario_event_issue)	Armazena relacionamentos muitos para muitos entre os problemas e os eventos de cenário.
Informações relacionadas ao serviço (sn_oper_res_service_related_info)	Informações relacionadas ao serviço definidas na aplicação.
Resumo do serviço (sn_oper_res_service_summary)	Resumo do serviço definido na aplicação.
Tarefas de resposta (sn_oper_res_resp_task)	Tarefas de serviço definidas na aplicação.
Tarefas de resposta (sn_oper_res_response_task)	Tarefas de resposta definidas na aplicação.

Domain Separation e Resiliência operacional

O Domain Separation é compatível com Resiliência operacional. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Resiliência operacional O oferece suporte ao Domain Separation. As tabelas são distribuídas com o ID e o caminho do domínio. Domain Separation para Resiliência operacional significa que somente um usuário no domínio da aplicação ou no domínio primário pode acessar os dados. Todas as funcionalidades para Resiliência operacional funcionam em um ambiente separado por domínio, desde que todas as ações a seguir sejam executadas por usuários dentro desse domínio:

- Criar aplicação
- Criar/carregar dados de configuração
- Executar análise de cenário
- Meça a importância e o impacto do seu serviço de negócio
- Certificar automaticamente seu status Resiliência operacional

Como o Domain Separation funciona no Resiliência operacional

O Domain Separation é compatível somente no nível de dados para Resiliência operacional. A configuração de dados de trabalho agendado entre níveis não é compatível. Portanto, você deve copiar o trabalho agendado em cada um dos domínios para respeitar a separação de nível de dados.

Para configurar o Domain Separation para Resiliência operacional:

1. Crie seu domínio e crie Resiliência operacional usuários nesse domínio.
2. Somente um usuário especificado (Resiliência operacional admin nesse domínio) deve preencher os dados de configuração no domínio da aplicação.
3. Somente usuários no domínio da aplicação devem carregar ou criar dados no domínio.

Siga estas diretrizes para uma separação de domínio bem-sucedida:

- Crie um usuário separado para cada domínio para executar upload, edição ou exportação de dados de configuração.
- Evite carregar ou criar dados de configuração para uma determinada aplicação em vários domínios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Somente usuários no domínio da aplicação devem carregar ou criar dados no domínio.
- As políticas e os exportadores devem estar no domínio da aplicação ou no domínio global.

Tabelas separadas por domínio no Resiliência operacional

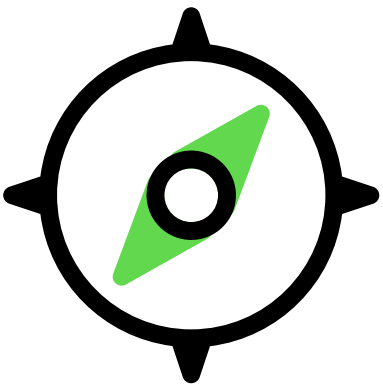
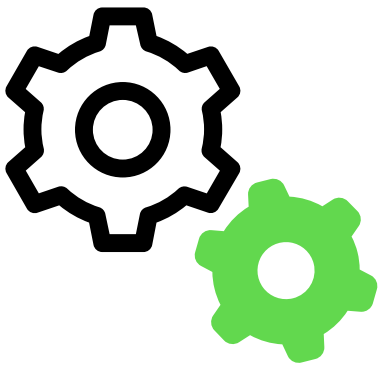
Todas as tabelas Resiliência operacional incluem uma coluna **Domínio**.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

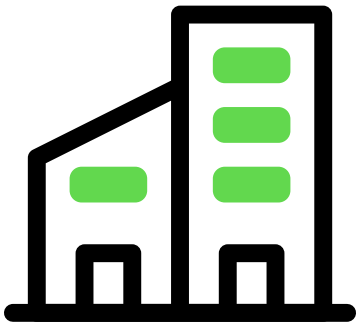
Gestão de políticas e conformidade

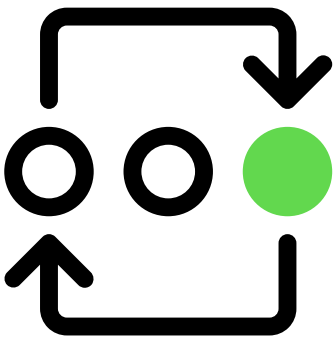
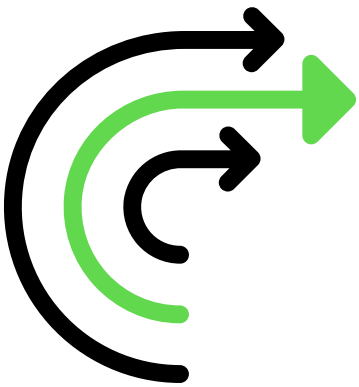
O produto ServiceNow® Gestão de políticas e conformidade fornece um processo centralizado para criar e gerenciar políticas, padrões e procedimentos de controle interno que são mapeados cruzadamente para regulamentos e benchmarks externos. Além disso, a aplicação fornece fluxos de trabalho estruturados para a identificação, avaliação e monitoramento contínuo de atividades de controle.

Explorar	Implementar	Instalar
		
Explore os principais recursos e benefícios do Gestão de políticas e conformidade	Implementar etapas de configuração para a aplicação GRC: Policy and Compliance Management	Instalar componentes da Gestão de políticas e conformidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso	Compilação	Gerencie a conformidade de tarefas de negócios críticas usando o
		
Use o Espaço de Conformidade para tarefas de conformidade	Criar e redline documentos de apólice em Espaço de conformidade	Experiência móvel para GRC Policy and Compliance

Integrar	Análise e Emissão de relatórios	
		
Integre ao Hub de controles comuns do UCF para gerenciar estruturas de conformidade	Soluções de análise e emissão de relatórios para registros de conformidade	

Tradução automática

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Ativação do Gestão de políticas e conformidade

O plug-in Gestão de políticas e conformidade (com.sn_compliance) está disponível como uma assinatura separada e requer ativação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Fazer ou responder a perguntas no GRC comunidade
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Saiba como criar apps no site do desenvolvedor.
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Gestão de políticas e conformidade

O produto ServiceNow Gestão de políticas e conformidade fornece um processo centralizado para criar e gerenciar políticas, padrões e procedimentos de controle interno que são mapeados cruzadamente para regulamentos e benchmarks externos. Além disso, a aplicação fornece fluxos de trabalho estruturados para a identificação, avaliação e monitoramento contínuo de atividades de controle.

Visão geral Gestão de políticas e conformidade

Um programa abrangente de gestão integrada de riscos (IRM) é definido pelos requisitos estabelecidos pelas políticas de uma organização. Por exemplo, os controles podem reduzir o risco, mas são implementados principalmente para impor políticas. Portanto, a normalização e a consolidação de políticas são uma etapa integral na estratégia de uma organização para gerenciar riscos e atender aos requisitos de conformidade em um cenário regulatório em constante crescimento. Para obter mais informações, consulte Visão geral estrutural de Gestão de políticas e conformidade.

O escopo de Gestão de políticas e conformidade inclui:

- Processo para criar políticas e controles.
- Controle a exposição ao risco monitorando continuamente os riscos e as mudanças de controle ou configuração.
- Reduza a carga manual e o custo por meio da automação.

Os objetivos do processo de Gestão de políticas e conformidade são:

- Crie uma plataforma centralizada para criar políticas, objetivos de controle e controles e mapeie-os para regulamentações e diretrizes do setor.
- Gerencie o ciclo de vida das políticas com um processo consistente. Para obter uma representação gráfica do ciclo de vida de uma política, consulte Uma visão geral do ciclo de vida da política em Gestão de políticas e conformidade.
- Comunique políticas em toda a organização usando uma ferramenta.
- Avalie o estado de conformidade.
- Forneça uma abordagem sistemática e consistente para gerenciar o ciclo de vida dos controles.

Gestão de políticas e conformidade centraliza as seguintes atividades:

- Estabelecer controles e proprietários de controle
- Definir testes de controle e resultados esperados
- Estabelecer frequências de teste e controle
- Identificar riscos: impacto e probabilidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

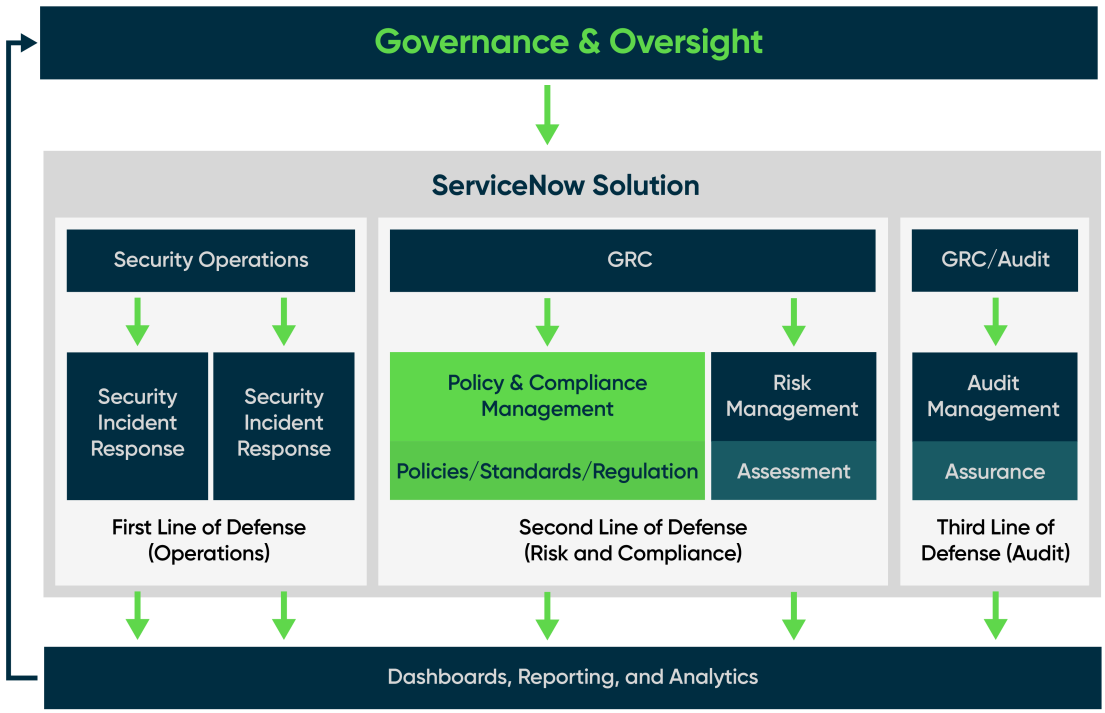
- Preparar certificações
- Mapear origens autorizadas para políticas, procedimentos, controles e riscos

Gestão de políticas e conformidade usuários

As atividades de Política e Conformidade envolvem todos os níveis de gestão. Uma função fundamental da boa governança envolve o estabelecimento de uma estrutura organizacional robusta.

- Conselho de administração
- Comitê diretor de TI
- Comitê de auditoria
- Todos os níveis de gestão

Gestão de políticas e conformidade e o Now Platform



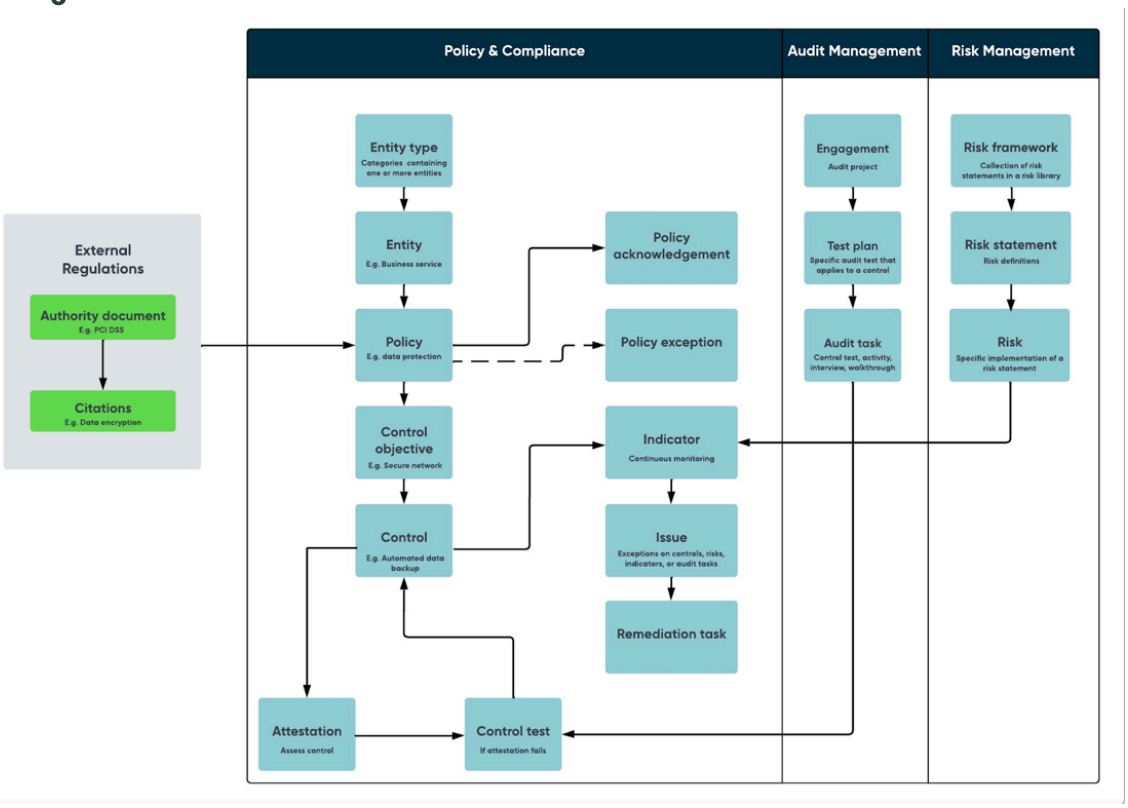
Visão geral estrutural de Gestão de políticas e conformidade

A visão geral estrutural de Gestão de políticas e conformidade permite que você entenda como os diferentes módulos que compõem a aplicação [Gestão de políticas e conformidade de ServiceNow se integram e interagem entre si.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral estrutural dos módulos em Política e conformidade



Documento de autoridade

Gestão de políticas e conformidade A aplicação começa identificando documentos de autoridade. Esses documentos são regulamentações externas que incluem leis, regulamentos e padrões com os quais sua organização precisa estar em conformidade, que dependem do tipo de negócio que sua organização faz e de sua localização. Os requisitos regulatórios geralmente são publicados por agências reguladoras que fornecem requisitos descritos por lei ou por um determinado setor. Esses requisitos podem vir de regulamentações federais ou estaduais, como Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA), regulamentos internacionais, como Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR) ou regulamentos do setor, como PCI (Payment Card Industry). Cada um desses documentos, como HIPAA, GDPR e PCI, é um documento de autoridade.

Por exemplo, os Padrões de segurança de dados do setor de cartões de pagamento (PCI DSS) são um padrão de segurança da informação e um documento de autoridade que tem como objetivo reduzir a fraude com cartões de pagamento. Ele fornece um conjunto de padrões de segurança para todas as organizações que aceitam pagamentos com cartão de crédito. Os provedores de serviços financeiros devem cumprir os padrões PCI para evitar fraudes e proteger os dados do titular do cartão e garantir que seus serviços de negócio sejam seguros e legais.

Citação

Uma citação é uma passagem ou uma expressão de um documento de autoridade (por exemplo, Unified Compliance Framework (UCF)) que sua empresa deve cumprir especificamente. É um requisito individual em um documento de autoridade. Por exemplo, criptografar a transmissão de dados do titular do cartão em redes públicas é um dos requisitos do PCI DSS para impedir o roubo de informações financeiras pessoais do consumidor por meio de transações com cartão de pagamento.

As citações podem ser criadas manualmente ou importadas via UCF.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de entidade

O tipo de entidade é um agrupamento de entidades que correspondem a um conjunto de condições de filtro. Você pode gerar entidades automaticamente com base em uma consulta condicionada para qualquer tabela em sua instância. Por exemplo, considere um cliente que possui uma conta em um banco como um tipo de entidade. O cliente tem atributos como Nome, ID de cliente, Tipo de conta, Fonte de renda e outros, que são armazenados em uma tabela de informações do cliente, que pode ser consultada com base em qualquer um dos atributos.

Entidade

Uma entidade pode ser pessoas, departamentos, aplicações, objetos, servidores, equipamentos de rede externos, diferentes locais, servidores de dados, data warehouse - essencialmente qualquer coisa em que você fará um teste de controle e que seja de política e conformidade por natureza. Por exemplo, uma pessoa que possui uma conta em um banco com um nome e informações financeiras relacionadas.

As entidades são geradas automaticamente quando um tipo de entidade é criado.

Política

Depois que os documentos de autoridade são identificados, as empresas desenvolvem políticas que especificam como a unidade de negócios cumpriria os documentos de autoridade. Em um alto nível, as declarações de política definem o que a empresa deve ou não fazer. Por exemplo, uma organização pode definir uma política de proteção de dados que define os requisitos para proteger informações confidenciais do cliente. Políticas são documentos internos de uma organização e podem ser como uma política de firewall, política de rede, política de uso aceitável, segurança da informação, segurança de redes, proteção ambiental e outros. Eles são uma agregação de diferentes controles e objetivos de controle que lidam com um aspecto específico do negócio.

Confirmação de política

O módulo de confirmação de política permite que os responsáveis pela política ou as equipes de conformidade enviem políticas para revisão e confirmação pelos funcionários para atender aos requisitos de conformidade.

Exceção à política

Isso permite que você tenha uma exceção em uma política. Por algum motivo, se você não puder cumprir uma política ou um controle, poderá registrar uma exceção.

O módulo Exceção à política documenta qualquer situação em que a organização não consiga seguir o controle documentado. A exceção à política tem seu próprio ciclo de vida e aprovações.

Objetivo do controle

Os objetivos de controle são metas específicas que os controles devem alcançar. Por exemplo, para garantir a política de proteção de dados, a empresa pode criar e manter uma rede segura. Para uma política de uso aceitável, pode haver um objetivo de controle para ter um proxy para manter o controle sobre os sites que os usuários estão visitando. Para uma política de rede, pode haver um objetivo de controle para ter senhas fortes.

É por meio dos objetivos de controle que os documentos e políticas de autoridade podem ser vinculados para aliviar o peso da conformidade - um objetivo de controle pode impor vários requisitos internos e externos. As citações também podem ser associadas a um ou mais objetivos de controle. Também é no nível do objetivo de controle que os controles e as políticas estão vinculados entre si. Como alternativa, você pode olhar para um objetivo de controle e ver os mapeamentos de volta para documentos e políticas de autoridade que mostram por que você executa as ações indicadas nos objetivos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O módulo de objetivos de controle é o hub principal da aplicação Gestão de políticas e conformidade. Enquanto os documentos de autoridade determinam os objetivos regulatórios do estado e as políticas documentam o que a organização deve ou não fazer, os objetivos de controle definem exatamente como aderir a essas políticas e documentos de autoridade.

Controle

Um controle é uma implementação específica de um objetivo de controle. Por exemplo, para uma política de proteção de dados, a empresa pode garantir que os dados sejam copiados regularmente ou configurar um sistema de backup automatizado.

Os controles são gerados automaticamente quando você associa uma política a um tipo de entidade ou um tipo de entidade a um objetivo de controle em que um controle é criado para cada entidade listada no tipo de entidade do objetivo de controle. No entanto, os controles também podem ser criados manualmente. Os controles são testados para ver se são bem-sucedidos em atingir o objetivo de controle pretendido.

Teste de controle

Um controle é colocado em teste para garantir que ele seja eficaz em alcançar o objetivo de controle. Por exemplo, um teste de invasão garante a implementação apropriada da criptografia de dados.

Indicador

Um indicador permite que você faça um teste nos controles, e os testes podem ser programados diariamente, semanalmente, mensalmente ou trimestralmente. Uma tarefa de indicador é criada e enviada ao usuário para verificar se o controle está em conformidade, e o indicador pode ser marcado como Aprovado ou Reprovado. Se a tarefa falhar, o controle não estará em conformidade e um problema será criado. Se o indicador passar no teste, o controle estará em conformidade até o próximo teste programado.

Os modelos de indicador permitem a criação de vários indicadores para controles semelhantes. O modelo de indicador define os parâmetros dos indicadores e é mapeado para a declaração de risco ou o objetivo de controle de acordo com o tipo de indicador que ele monitora.

Uma tarefa é criada sempre que o indicador é executado para coletar o resultado do indicador. Uma tarefa de indicador é criada de acordo com uma programação para garantir o monitoramento de acordo com uma frequência predefinida no formulário do indicador.

Certificação

Uma certificação avalia o controle para monitorar continuamente sua conformidade. Ao contrário de um indicador, a certificação é principalmente ad hoc e pode não ser programada.

Problema

Se uma lacuna for identificada ao testar um controle, essa lacuna será denominada como um problema. Os problemas podem incluir observações operacionais de auditorias, violações de conformidade regulatória, violações de segurança ou outros resultados negativos. Ou, quando um teste de controle falha e não está em conformidade, um problema é criado. Os problemas podem ser compartilhados entre as aplicações Gestão de políticas e conformidade, Gestão de riscose Gestão de auditorias GRC. Você pode medir a eficácia do programa de gestão de riscos da sua empresa pela rapidez e precisão com que ele identifica e reage a problemas de risco e conformidade.

Tarefa de correção

Depois que um problema é confirmado, a organização identifica as etapas necessárias para corrigir o problema. Para reduzir um risco, você pode criar uma tarefa de correção para rastrear o

Tradução automática

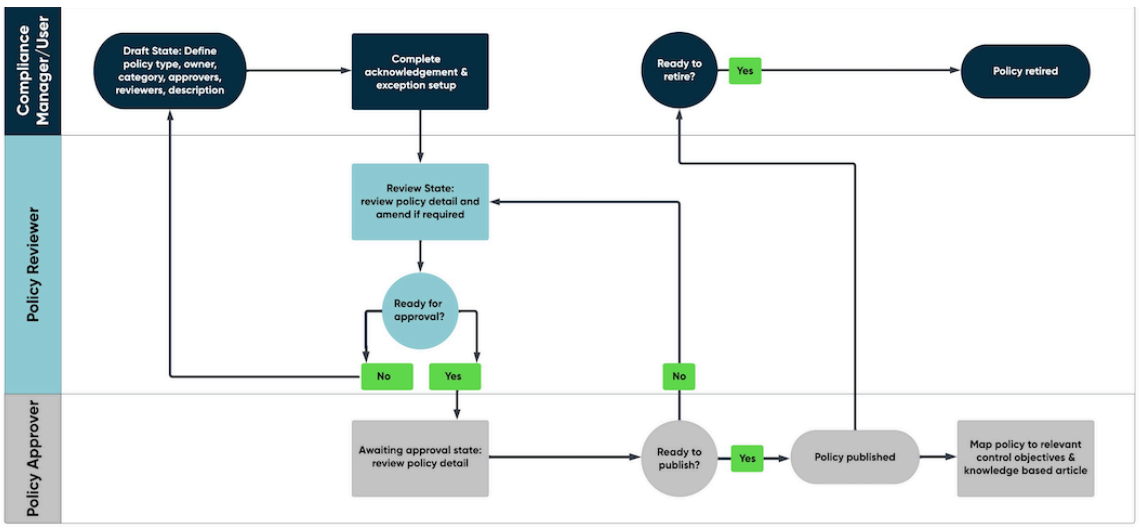
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

trabalho de correção. Se uma triagem tiver sido realizada, o problema de triagem será convertido em um problema real ou evento de risco. Você também pode rastrear o problema como uma recomendação ou fechá-lo como um não problema.

Uma visão geral do ciclo de vida da política em Gestão de políticas e conformidade

As políticas garantem a conformidade e reduzem a exposição a riscos. Uma política pode ser de qualquer tipo - pode ser uma política, procedimento, padrão, plano, check-list, estrutura ou modelo. A publicação de uma política está dentro do processo de aprovação.

Quando você cria uma política, ela está no estado Rascunho e todas as informações necessárias sobre a política são definidas e capturadas no registro. As informações necessárias que você captura são os atributos que orientam o fluxo do processo da política.



O ciclo de vida de um registro de política passa por diferentes estados. Isso foi projetado para entender onde o registro reside atualmente e para exibir seu andamento. Cada estado tem um conjunto específico de atividades relacionadas antes de passar para o próximo estado. Uma política também pode ser movida para o estado anterior, se necessário, que é configurado e identificado de acordo com o estado atual.

Rascunho

Um administrador de conformidade, gerente de conformidade ou um usuário de conformidade pode criar uma política, definir e capturar suas informações relacionadas. Neste estado de rascunho, são identificados revisores que têm a capacidade de editar a política em seu estado de revisão e aprovadores que podem aprovar a política. Os objetivos de controle que já existem podem ser adicionados à política ou novos podem ser criados. Cada política tem um período Válido até, no qual ela é atualizada, revisada, republicada ou descontinuada. Nesse estado, as ações que estão disponíveis para você executar na política são Atualizar, Pronto para Revisão e Excluir.

Revisão

Somente os revisores da política podem Atualizar a política neste estado para garantir que ela atenda a todos os requisitos regulatórios. Eles revisam os objetivos de controle, suas entidades associadas, controles e citações e adicionam informações adicionais, removem mapeamentos desnecessários ou criam novos objetivos de controle. O revisor pode mover a política de volta para o estado de rascunho se a política não atender aos requisitos ou se forem necessários mais detalhes. O revisor também pode Solicitar aprovação para a política ou Excluir se não for mais necessário.

Aguardando aprovação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se um aprovador de política for atribuído à política, a política passará para o estado Aguardando aprovação. Caso contrário, ele passará para o estado Publicado. Nesse estado, o aprovador também pode Excluir a política. No estado Aguardando aprovação, uma tarefa de aprovação de política é criada e atribuída ao aprovador. A tarefa está no estado Solicitado e o aprovador pode alterá-lo para qualquer um dos seguintes estados:

- Solicitado
- Aprovada
- Rejeitado
- Cancelada
- Não é mais necessário

Publicado

Quando a política passa para o estado Publicado, o sistema gera automaticamente um artigo da Base de conhecimento. A política se torna um mandato para todos os usuários seguirem suas diretrizes e requisitos, o que ocorre por meio dos controles mapeados para a política. Nesse estado, a política também pode ser enviada de volta para revisão, descontinuada ou excluída.

Desativado

Uma apólice pode ser descontinuada se não for mais necessária ou quando não atender mais a uma finalidade comercial. O artigo da Base de conhecimento que foi criado é removido, mas a política permanece no estado descontinuado para fins de auditoria. Se a política for necessária novamente, ela poderá ser enviada de volta para a fase Rascunho e o ciclo de vida da política será iniciado novamente.

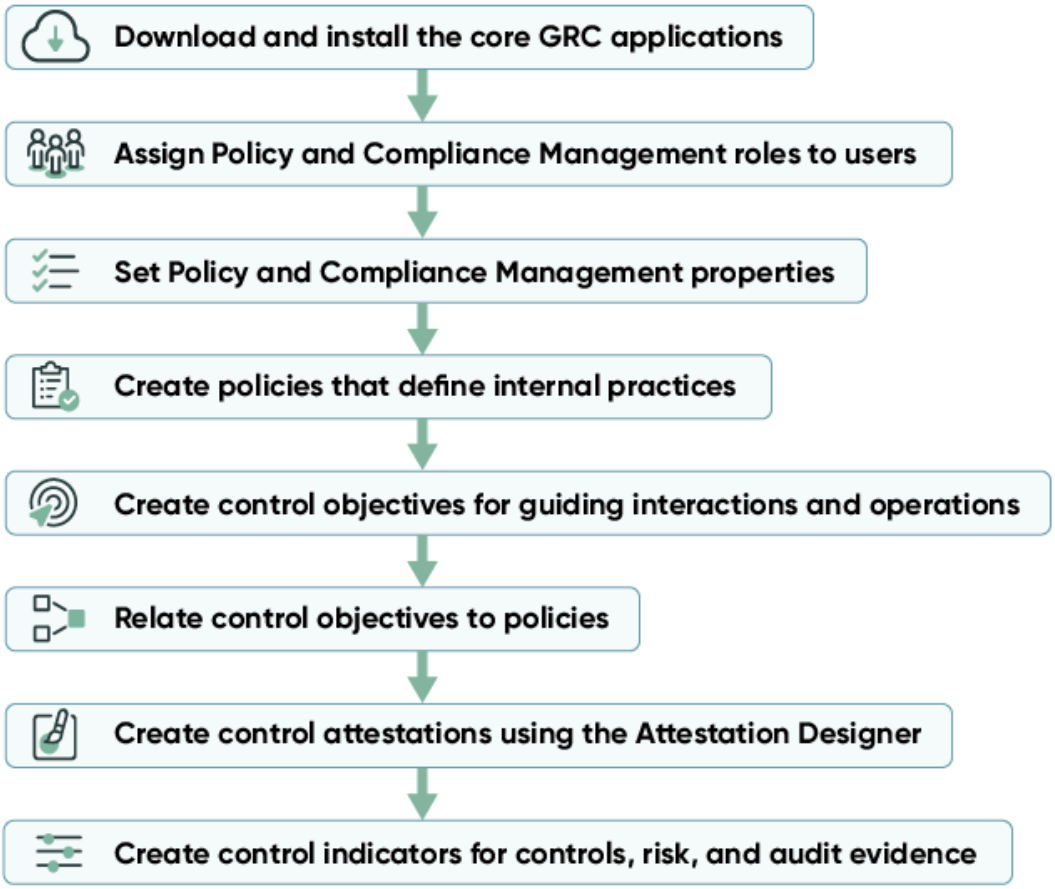
Implementação do Gestão de políticas e conformidade

Use as etapas na check-list da aplicação GRC: Gestão de políticas e conformidade para baixar o Gestão de políticas e conformidade da ServiceNow Store e deixá-lo pronto para operação. As etapas de configuração obrigatórias e opcionais, bem como um check-list de implementação, são fornecidas para simplificar a configuração.

O fluxo de etapas obrigatórias na check-list é ilustrado aqui.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Quando você concluir as etapas obrigatórias descritas acima, outros procedimentos de configuração opcionais estarão disponíveis.

Implementar check-list de configuração para a aplicação GRC: Gestão de políticas e conformidade

Esta check-list inclui as tarefas de configuração que você deve concluir em sua instância Now Platform®. Quando você tiver concluído essas tarefas, o sistema de base estará pronto para operação. Procedimentos de configuração opcionais também estão incluídos para aprimorar a funcionalidade GRC: Gestão de políticas e conformidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.admin, sn_compliance.manager

É recomendável criar e imprimir um PDF deste tópico de check-list. Em seguida, você pode marcar as tarefas ao concluí-las.

Procedimento

Para gerar um PDF, clique no ícone Salvar como **PDF** (ícone ⇩) na parte superior do tópico e clique em **Tópico selecionado**.

Tradução automática

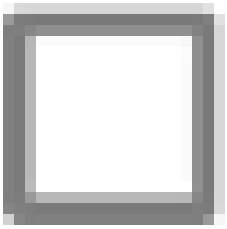
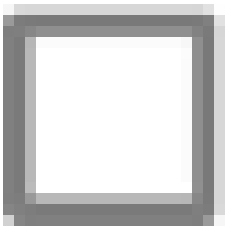
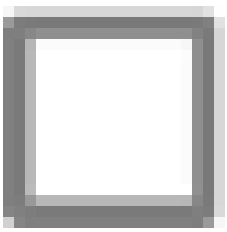
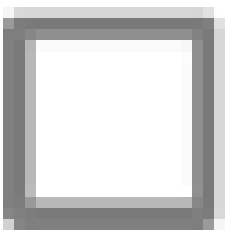
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Check-list da aplicação GRC: Gestão de políticas e conformidade

Item	Descrição
☐	Como um usuário com a função de Administrador de Conformidade ou Gerente de Conformidade, verifique se você tem as aplicações principais GRC instaladas em uma instância Now Platform. **Nota:** As aplicações principais GRC e a instância Now Platform devem ser da mesma versão da família. **a.** Para verificar se a aplicação principal GRC: GRC Profile Dependencies está instalada em sua instância, navegue até Plug- **ins** e pesquise por GRC Profile. **b.** Se a aplicação principal do GRC Profile ainda não estiver instalada, clique em **Instalar** para instalá-la. **c.** Depois que a aplicação GRC Profile estiver instalada, instale a aplicação principal Gestão de políticas e conformidade. Se Gestão de políticas e conformidade não estiver visível em sua instância, todas as aplicações principais GRC estarão disponíveis no ServiceNow Store. Para obter mais informações sobre como obter direitos, baixar e instalar as GRC aplicações principais, consulte GRC e o ServiceNow Store.
☐	Como um usuário com a função de Administrador de Conformidade, na sua instância Now Platform, verifique se você atribuiu usuários com as funções Now Platform necessárias. Para obter instruções detalhadas e uma lista de funções Gestão de políticas e conformidade, consulte Atribua funções Gestão de políticas e conformidade aos seus usuários.
☐	Como um usuário com a função de Administrador de Conformidade, defina as propriedades Gestão de políticas e conformidade para controlar vários comportamentos no sistema. Por exemplo, você pode definir estados para os quais um controle está ativo ou inativo. Para obter instruções detalhadas, consulte Definir Gestão de políticas e conformidade propriedades.
☐	Como um usuário com a função de Administrador de Conformidade ou Gerente de Conformidade, crie políticas. Uma política é um documento que define uma prática interna que os processos devem seguir. As políticas são definidas como políticas, procedimentos, padrões, planos, check-lists, estruturas e modelos. Para obter instruções detalhadas, consulte Como criar uma política.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Item	Descrição
	Como um usuário com a função de Administrador de Conformidade ou Gerente de Conformidade, crie objetivos de controle. Um objetivo de controle é um objetivo, direção ou padrão que atua como orientação para interações e operações da empresa. Eles podem ser categorizados, classificados e relacionados a políticas. Para obter instruções detalhadas, consulte Criar um objetivo de controle.
	Como um usuário com a função de Administrador de Conformidade ou Gerente de Conformidade, relacione os objetivos de controle às políticas. Você pode associar objetivos de controle a uma política individualmente quando a política está no estado Revisão ou Rascunho. Para obter instruções detalhadas, consulte Relacionar um objetivo de controle a uma política.
	Como um usuário com a função de Administrador de Conformidade, Gerente de Conformidade ou Criador de Certificação, crie uma certificação. O Designer de certificação permite criar e editar tipos de métrica, bem como definir diferentes tipos de métrica para diferentes controles. Para obter instruções detalhadas, consulte Criar uma certificação de controle usando o Designer de certificação.
	Como um usuário com a função de Administrador de Conformidade ou Gerente de Conformidade, crie indicadores de controle. Os dados do indicador para controles, risco e evidências de auditoria são medidos de forma diferente, dependendo da aplicação GRC. Para obter instruções detalhadas, consulte Criar um indicador de controle.

Parabéns! Você configurou com sucesso o sistema de base GRC: Gestão de políticas e conformidade. Dependendo das necessidades da sua organização, procedimentos de configuração opcionais estão disponíveis. Por exemplo, se você integrar com a Estrutura de Conformidade Unificada (UCF) de Fronteiras de Rede, os procedimentos para gerenciar a integração estarão aqui. Ou, se você quiser configurar a experiência móvel para GRC: Gestão de políticas e conformidade, esses procedimentos também estão aqui.

Para obter instruções detalhadas sobre recursos opcionais, consulte Gestão de políticas e conformidade etapas de melhoria.

Download de GRC: Gestão de políticas e conformidade

Antes de executar GRC: Gestão de políticas e conformidade (com.sn_compliance) em sua instância, você deve baixá-lo do ServiceNow Store.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

Siga as instruções para Baixar uma aplicação [GRC de ServiceNow Store pela primeira vez.

Nota:
A partir da versão 10.1, você pode aproveitar novos recursos de exceção à política em Gestão de políticas e conformidade a partir da versão 10.3 da aplicação Resposta a vulnerabilidades. Para usar este recurso, você deve atualizar Gestão de políticas e conformidade antes de atualizar Resposta a vulnerabilidades. Para obter mais informações, consulte

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins

Testes de início rápido para Gestão de políticas e conformidade

Valide se GRC: Gestão de políticas e conformidade ainda funciona depois que você faz qualquer mudança de configuração, como aplicar um upgrade ou desenvolver uma aplicação. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

GRC: os testes de início rápido Gestão de políticas e conformidade exigem a ativação do plug-in Gestão de políticas e conformidade (com.sn_compliance) e o carregamento dos dados de demonstração.

GRC: pacote de testes de início rápido Gestão de políticas e conformidade

Teste	Descrição	Versão de lançamento
GRC: criar controles	Valida a criação de controles.	Madrid
GRC: criar exceção e fluxo de política	Crie uma exceção de política e navegue por seus estados.	Paris
GRC: ciclo de vida da política	Crie uma política e navegue por seus estados.	Paris

Tópicos relacionados

Testes de início rápido

Executar Gestão de políticas e conformidade administração

Antes de executar a configuração específica da aplicação, você precisa preparar o sistema. Isso envolve a atribuição de funções de usuário e a definição de propriedades.

Atribua funções Gestão de políticas e conformidade aos seus usuários

Antes de poder implementar ou usar com sucesso a aplicação Gestão de políticas e conformidade, você deve atribuir funções aos usuários.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Usuários**.
2. Clique no nome de um usuário.
3. Clique na guia **Funções**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em **Editar**.
5. Mova as funções que você deseja atribuir ao usuário do lado Coleção para a Lista de funções e clique em **Salvar**.
6. Repita essas etapas para cada um dos usuários.

Para obter uma lista abrangente de usuários de conformidade, consulte Funções instaladas com GRC: Gestão de políticas e conformidade.

Título da função [name]	Descrição
Leitor de conformidade [sn_compliance.reader]	O Leitor de Conformidade tem acesso somente leitura a todos os módulos da aplicação Gestão de políticas e conformidade. Esta função é normalmente atribuída a usuários que precisam ver quais políticas e controles estão dentro da organização. Usuários com a função de leitor também são geralmente responsáveis por relatar e monitorar atividades. A função Leitor de conformidade contém: sn_grc.reader.
Usuário de Conformidade [sn_compliance.user]	O Usuário de Conformidade, geralmente chamado de Analista de Conformidade, tem permissões suficientes para atender a praticamente qualquer tarefa relacionada a políticas ou controles. Os usuários atribuídos a esta função geralmente são responsáveis por: ◦ Como criar novas políticas ◦ Solicitação de exceções às políticas ◦ Como responder a solicitações de confirmação ◦ Criar objetivos de controles e relacioná-los a políticas ◦ Como testar e monitorar a eficácia do controle ◦ Controles de certificação ◦ Corrigindo problemas ◦ Assistência com avaliações de risco e tarefas de auditoria A função de Usuário de Conformidade contém: ◦ sn_grc.reader ◦ sn_grc.usuário ◦ sn_compliance.reader

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [name]	Descrição
	Nota: Usuários com a função de Usuário de Conformidade podem ser atribuídos a controles e têm acesso somente leitura à aplicação Gestão de riscos e aos módulos.
Gerente de conformidade [sn_compliance.manager]	O gerente de conformidade é responsável por gerenciar o processo de conformidade diário. Os usuários atribuídos a esta função geralmente são responsáveis por: ◦ Revisão de tendências e requisitos regulatórios específicos ◦ Determinar quais regulamentações exigem uma política ◦ Como aprovar políticas e exceções às políticas ◦ Como configurar uma campanha de confirmação de política ◦ Controles de escopo usando tipos de entidade e entidades ◦ Como criar e atribuir certificações ◦ Monitorar continuamente a eficácia do controle ◦ Compilação e compartilhamento de relatórios que destacam dados, como controles fora de conformidade A função de Gerente de conformidade contém: ◦ sn_grc.reader ◦ sn_grc.usuário ◦ sn_grc.manager ◦ sn_compliance.reader ◦ sn_compliance.user
Administrador de conformidade [sn_compliance.admin]	O Administrador de Conformidade administra a aplicação Gestão de políticas e conformidade. Os usuários atribuídos a esta função geralmente são responsáveis por:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [name]	Descrição
	◦ Monitoramento de dependências da plataforma com outras aplicações e módulos ◦ Como controlar todos os dados de conformidade A função de Administrador de Conformidade contém: ◦ sn_grc.reader ◦ sn_grc.usuário ◦ sn_grc.manager ◦ sn_grc.admin ◦ sn_compliance.reader ◦ sn_compliance.user ◦ sn_compliance.manager
Desenvolvedor de conformidade [sn_compliance.developer]	O Desenvolvedor de conformidade é responsável por manter vários aspectos da plataforma, como criar fluxos de trabalho, relatórios, painéis, módulos adicionais e outros conteúdos específicos da plataforma que podem enriquecer a aplicação. A função de Desenvolvedor de Conformidade contém: ◦ sn_grc.reader ◦ sn_grc.usuário ◦ sn_grc.manager ◦ sn_grc.admin ◦ sn_grc.desenvolvedor ◦ sn_compliance.reader ◦ sn_compliance.user ◦ sn_compliance.manager ◦ sn_compliance.admin
Criador de certificação sn_compliance.attestation_creator	O Criador de certificação é responsável por criar e manter certificações. As certificações são um dos componentes da plataforma usados para certificar controles e são essenciais para mantê-los enxutos, precisos e atualizados.

Tradução automática

O que Fazer Depois

Retornar ao Gestão de políticas e conformidade check-list de configuração.

Definir Gestão de políticas e conformidade propriedades

Defina propriedades para controlar vários aspectos e comportamentos no software.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades**.

Nome	Descrição
Estados para os quais o controle está ativo (o primeiro estado é o ativo padrão) sn_compliance.active_states **Nota:** Somente controles em estados ativos, conforme mencionado nesta propriedade, são considerados durante o cálculo da pontuação de conformidade.	Os administradores de conformidade podem alterar esta configuração. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: rascunho, avaliar, revisar, monitorar • **Local**: **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades**
Estados para os quais o controle está inativo (o primeiro estado é o inativo padrão) sn_compliance.closed_states **Nota:** Controles em estados inativos, conforme mencionado nesta propriedade, não são considerados durante o cálculo da pontuação de conformidade.	Os administradores de conformidade podem alterar esta configuração. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: descontinuado • **Local**: **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades**
Nome do tipo de métrica de avaliação que foi usado nas certificações sn_compliance.default_attestation	Os administradores do sistema podem alterar esta configuração. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: Certificação GRC

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição
	• **Local**: **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades**
Esta é uma propriedade do sistema no nível da plataforma que é usada para executar client scripts no modo estrito com o DOM direto desabilitado. Quando esta propriedade está definida como verdadeira, você não pode usar jquery ou alterar o DOM diretamente. sn_compliance.glide.script.block.client.globals	• **Tipo**: verdadeiro ou falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades**
Nome da base de dados usada para publicar artigos sobre política sn_compliance.knowledge_base	Os administradores de conformidade podem alterar esta configuração. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: Governança, risco e conformidade • **Local**: **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades**

Tradução automática

O que Fazer Depois

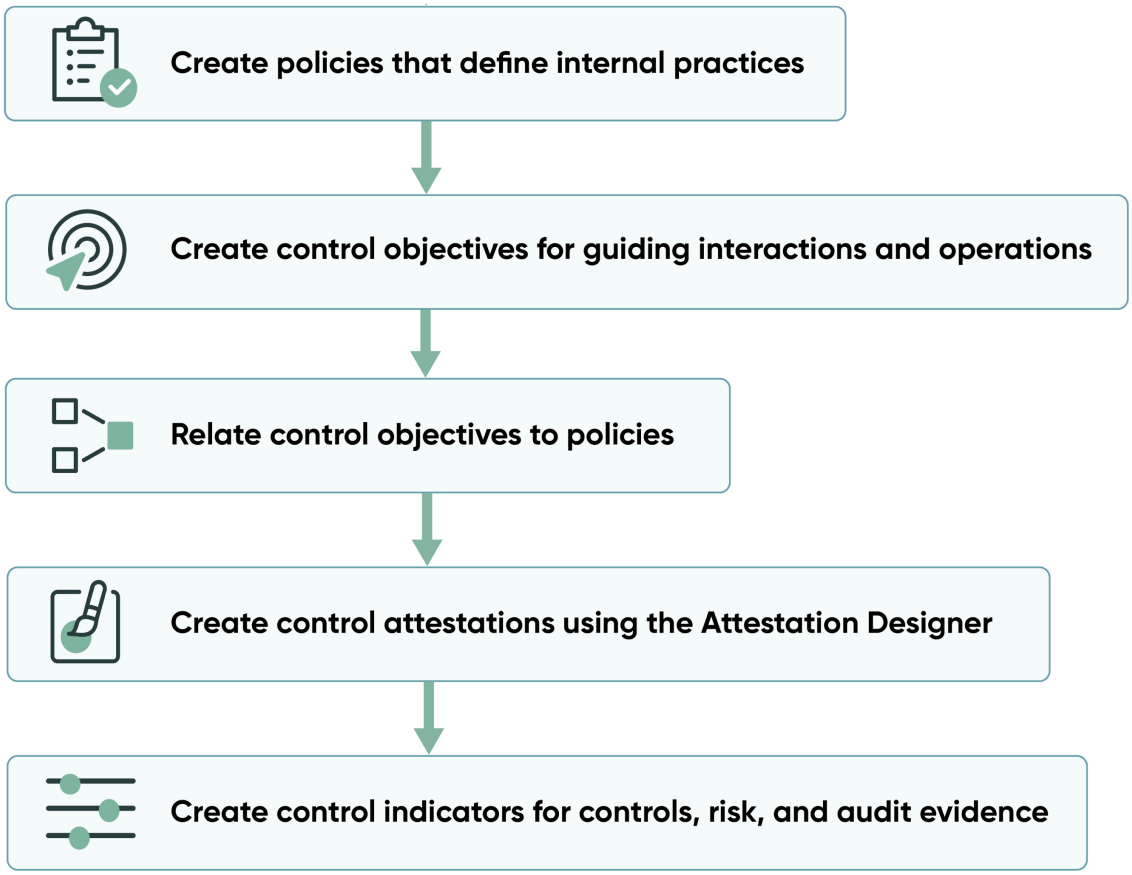
Retornar ao Gestão de políticas e conformidade check-list de configuração.

Gestão de políticas e conformidade configuração obrigatória

Depois de atribuir funções aos usuários e definir as propriedades Gestão de políticas e conformidade, prossiga com as etapas de configuração obrigatórias.

O fluxo de etapas obrigatórias na check-list é ilustrado aqui.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Quando você concluir as etapas obrigatórias descritas acima, outros procedimentos de configuração opcionais estarão disponíveis.

Como criar uma política

Uma política define uma prática interna que os processos devem seguir. As políticas são definidas como políticas, procedimentos, padrões, planos, check-lists, estruturas e modelos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager

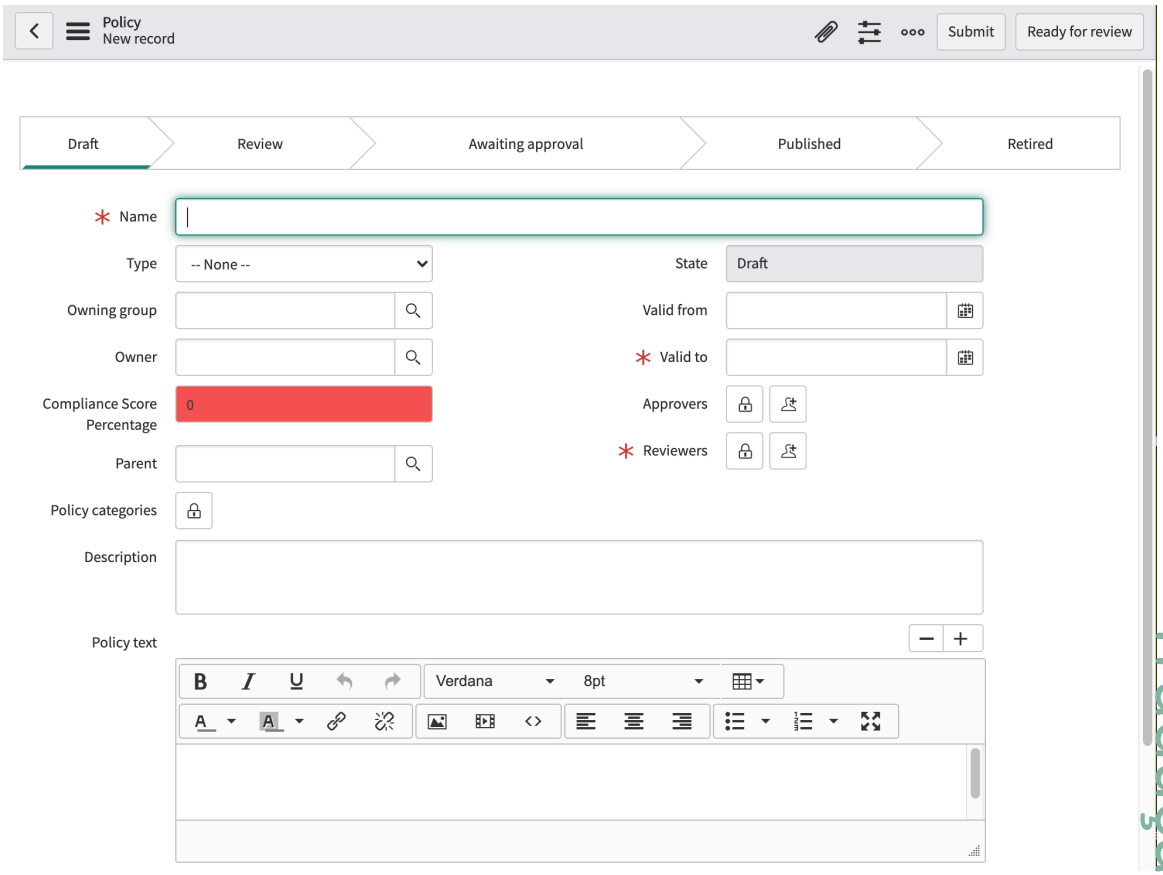
Usuários com a função de usuário de Conformidade (sn_compliance.user) também podem criar políticas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Políticas**.
2. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. No formulário, preencha os campos.

Política

Campo	Descrição
Nome	O nome da política.
Tipo	Lista de opções: ○ Política ○ Procedimento ○ Padrão ○ Plano ○ Check-list ○ Estrutura ○ Modelo
Grupo Responsável	Grupo proprietário da política.
Responsável	Usuário proprietário da política.
Porcentagem de	O percentual de pontuação de conformidade atribuído a esta política.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
pontuação de conformidade	
Primário	A política que contém esta política. Se você criar um objetivo de controle de dentro de uma política, este campo será preenchido automaticamente.
Categorias de política	Clique no ícone de cadeado e selecione uma ou mais categorias para filtrar políticas. Por exemplo, selecione Resposta a vulnerabilidades para exibir as políticas associadas a essa aplicação.
Estado	O estado é um campo somente leitura. As opções possíveis são: ○ **Rascunho** Nesse estado, todos os usuários de conformidade podem modificar a política e os objetivos de controle. Todos os usuários de conformidade podem clique no botão **Solicitar revisão**. Insira uma mensagem no pop-up Solicitar revisão e clique em **Solicitar** , que define o estado como Revisão. ○ **Revisão** Nesse estado, o proprietário, o grupo responsável e os revisores podem modificar a política e os objetivos de controle. O proprietário, o grupo responsável e os revisores clicam em **Solicitar aprovação**, iniciando o fluxo de trabalho enviando aprovações para os usuários na lista de Aprovadores. O proprietário, o grupo responsável e os revisores movem a política de volta para Rascunho, clicando também **em Voltar para rascunho**. ○ **Aguardando aprovação** Neste estado, os objetivos de política e controle são somente leitura para todos. Os aprovadores podem aprovar a política atualizando o estado de aprovação na Lista relacionada a **aprovações** no formulário de política ou exibindo **Minhas aprovações**. Se a política for aprovada, ela passará para o estado **Publicado**. Caso contrário, ele voltará para o estado **Revisão**. ○ **Publicado** Neste estado, a política e os objetivos de controle são somente leitura para todos. Os administradores podem clicar em **Descontinuar**, o que define o estado da política como **Descontinuado** ○ **Descontinuado** Neste estado, a política é somente leitura para todos.
Válido de	A data e a hora em que a apólice se torna válida.
Válido até	A data e a hora em que a apólice não é mais válida.
Aprovadores	Os usuários que você deseja incluir no processo de aprovação.
Revisores	Selecione os usuários que você deseja incluir no processo de revisão.
Descrição	Uma descrição geral da política.
Texto de política	Uma descrição detalhada da política.
Base de Conhecimento	
Base de conhecimento	O artigo da base de conhecimento relacionado a esta política.
Artigo da Base de Conhecimento	O número do artigo da base de conhecimento e o link em que a política foi publicada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Modelo de artigo	O modelo de artigo a ser usado para a publicação desta política.
Configuração de confirmação	
Público	Selecione o público padrão responsável por confirmar esta política.
URL do material de referência	Clique no ícone de cadeado para adicionar o URL de todos os materiais de referência necessários, como certificação ou materiais de treinamento.
Permitir que os usuários recusem a política	Marque esta caixa de seleção para dar aos usuários a opção de recusar confirmações de política.
Permitir que usuários solicitem uma exceção	Marque esta caixa de seleção para dar aos usuários a opção de solicitar exceções para confirmações de política.
Configurar exceções	
Duração máxima da exceção (dias)	Insira o número máximo de dias pelos quais uma exceção à política pode ser solicitada para uma determinada política.

4. Continue com uma das seguintes opções.
   - Para salvar e enviar a política, clique em **Enviar**.
   - Para marcar a política como pronta para revisão, clique em **Solicitar revisão** .

O que Fazer Depois
Se você estiver implementando o Gestão de políticas e conformidade software, retorne ao Gestão de políticas e conformidade check-list de configuração e prossiga para a próxima etapa.

Criar um objetivo de controle

Um objetivo de controle é um objetivo, direção ou padrão que atua como orientação para interações e operações da empresa. Os objetivos de controle podem ser categorizados, classificados e relacionados a políticas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_compliance.admin, sn_compliance.manager, sn_compliance.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para entender a diferença entre um objetivo de controle e um controle, consulte Visão geral estrutural de Gestão de políticas e conformidade.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Objetivos de Controle**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Objetivos de controle

Campo	Descrição
Nome	Nome do objetivo de controle.
Origem	Origem do objetivo de controle. Por exemplo, se o objetivo de controle for de um provedor de terceiros, indique qual.
ID da origem	Número de identificação exclusivo usado pela origem para catalogar este objetivo de controle.
Referência	Identificador numérico exclusivo.
Primário	Objetivo de controle que não é secundário do objetivo de controle atual. Isso evita o relacionamento primário-secundário cíclico.
Porcentagem de pontuação de conformidade	Percentual de pontuação de conformidade calculado para este objetivo de controle e seu código de cor: ◦ 80 e mais em verde ◦ 80 a 50 em amarelo ◦ abaixo de 50 em vermelho
Ativo	Opção que indica se um objetivo de controle está ativo.
Cria controles automaticamente	Opção que indica que os controles são criados automaticamente a partir do objetivo de controle. **Nota:** Selecione esta opção se o objetivo de controle também puder servir como controle.
Categoria	Lista de opções: ◦ Aquisição ou venda de instalações, tecnologia e serviços ◦ Gestão de auditorias e riscos ◦ Manual de Estilo de Conformidade e Governança ◦ Gestão do Human Resources ◦ Objetivos de alto nível e liderança ◦ Monitoramento e medição ◦ Gestão operacional ◦ Proteção física e ambiental ◦ Proteção da privacidade quanto a informações e dados ◦ Gestão de registros ◦ Endurecimento do sistema por meio de gestão de configuração ◦ Continuidade de sistemas ◦ Design, compilação e implementação de sistemas ◦ Segurança técnica ◦ Supervisão de cadeia de suprimentos e de terceiros

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Raiz ○ Preterido
Classificação	Lista de opções: ○ Preventivo ○ Corretiva ○ Detetive
Tipo	Lista de opções: ○ Aquisição/Venda de Ativos ou Serviços ○ Relatórios ou Medições Acionáveis ○ Gestão de auditorias e riscos ○ Comportamento ○ Processos de negócios ○ Comunicar ○ Configuração ○ Gestão de dados e Informações ○ Duplicado ○ Estabelecer Funções ○ Estabelecer/Manter Documentação ○ Gestão do Human Resources ○ Investigar ○ Zona de Impacto de TI ○ Gestão de logs ○ Manutenção ○ Monitorar e Avaliar Ocorrências ○ Proteção Física e Ambiental ○ Processo ou Atividade ○ Gestão de registros ○ Continuidade de Sistemas ○ Design, Compilação e Implementação de Sistemas ○ Segurança Técnica ○ Testando ○ Treinamento
Certificação	Lista de opções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ A certificação de**GRC** é escolhida por padrão ○ **Nota:** Se o usuário alterar a certificação de controle, o tipo de certificação de objetivo de controle relacionado também será alterado.
Regra do grupo de problemas	Regra de grupo atribuída a este objetivo de controle.
Descrição	Descrição do objetivo de controle.

4. Clique em **Enviar**.
   O objetivo de controle é criado e todas as listas relacionadas estão visíveis.
   - Um controle é criado para cada objetivo de controle quando uma política está associada a uma entidade.
   - Os atributos de controle têm como padrão os mesmos atributos do objetivo de controle relacionado.

O que Fazer Depois

Se você estiver implementando o Gestão de políticas e conformidade software, retorne ao Gestão de políticas e conformidade check-list de configuração e prossiga para a próxima etapa.

Relacionar um objetivo de controle a uma política

Associe o objetivo de controle a uma política individualmente quando a política estiver no estado de revisão ou rascunho clicando no botão de edição na lista relacionada Objetivo de controle.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.admin, sn_compliance.manager, sn_compliance.user

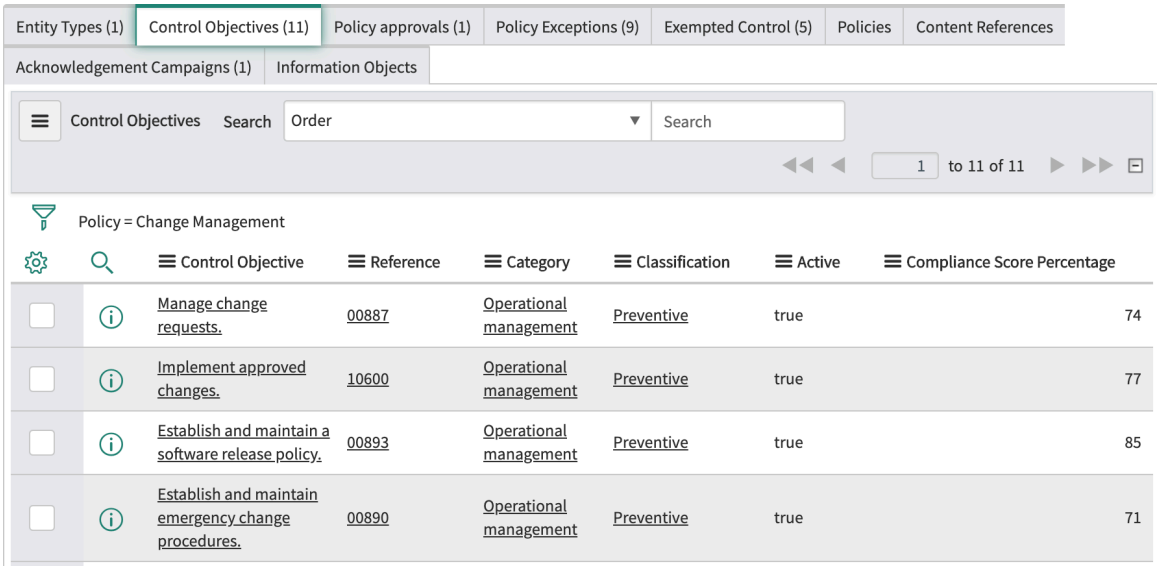
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Políticas**.
2. Abra o registro da política.
3. Clique em **Editar** na lista relacionada **Objetivos de controle**.
   O slushbucket contém objetivos de controle ativos sem nenhuma política associada selecionada.
4. Selecione os objetivos de controle.
5. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esses objetivos de controle são listados na lista relacionada **Objetivo de controle**.



O que Fazer Depois

Se você estiver implementando o Gestão de políticas e conformidade software, retorne ao Gestão de políticas e conformidade check-list de configuração e prossiga para a próxima etapa.

Criar uma certificação de controle usando o Designer de certificação

Use o Designer de certificação para criar e editar tipos de métrica. Use diferentes tipos de métrica para diferentes controles. Selecione vários entrevistados para uma certificação, bem como parâmetros de pontuação de mudança.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.attest_creator, sn_compliance.manager, sn_compliance.administrator

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Tipos de Certificação**.
2. Clique **em Designer**de certificação .
   O designer contém os seguintes elementos:

Elemento	Descrição
Controles	Os tipos de dados de pergunta compatíveis estão disponíveis na paleta Controles. Arraste um controle para a tela do designer para criar uma pergunta desse tipo.
Questões	Uma biblioteca de perguntas para várias categorias, para que você não precise criar cada questionário do zero.
Categorias	A nova avaliação é aberta na exibição **Design**. O campo **Nome do** questionário aparece acima da primeira categoria na tela. Um campo de pergunta em branco aparece no contêiner de categoria.

3. Digite um nome no campo **Nome**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Arraste um controle para a tela do designer para criar uma pergunta desse tipo.

Controles de pergunta

Tipo de dados	Descrição	Com pontuação
Anexo	Pergunta com um ícone Gerenciar anexos que permite aos usuários anexar um ou mais arquivos.	N
Booliano	Pergunta com uma caixa de seleção ou uma lista **Sim/Não** para respostas do usuário.	Y
Escolha	Lista de opções predefinidas. Para obter mais informações, consulte a definição de **Escolhas**.	Y
Data	Campo de data.	N
Data/Hora	Campo de data e hora.	N
Número	Campo de número com valores mínimos e máximos predefinidos. O padrão é de 1 a 10.	N
Porcentagem	Campo de porcentagem com um intervalo prescrito.	N
Escala	Escala Likert predefinida. As opções de resposta aparecem como botões de opção.	Y
Escala Numérica	Escala numérica selecionável. O padrão é de 1 a 5. As opções de resposta aparecem como botões de opção.	Y
Cadeia de caracteres	Campo de texto com uma ou várias linhas.	N
Modelo	Lista de seleção de modelos que fornecem uma escala predefinida de opções. **Nota:** É importante atribuir um modelo a cada certificação. Isso permite que os controles sejam criados automaticamente com base nos objetivos de controle e nos tipos de entidade.	Y
Referência	Lista de seleção de campos de uma tabela de referência especificada. Esse tipo de dados não oferece suporte a qualificadores de referência.	N

Nota:
Defina a resposta correta para a métrica que você deseja que seja pontuada. As métricas pontuadas determinam o status de conformidade dos controles.

5. Aponte para o ícone de menu no canto superior direito do Designer de certificação para selecionar uma das seguintes opções.

Nota:
A disponibilidade de cada opção depende do status da certificação que é aberta no designer.

Opção	Descrição
Nova Certificação	Abre uma nova tela para uma nova certificação.
Carregar Certificação	Abre uma lista de certificações existentes que você pode selecionar e editar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ao contrário de outros tipos de avaliações, as certificações de controle não aparecem no **Autoatendimento** > **Minhas avaliações e pesquisas** módulo, porque muitas certificações de controle podem ser geradas de uma só vez. Em vez disso, as certificações de controles são mostradas como uma lista no **Políticas e conformidade** > **Controles** > **Minhas Certificações** módulo e o módulo **Todas as certificações**.

O que Fazer Depois

Se você estiver implementando o Gestão de políticas e conformidade software, retorne ao Gestão de políticas e conformidade check-list de configuração e prossiga para a próxima etapa.

Criar um indicador de controle

Os dados do indicador para controles, risco e evidências de auditoria são medidos de forma diferente, dependendo da aplicação GRC.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_admin, sn_compliance_manager

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Políticas e conformidade** > **Indicadores** > **Indicadores**.
   - **Risco** > **Indicadores** > **Indicadores**.
   - **Auditoria** > **Indicadores** > **Indicadores**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de indicador

Campo	Descrição
Categoria	Selecione **Indicador de conformidade** para um indicador de controle e **Indicador de risco** para um indicador de risco.
Nome	Nome do indicador.
Aplica-se a	Entidade relacionada ao **item**.
Grupo responsável	Grupo proprietário do indicador.
Responsável	Proprietário do indicador.
Número	Número de identificação exclusivo.
Ativo	Opção que indica se o indicador está ativo.
Item	Controle ou risco relacionado.
Modelo	Modelo de indicador relacionado.
Substituir modelo	Opção que indica se o modelo de indicador associado a este indicador deve ser substituído
Último resultado aprovado	Opção que indica se o último resultado foi aprovado.
Programação	
Frequência de coleta	Frequência de coleta de resultados do indicador. As tarefas e os resultados do indicador são gerados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	automaticamente com base na programação do indicador.
Próximo tempo de execução	Hora da próxima coleta de resultados do indicador.
Método	
Tipo	Os resultados podem ser coletados manualmente usando a atribuição de tarefa ou automaticamente usando condições básicas de filtro, Performance Analytics ou um script. ○ Manual ○ Básico
Descrição resumida	Se o Tipo for **Manual**, este campo estará presente. Breve descrição do problema.
Instruções	Se o Tipo for **Manual**, este campo estará presente. Instruções para a coleta de resultados do indicador.
Valor obrigatório	Se o Tipo for **Manual**, este campo estará presente.
Aprovado/Reprovado	Se o Tipo for **Básico**, este campo estará presente. O indicador é aprovado ou reprovado.
Limite de PA	Se o Tipo for **Indicador do PA**, este campo estará presente. O limite de PA associado.
Script	Se o Tipo for **Script**, este campo estará presente. Script que obtém as informações do sistema desejadas.
Dados de suporte	
Nota: A partir da versão 10.1, os dados históricos reais dos registros de dados de suporte dos resultados do indicador ou das tarefas do indicador são exibidos. Anteriormente, somente o estado em tempo real dos registros coletados poderia ser exibido.	
Tabela	Use dados de apoio para coletar evidências de apoio de outras aplicações.
Campos de dados de suporte	Campos de dados de suporte com base na tabela selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Enviar**.

> **Nota:**
> Como gerente de conformidade ou administrador de conformidade, você pode atribuir a tarefa do indicador a um usuário com a função Business User Lite. Se você atribuir um usuário com uma função de Business User Lite como proprietário no campo **Proprietário** e **executar** o indicador, uma tarefa do indicador será criada na lista relacionada Tarefas em aberto. Esta tarefa de indicador é atribuída ao proprietário com a função de Usuário de negócios Lite.
>
> Como usuário com a função Business User Lite, você pode navegar até **Políticas e conformidade** > **Indicadores** > **Minhas tarefas de indicador** para exibir as tarefas de indicador atribuídas a você. Você pode exibir o indicador selecionando o ícone de informações ao lado do campo Indicador. Você também pode atualizar o campo **Resultado**, o campo **Estado**, o campo **Valor**, **Comentários adicionais**e **Anotações de trabalho** no formulário de tarefa do indicador.
>
> Para realizar tarefas semelhantes na Central do funcionário, consulte GRC tarefas no portal da Central do funcionário.

O que Fazer Depois

Se você estiver implementando o Gestão de políticas e conformidade software, concluiu as etapas de configuração necessárias. Retornar ao Gestão de políticas e conformidade check-list de configuração e prossiga para as etapas opcionais, conforme necessário.

Gestão de políticas e conformidade etapas de melhoria

Depois de configurar o sistema de base Gestão de políticas e conformidade, você pode executar os procedimentos listados nas seções a seguir para aprimorar a funcionalidade da aplicação.

Tópicos relacionados

- Como gerenciar a experiência móvel do GRC Política e conformidade
- Criar um modelo de artigo GRC
- Criar ou desativar uma citação
- Definir propriedades de notificação
- Configurar GRC Virtual Agent para solicitar uma exceção a uma política ou um objetivo de controle
- Permitir solicitações de exceção à política de outras aplicações

Criar um modelo de artigo GRC

Os gerentes de Política e Conformidade podem criar modelos para publicação de artigos de política.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.developer

Procedimento

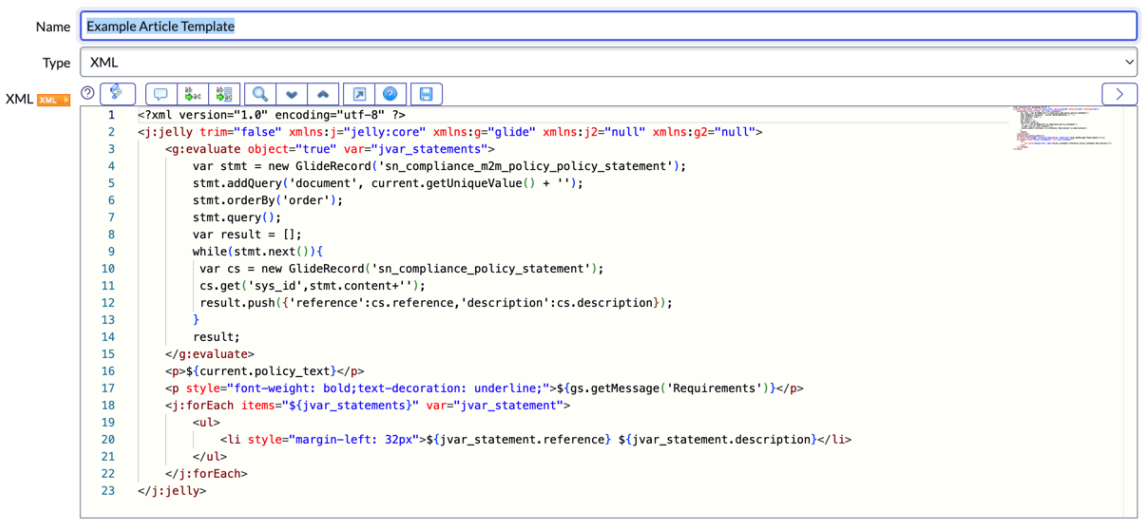
1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Modelos de Artigo**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Documento de autoridade

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de artigo.
Tipo	○ Script ○ HTML ○ XML
Script	O código do script. Este campo depende do campo **Tipo**.
HTML	O código HTML. Este campo depende do campo **Tipo**.
XML	O código XML. Este campo depende do campo **Tipo**.
É padrão	Opção para indicar que este modelo é usado como padrão para todos os artigos da base de conhecimento.



4. Clique em **Enviar**.

Criar ou desativar uma citação

Normalmente, documentos de autoridade, citações e objetivos de controle são baixados de um provedor de terceiros. No entanto, as citações podem ser criadas manualmente a partir de um documento de autoridade. A opção **Ativo** em uma citação indica se a citação está ativa ou inativa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Documentos de Autoridade**.
2. Abra um documento de autoridade.
3. Na lista relacionada **Citações**, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de citação

Campo	Descrição
Nome	Nome definido pelo usuário que identifica esta citação.
Origem	Origem da política. Por exemplo, se a declaração for de um provedor de terceiros, indique qual.
ID da origem	Número de identificação exclusivo usado pela origem para catalogar este documento de autoridade.
Referência	Referência de conteúdo.
Tipo	Tipo de citação criada. Campo opcional não usado para nenhum processamento. Use o valor neste campo em relatórios ou para consultar registros de um tipo específico. ○ Tópico principal ○ Processo ○ Objetivo de Controle ○ Controle ○ Informações de suporte
Documento de autoridade	Nome do documento de autoridade primário para esta citação. Quando você cria citações a partir do formulário de documento de autoridade, o sistema preenche este campo automaticamente.
Ativo	Opção que indica se uma política está ativa. Uma política será marcada como ativa se não estiver no estado **Rascunho** ou **Descontinuado**. Para desativar uma citação, desmarque a caixa de seleção marcada como **Ativo**.
Primário	Faz referência ao conteúdo primário.
Descrição	Descrição da citação.

Definir propriedades de notificação

Depois que uma solicitação de confirmação é enviada a um público, diferentes notificações de lembrete são enviadas com base na oportunidade e no estado da resposta. As propriedades permitem que você configure as notificações.

Essas propriedades estão disponíveis para Gestão de políticas e conformidade.

Nota:
Navegar até **Política e conformidade > Administração > Propriedades**.

Propriedades do Gestão de políticas e conformidade

Propriedade	Descrição
Especifique quantos dias após o prazo a notificação de resumo de reconhecimento de política será enviada.	O número de dias após o vencimento de uma confirmação antes que uma notificação de resumo de reconhecimento de política seja enviada.
Estados para os quais o controle está ativo (o primeiro estado é o ativo padrão)	Estados do controle nos quais ele é considerado ativo. O primeiro estado na lista é o estado ativo padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do Gestão de políticas e conformidade

Propriedade	Descrição
Número de dias após a data de vencimento da confirmação da política para enviar a notificação de atraso.	O número de dias após o vencimento de uma confirmação antes que uma notificação de atraso seja enviada.
Envie um resumo da confirmação da política após a data de vencimento. Use a propriedade sn_compliance.policy_ack_after_due_summary_timer para especificar quantos dias após o prazo a notificação será enviada.	Selecione Sim para enviar uma notificação de resumo de reconhecimento de política após os dias especificados na propriedade **Especificar quantos dias após o prazo para enviar a notificação de resumo de reconhecimento de política** tiverem decorrido. Por exemplo, se a propriedade estiver definida como 1 dia, a notificação será enviada quando a confirmação estiver 1 dia atrasada.
Envie um resumo da confirmação da política antes da data de vencimento. Use a propriedade sn_compliance.policy_ack_before_due_summary_timer para especificar quantos dias antes do prazo a notificação será enviada.	Selecione Sim para enviar uma notificação de resumo de reconhecimento de política antes que o número de dias especificado na propriedade **Especificar quantos dias após o prazo para enviar a notificação de resumo de reconhecimento de política** seja atingido. Por exemplo, se a propriedade estiver definida como 1 dia, a notificação será enviada 1 dia antes da data de vencimento.
Repetir a notificação de atraso da confirmação de política diariamente	Selecione Sim para repetir a notificação atrasada diariamente até que ela seja concluída.
Número de dias antes da data de vencimento da confirmação da política em que a notificação de lembrete será enviada.	O número de dias antes da data de vencimento da confirmação para começar a enviar notificações de lembrete.
Repetir o lembrete do prazo da confirmação de política diariamente, até a confirmação da política expirar	Selecione Sim para enviar notificações de lembrete diariamente a partir do dia determinado pela configuração na propriedade **Número de dias antes da data de vencimento da confirmação da política** para enviar notificação de lembrete. Por exemplo, se você selecionar Sim nesta propriedade e a data de vencimento ocorrer em 7 dias e você especificou 3 dias na propriedade anterior, as notificações de lembrete começarão em 3 dias e se repetirão diariamente.
Especifique quantos dias antes do prazo a notificação de resumo de reconhecimento de política será enviada.	O número de dias antes da data de vencimento para enviar a notificação de resumo de reconhecimento de política.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar GRC Virtual Agent para solicitar uma exceção a uma política ou um objetivo de controle

Configure o Governança, risco e conformidade Virtual Agent para solicitar uma exceção a uma política ou um objetivo de controle do Portal de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.admin.

Os clientes devem ter os seguintes plug-ins ativados para configurar o GRC Virtual Agent:

- Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) ativado com uma licença válida.
- GRC
- Gestão de políticas e conformidade.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um chatbot do Virtual Agent permite que os clientes solicitem uma exceção. O chatbot ajuda os clientes economizando tempo. As informações trocadas durante o fluxo de conversa permitem que o chatbot atenda a uma solicitação do usuário ou ajude um usuário a concluir uma tarefa.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Clique **em Editor de páginas**.
3. No campo de pesquisa, digite `Índice`.
4. Clique **em Índice do Portal de serviços**.
5. Na parte superior da página, clique em **Editar página do Portal de serviços (índice) no Designer**.
6. No campo de pesquisa Filtrar widget, digite `Widget do Portal de serviços do Virtual Agent` e arraste e solte o widget em qualquer lugar da tela.

   Você pode ver o ícone de bate-papo na parte inferior direita da tela.

Permitir solicitações de exceção à política de outras aplicações

A partir da versão 10.1, você pode aproveitar novos recursos de exceção à política em Gestão de políticas e conformidade de dentro de outras aplicações.

As solicitações são roteadas por meio de várias aprovações com base na classificação de risco, na política e no objetivo de controle associados a uma exceção. As equipes de conformidade e risco obtêm melhor visibilidade em relação às exceções geradas para vulnerabilidades.

Nota:
A partir da versão 10.1, se você tiver instalado a versão 10.3 da aplicação Resposta a vulnerabilidades, poderá solicitar exceções às políticas usando a capacidade de gestão de exceções de política GRC inerente à aplicação Gestão de políticas e conformidade. Para obter detalhes, consulte Integração de exceção à política com Resposta a vulnerabilidades.

Antes de permitir que outras aplicações aproveitem os recursos de exceção à política de Gestão de políticas e conformidade, você deve primeiro adicionar a aplicação ao Registro de integração e, em seguida, executar algumas configurações preliminares.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar exceções às políticas de outras aplicações

Antes de solicitar exceções às políticas de aplicações diferentes de Gestão de políticas e conformidade, você deve adicionar uma ação de IU para fazer a solicitação e, opcionalmente, criar uma nova exibição de lista para ver os registros de destino da exceção à política no formulário de exceção à política.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.manager, ui_action_admin ou admin

O GRC Business User (sn_grc.business_user) ou Business User – Lite (sn_grc.business_user_lite) é a função mínima necessária para gerar uma exceção à política de uma aplicação ascendente.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A partir da versão 10.1 da Gestão de políticas e conformidade, se você tiver instalado a versão 10.3 da aplicação Resposta a vulnerabilidades, poderá solicitar exceções às políticas usando a capacidade de gestão de exceções de política GRC inerente à aplicação Gestão de políticas e conformidade. O procedimento abaixo não é necessário para solicitar exceções às políticas de Resposta a vulnerabilidades, pois a ação de IU é instalada automaticamente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Ações de IU**.
2. Selecione a tabela na qual você deseja criar a ação de IU.
3. Clique em **Nova**.
4. Crie uma nova ação de IU com os seguintes parâmetros:
   - **Nome**: Solicitar exceção à política
   - **Mostrar caixa de seleção de atualização** : selecionada.
   - Caixa de seleção**do botão Formulário** : selecionada.
   - **Onclick**: digite a chamada de função `popupDispList()`.

     Nota:
     Este campo está disponível somente quando a opção **Cliente** está selecionada.

   - **Condição**: aplique todas as condições necessárias.
   - **Script**: insira este script:

```
function popupDispList(){

        ScriptLoader.getScripts(['sn_compliance.PolicyExceptionUtils.jsdbx'], function() {

                sn_compliance.PolicyExceptionUtils.createPolicyException('incident');

        });



}
```

Nota:
O argumento da função `createPolicyException` varia de acordo com a integração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Salve a ação de IU.
6. Para criar uma nova exibição de lista para ver os registros de destino de exceção à política no formulário de exceção à política, consulte KB0783018 .

Registrar outras aplicações para solicitar exceções às políticas

Permita que outras aplicações solicitem exceção à política de qualquer tabela, como Problema ou Incidente e assim por diante. As aplicações devem ser adicionadas e configuradas no Registro de integração.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.manager

O GRC Business User (sn_grc.business_user) ou Business User – Lite (sn_grc.business_user_lite) é a função mínima necessária para gerar uma exceção à política de uma aplicação ascendente.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A partir da versão New York, os usuários de qualquer aplicação ServiceNow podem solicitar exceções às políticas usando a capacidade de gestão de exceções às políticas (GRC). Por exemplo, os usuários podem solicitar uma exceção à política para um problema relacionado a um grupo de incidentes que não podem ser resolvidos por um período específico. Para poder solicitar a exceção à política, você deve registrar a aplicação para a exceção à política e criar uma ação de IU para solicitar a exceção à política, a menos que uma seja fornecida com a aplicação ServiceNow.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Exceções às políticas** > **Registro de Integração**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Registro de integração de exceção à política

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome da entrada de registro.
Tabela de destino da exceção à política	Selecione a tabela na qual uma exceção à política será aplicada.
Exceção aplicada em	Registro de destino no qual a exceção é aplicada. As opções são: ○ Um registro de destino: registro de destino específico no qual a exceção é aplicada. Selecione o objeto avaliado no registro da fonte de dados de Conformidade. ○ Todos os registros de destino: todos os registros de destino nos quais a exceção é aplicada. Selecione a tabela de destino da exceção à política na qual a exceção é aplicada.
Tipo de origem	Preenche automaticamente os **controles** se a **exceção aplicada** for **um registro de destino**. Preenche automaticamente **o objetivo de controle** se a **exceção aplicada** for **Todos os registros de destino**.
Categorias de política	Selecione uma ou mais categorias para políticas de filtragem. Por exemplo, se você selecionar a categoria Resposta a vulnerabilidades e estiver solicitando uma exceção

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	usando essa aplicação, a lista de todas as políticas será filtrada por essa categoria, economizando tempo. Para obter mais informações, consulte Definir categorias de política.
Mapeamento de entidade	
Relacionamento	Selecione o **Campo de referência** quando a entidade for um campo na tabela Exceção à política [sn_compliance_policy_exception]. Selecione Lista **relacionada** quando a entidade estiver em uma lista relacionada da tabela de exceção à política.
Campo da entidade	Insira o nome do campo que aponta para a tabela Entidade [sn_grc_profile]. Este campo será exibido somente se você selecionou o **Campo de referência** como o **Relacionamento**.
Tabela de mapeamento	Selecione a tabela que estabelece um relacionamento entre a tabela de exceção à política e a tabela de entidade. Este campo será exibido somente se você selecionou **Lista relacionada** como o **Relacionamento**.
Campo de destino da exceção à política	Selecione o campo na tabela de mapeamento que aponta para a tabela de exceção à política. Este campo será exibido somente se você selecionou **Lista relacionada** como o **Relacionamento**.
Campo da entidade	Insira o nome do campo na tabela de mapeamento que aponta para a tabela Entidade.
Origem da solicitação **Nota:** Os campos nesta seção são necessários somente se você estiver solicitando uma exceção à política de uma tabela diferente da tabela Exceção à política Destino .	
Tabela	Selecione a tabela que contém os registros dos quais a exceção à política será solicitada.
Relacionamento	Selecione o **Campo de referência** quando a entidade for um campo na tabela Exceção à política [sn_compliance_policy_exception]. Selecione Lista **relacionada** quando a entidade estiver em uma lista relacionada da tabela de exceção à política
Campo de origem da solicitação	Selecione o campo que aponta para a tabela de origem da solicitação. Este campo será exibido somente se você selecionou o **campo Referência** como o campo **Relacionamento** na seção **Origem da solicitação**.
Tabela de mapeamento	Selecione a tabela que estabelece um relacionamento entre a tabela de exceção à política e a tabela de entidade. Este campo será exibido somente se você selecionou **Lista relacionada** no campo **Relacionamento** na seção **Origem da solicitação**.
Campo de destino da	Selecione o campo na tabela de mapeamento que aponta para a tabela de exceção à política.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
exceção à política	Este campo será exibido somente se você selecionou **Lista relacionada** no campo **Relacionamento** na seção **Origem da solicitação**.
Campo de origem da solicitação	Selecione o campo na tabela de mapeamento que aponta para a tabela de origem da solicitação. Este campo será exibido somente se você selecionou **Lista relacionada** no campo **Relacionamento** na seção **Origem da solicitação**.
Detalhes de questionários	
Questionário de exceção	Selecione um modelo de questionário para gerar um questionário para a exceção à política solicitada. Para obter mais informações, consulte Criar um questionário de exceção.

4. Salve o registro.

A lista relacionada Escolhas de motivo é exibida.

Nota:
As opções de motivo estão disponíveis para a pessoa que solicita uma exceção à política para explicar a finalidade da solicitação. Portanto, defina motivos que se apliquem à sua situação específica. Para obter mais informações, consulte Definir opções de motivo de exceção à política.

Definir opções de motivo de exceção à política

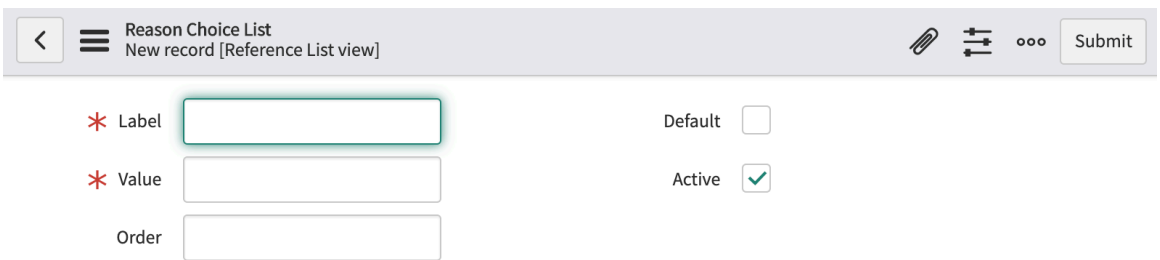
Vocêpode definir opções de motivo para que estejam disponíveis para qualquer usuário que solicite uma exceção.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Exceções às políticas** > **Opções de motivo de exceção**.
2. Clique em **Nova**.



3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Lista de seleção de motivo

Campo	Descrição
Rótulo	Insira um rótulo exclusivo para esta opção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Valor	Insira um valor exclusivo para esta opção.
Ordem	Insira uma ordem para esta opção. Os motivos são ordenados com base neste número.
Padrão	Marque esta caixa de seleção para indicar que esta opção de motivo estará disponível sempre que uma exceção à política ad hoc for solicitada. Se o registro de integração não contiver nenhuma opção específica da aplicação, todas as opções de motivo com **Padrão** selecionado estarão disponíveis.
Ativo	Se estiver selecionado, essa opção será exibida na lista de opções de motivo.

4. Clique em **Enviar**.
   A opção de motivo é adicionada e estará disponível no campo **Motivo** do formulário de solicitação de exceção à política para a aplicação selecionada.
5. Repita este processo para quantas opções de motivo forem exigidas pelos usuários.

Nota:
Para obter detalhes adicionais sobre esse processo, consulte KB0783018 .

Definir categorias de política

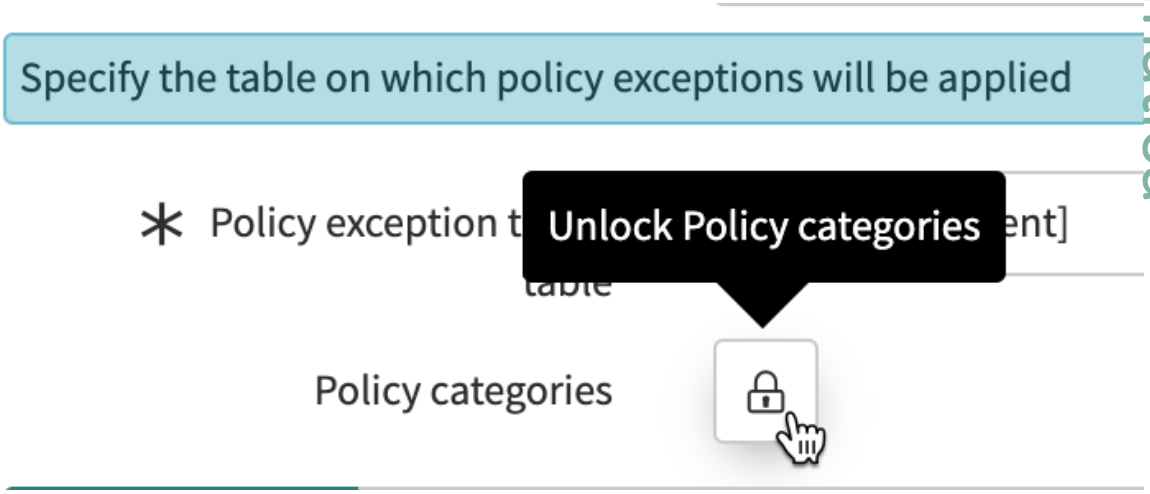
Você pode filtrar políticas por critérios específicos para limitar o número de políticas exibidas ao criar exceções às políticas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.manager

Procedimento

1. Ao definir o Registro de integração de exceção à política, clique no ícone de cadeado no campo **Categorias de política**.



2. No formulário Categorias de política, clique em **Novo**.
3. Insira o nome e a descrição da categoria que você deseja definir.
4. Repita para todas as outras categorias que você deseja definir.
5. Quando terminar de definir as categorias, clique no ícone de cadeado novamente.
   Quando você salva o registro, as categorias de política definidas ficam disponíveis no formulário Política para filtrar políticas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example:
Suponha que você tenha definido entradas de registro para as aplicações Incidente e Problema e selecionado Incidente [incident] e Problema [problem] como as tabelas de destino de exceção à política. Suponha também que você tenha criado categorias de política de **incidente** e **problema**.

Você definiu cinco políticas e elas estão marcadas da seguinte forma.

- A política 1 é um **incidente**marcado.
- A política 2 é marcada como **incidente** e **VR**.
- A política 3 está marcada como **VR**.
- A política 4 está marcada como **Problema**.
- A política 5 está desmarcada

Você abre o formulário de problema e clica no botão **Solicitar exceção à política**. Você será solicitado a inserir detalhes específicos sobre a exceção (por exemplo, a política, o objetivo de controle e assim por diante).

Quando você clica no ícone de pesquisa no campo **Política**, somente a Política 1, a Política 2 e a Política 4 são exibidas. Se você selecionar uma das três políticas e clicar no ícone de pesquisa no campo **Objetivo de controle**, somente os objetivos de controle relacionados a essa política serão exibidos.

Se nenhuma das suas políticas estiver marcada, todas as 5 serão exibidas. Se você tiver apenas uma política marcada, essa política aparecerá no campo **Política** por padrão.

Criar um questionário de exceção

Ao configurar o Registro de Integração de Exceção de Política, você pode definir perguntas configuráveis que podem ser incluídas em avaliações de risco criadas a partir de modelos. O registro de integração de exceção à política pode ser associado a um modelo de cada vez.

Antes de Iniciar

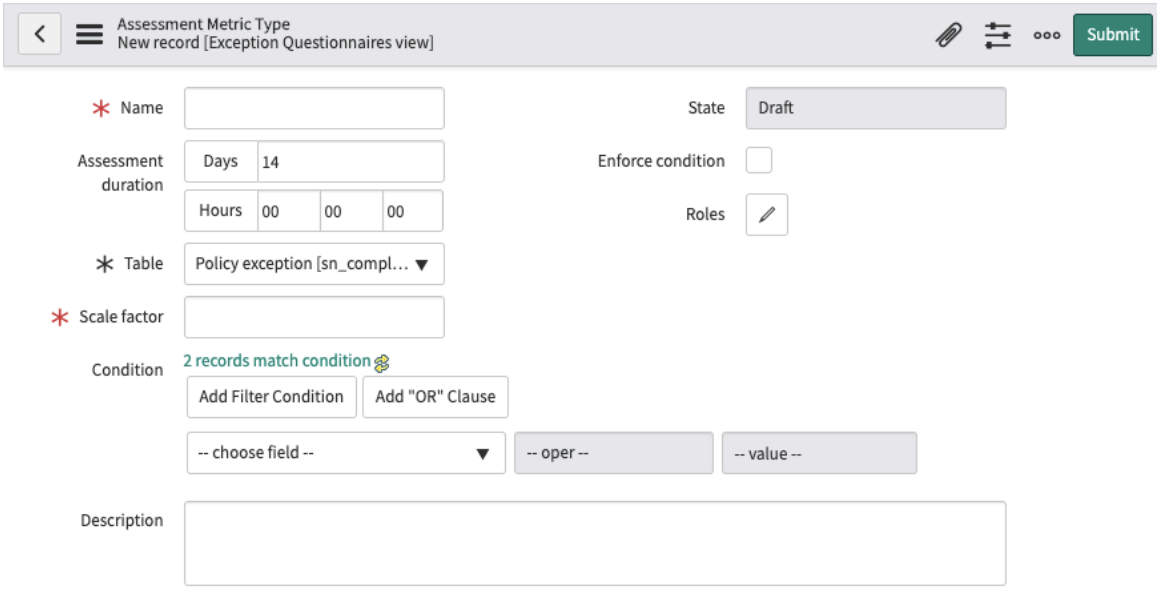
Função necessária: sn_compliance.attestation_creator

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Exceções às políticas** > **Questionário de exceção**.
2. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
Observe que a tela Tipo de métrica de avaliação foi aberta. Na terminologia de aplicações GRC, uma pergunta em um questionário é considerada uma métrica. Um grupo de perguntas é uma categoria. Um grupo de categorias é um tipo de métrica.

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Tipo de métrica de avaliação

Campo	Descrição
Nome	O nome do questionário.
Duração da avaliação	A quantidade de tempo permitida desde a criação da avaliação até sua conclusão.
Tabela	A tabela que contém os registros a serem avaliados.
Fator de escala	O fator de escala a ser usado para todos os resultados do questionário.
Estado	O estado de publicação da avaliação: **Rascunho** ou **Publicado**.
Impor condição	Quando selecionado, todos os registros que não atendem às condições definidas são excluídos.
Funções	Funções que têm acesso de leitura às informações na avaliação.
Condição	Condições para selecionar registros da tabela selecionada a serem avaliados. Para obter mais informações, consulte Construtor de condições .
Descrição	Uma descrição para este questionário de exceção.

4. Salve o registro do questionário.

5. Clique em **Designer** de certificação para criar o questionário.
Para obter mais informações, consulte Designerde certificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definir regras de verificação de exceção à política

A regra de verificação é usada para verificar a precisão e a integridade de uma solicitação de exceção à política antes de enviá-la para aprovações. Você pode definir vários níveis de aprovadores para uma aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária:

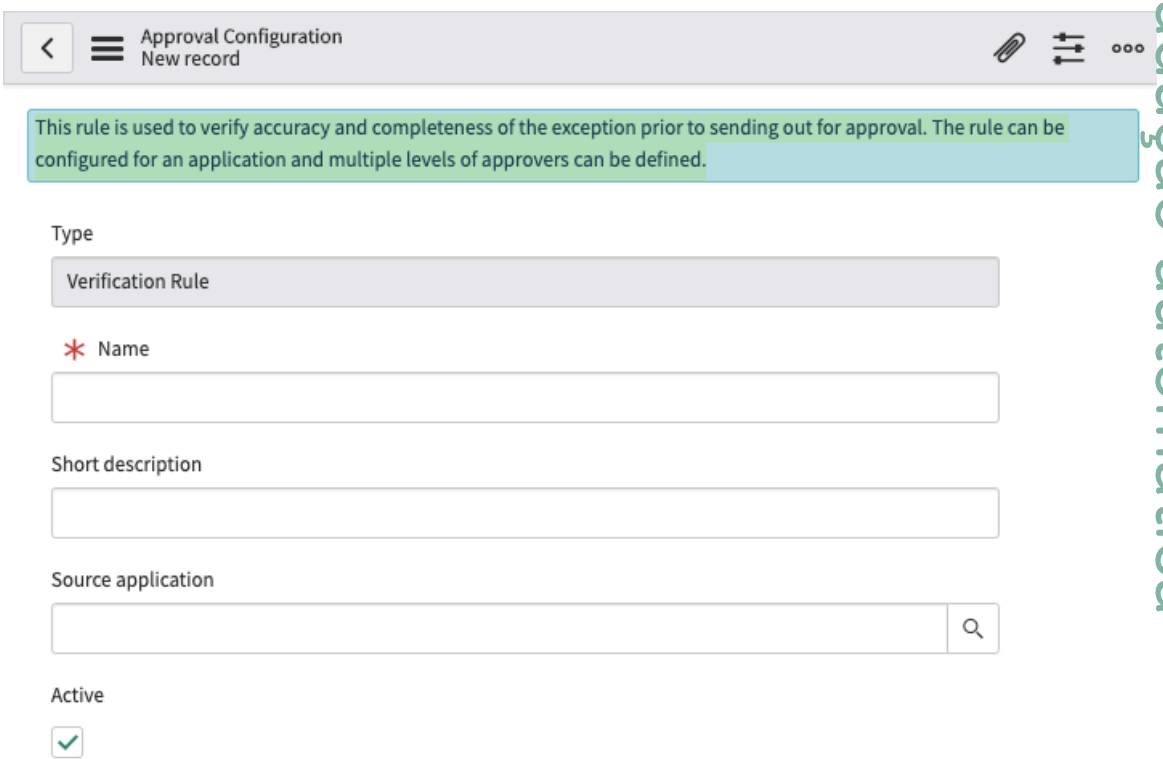
- sn_compliance.manager para criar as regras de verificação de exceção à política
- survey_reader para revisar e verificar o questionário

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A definição de regras de verificação é uma etapa opcional. Se você não definir regras de verificação ou defini-las e não ativá-las, as aprovações da equipe do solicitante não serão necessárias.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Exceções às políticas** > **Regras de verificação**.
2. Clique em **Nova**.



3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração de aprovação

Campo	Descrição
Tipo	O padrão é Regra de verificação.
Nome	Insira um nome para esta configuração de aprovação.
Descrição resumida	Forneça uma descrição resumida da finalidade da configuração.

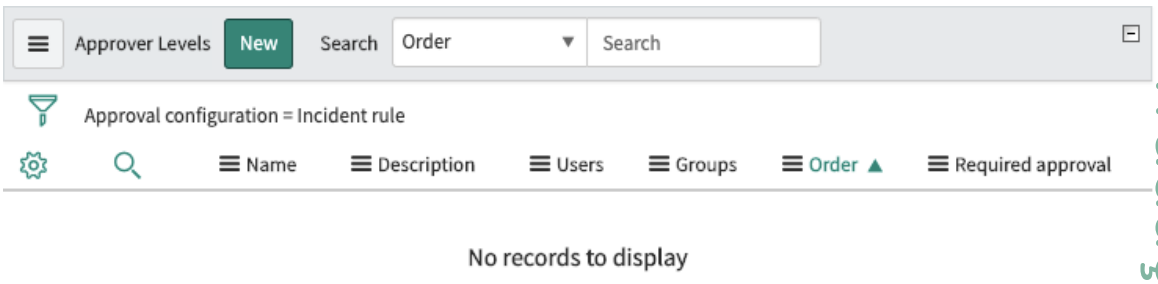
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Aplicação de origem	Selecione a aplicação para que se aplica a esta regra de verificação. Somente as aplicações que foram adicionadas anteriormente ao Registro de Integração são listadas.
Ativo	Se estiver selecionado, esta regra de verificação estará ativa e o solicitante terá a opção de solicitar uma aprovação inicial antes de enviá-la ao gerente de conformidade para aprovações.

4. Clique em **Atualizar**.

   A lista relacionada Níveis de aprovador é exibida. Esta lista relacionada permite definir vários níveis de aprovador para uma regra. Um ou mais usuários ou um grupo de usuários podem ser selecionados como aprovadores para cada nível. Os aprovadores devem ser atribuídos à função survey_reader. Você pode tornar obrigatório que todos os usuários selecionados aprovem a exceção ou, opcionalmente, permitir que um único usuário aprove em nome de todos os aprovadores.



5. Clique em **Enviar**.
   Quando o registro de exceção à política faz a transição para o estado Verificação pendente, os aprovadores designados são notificados de que a aprovação é necessária. Se algum campo na solicitação de exceção à política não tiver sido preenchido pelo solicitante (por exemplo, a Política ou o Objetivo de Controle), esses campos se tornarão obrigatórios para os aprovadores. Quando os aprovadores revisam, concluem e aprovam a solicitação, ela passa para o estado Analisar e é atribuída ao gerente de conformidade para análise e aprovação adicionais.

Definir regras de aprovação de exceção à política

As regras de aprovação definem os critérios (classificação de risco, política ou objetivo de controle) que são usados para enviar solicitações de aprovação para uma exceção. As regras podem ser configuradas para uma aplicação e você pode identificar vários níveis de aprovadores, conforme necessário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_compliance.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode configurar as aprovações para serem enviadas automaticamente ou manualmente após a revisão.

Tradução automática

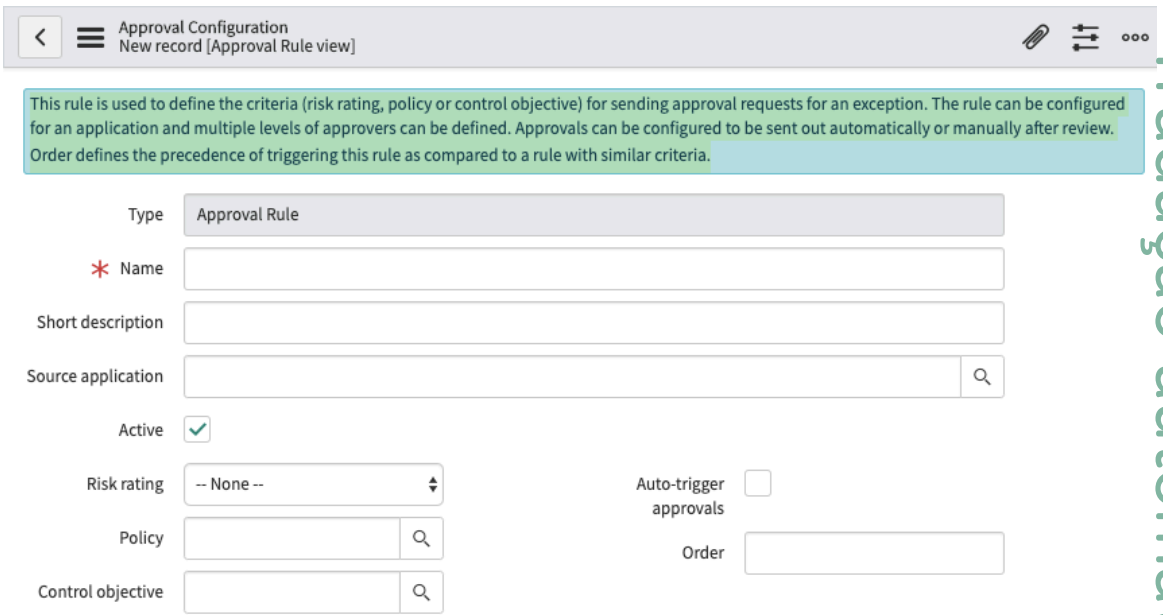
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Quando exceções às políticas são criadas a partir de aplicações ascendentes (de Resposta a vulnerabilidades, por exemplo), a exceção à política deve ter controles afetados presentes antes que você possa solicitar aprovação.

Para exceções às políticas criadas usando Gestão de políticas e conformidade, as exceções podem ser solicitadas para uma política sem que os controles afetados estejam presentes, mesmo que as políticas e os objetivos de controle sejam adicionados ao formulário de exceção. No entanto, para exceções às políticas criadas somente para objetivos de controle, os controles afetados devem estar presentes antes que você possa solicitar aprovação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Exceções às políticas** > **Regra de aprovação**.
2. Clique em **Nova**.



3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração de aprovação

Campo	Descrição
Tipo	O padrão é Regra de aprovação.
Nome	Insira um nome para esta configuração de aprovação.
Descrição resumida	Forneça uma descrição resumida da finalidade da configuração.
Aplicação de origem	Selecione a aplicação para que se aplica a esta regra de aprovação. Somente as aplicações que foram adicionadas anteriormente ao Registro de Integração são listadas.
Ativo	Se estiver selecionado, esta regra de aprovação estará ativa.
Pontuação de risco	A classificação de risco é determinada pela execução de uma avaliação de risco na exceção à política.
Política	Selecione a política na qual esta exceção à política está sendo aplicada.

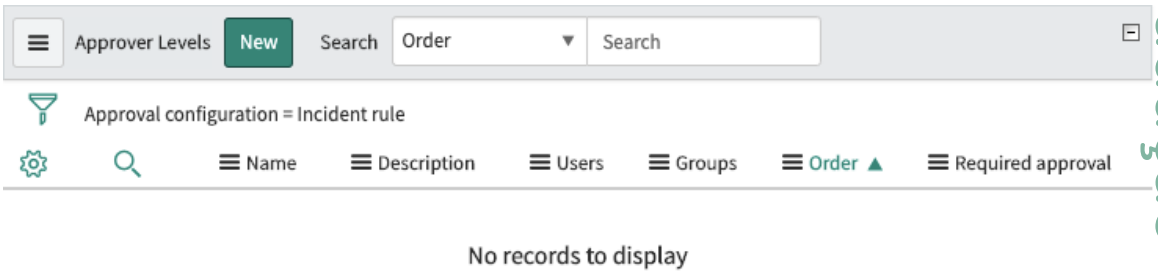
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

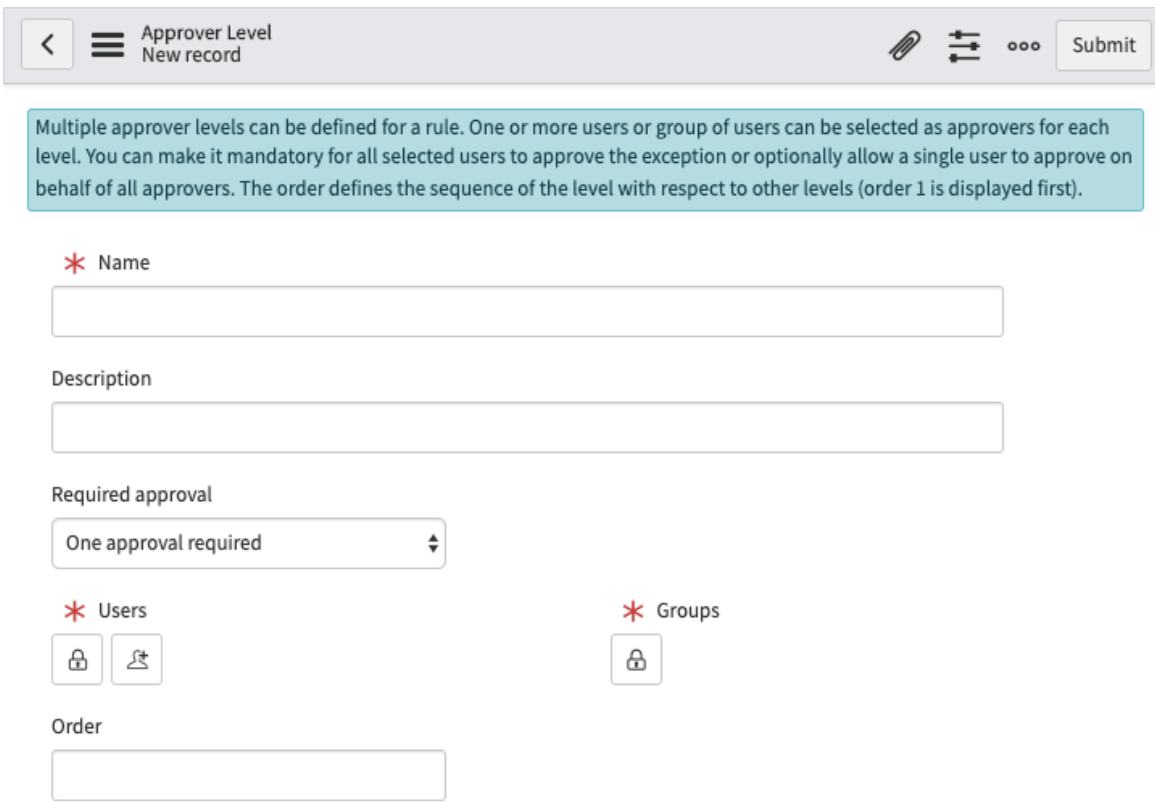
Campo	Descrição
Objetivo do controle	Selecione o objetivo de controle que faz referência à política selecionada.
Aprovações de gatilho automático	Marque esta caixa de seleção para acionar automaticamente todas as aprovações após a conclusão da revisão. Se você não selecioná-la, o gerente de conformidade poderá acionar manualmente as aprovações definidas por esta regra.
Ordem	A ordem define a precedência de acionamento desta regra em comparação com outra regra que é aplicável à exceção e definida com critérios semelhantes.

4. Clique em **Atualizar**.

A lista relacionada Níveis de aprovador é exibida. Esta lista relacionada permite definir vários níveis de aprovador para uma regra. Um ou mais usuários ou um grupo de usuários podem ser selecionados como aprovadores para cada nível. Os aprovadores devem ser atribuídos à função survey_reader. Você pode tornar obrigatório que todos os usuários selecionados aprovem a exceção ou, opcionalmente, permitir que um único usuário aprove em nome de todos os aprovadores.



5. Clique em **Nova**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. No formulário, preencha os campos.

Formulário Nível do aprovador

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome para este nível de aprovação.
Descrição	Forneça uma descrição resumida do nível de aprovação.
Aprovação obrigatória	Selecione **Uma aprovação necessária** para permitir que um único usuário aprove em nome de todos os aprovadores. Selecione **Todos os usuários devem aprovar** para tornar obrigatório que todos os usuários designados aprovem a seleção.
Usuários	Selecione um ou mais usuários para atuar como aprovadores de exceção à política.
Grupos	Selecione um ou mais grupos para atuar como aprovadores de exceção à política. **Nota:** Os usuários que pertencem ao grupo devem ter a função GRC Business User (sn_grc.business_user).
Ordem	Selecione a ordem para determinar a sequência de níveis usados em relação a outros níveis (ou seja, a ordem 1 é exibida primeiro).

7. Clique em **Enviar**.
   Se você marcou a caixa de seleção **Aprovações de gatilho** automático, os aprovadores designados serão notificados de que suas aprovações são necessárias. Como alternativa, os aprovadores são notificados quando o gerente de conformidade clica no botão **Enviar para aprovação**.

Como usar a interface do usuário clássica para tarefas de política e conformidade

Você pode continuar usando o ambiente Clássico para executar todas as atividades Gestão de políticas e conformidade.

Como gerente de conformidade ou usuário de conformidade com funções específicas, você pode executar Gestão de políticas e conformidade tarefas relacionadas, como gerenciar objetivos de controle, políticas, exceções e extensões de política, problemas e outros.

Gerenciar objetivos e políticas de controle

O módulo Políticas e procedimentos contém informações gerais e detalhadas relacionadas a aprovações de políticas, políticas e objetivos de controle.

Visão geral de políticas e procedimentos

A visão geral de políticas e procedimentos está contida no módulo **Políticas e procedimentos** e fornece uma exibição executiva dos requisitos de conformidade, conformidade geral e detalhamentos de conformidade para que as áreas de preocupação possam ser identificadas rapidamente. Usuários com as funções de administrador de conformidade e gerente de conformidade exibem a **Visão geral de políticas e procedimentos**.

Tradução automática

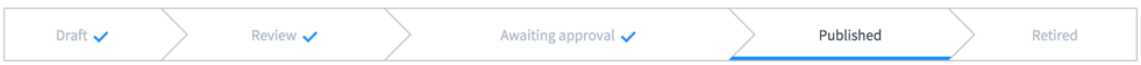
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios de visão geral de políticas e procedimentos no sistema de base

Nome	Visual	Descrição
Conformidade de controle	Gráfico	Exibe a conformidade geral de todos os controles no sistema.
Detalhes do controle	Gráfico	Exibe um detalhamento de controles agrupados por proprietário, categoria ou tipo.
Visão geral de controle	gráfico de colunas	Exibe o número total de controles relacionados a cada política. O gráfico é empilhado para exibir o status geral de conformidade de controle de cada política.
Problemas de controle por política (data de abertura)	gráfico	Exibe o número de problemas de controle abertos a cada semana, agrupados por política.
Exceções às políticas	Lista	Exibe uma lista de problemas de controle que foram encerrados com um valor de resposta de aceitação, o que significa que o problema não foi corrigido.
Total de objetivos de controle por política	Gráfico de barras	Exibe uma contagem do número geral de objetivos de controle em cada política. O gráfico é empilhado para exibir objetivos de controle por tipo.

Processo de aprovação de política

As políticas fazem parte de um processo de aprovação estrito que garante a conformidade e reduz a exposição ao risco. Quando uma política é publicada, ela é incorporada automaticamente ao processo de aprovação. Os gerentes de conformidade definem o período de tempo em que as políticas são válidas, garantindo que a equipe revise a política com frequência para confirmar sua validade. As políticas têm um tipo, como política, procedimento, padrão, plano, check-list, estrutura ou modelo.



Estados de aprovação da política

Estado	Descrição
Rascunho	Todas as políticas começam no estado **Rascunho**. Nesta fase, todos os usuários de conformidade podem modificar a política e os objetivos de controle.
Revisão	O proprietário, o grupo responsável e os revisores podem modificar a política e os objetivos de controle e enviá-los para o próximo estado.
Aguardando aprovação	A política é somente leitura neste estado. As políticas aprovadas transitam para o estado **Publicado**. As políticas não aprovadas retornam para **Revisão**. Se nenhum aprovador for identificado no formulário de política, o estado será ignorado e a política será publicada sem uma aprovação.
Publicado	As políticas aprovadas são publicadas automaticamente em um artigo da base de conhecimento definido por modelo e a política

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados de aprovação da política

Estado	Descrição
	permanece em um estado somente leitura. O campo **Válido até** no formulário de política define por quanto tempo a política é válida. **Nota:** Depois que a política é publicada e quando a validade até a data na política é atingida, com base no valor da propriedade *`Number of days after reaching a policy "Valid to" date in which the expired policy will automatically move from its Published state back to a Draft/Review state`*, a política retorna para o estado Rascunho/Revisão. Por exemplo, se o valor da propriedade for 10, a política voltará para o estado de revisão 10 dias após a data Válido até ser atingida. Quando uma política atinge o fim do estado **Revisão** e é **Aprovada** para publicação, ela é publicada automaticamente na base de conhecimento do GRC (conforme definido em **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades**. O campo **Modelo de artigo** no formulário de política define o estilo da política publicada.
Desativado	Quando uma política é colocada no estado **Descontinuado**, o artigo da base de conhecimento associado é removido.

Políticas

Os gerentes de conformidade catalogam e publicam políticas internas que definem um conjunto de processos de negócios, procedimentos e/ou padrões.

Objetivos do Controle

Os gerentes de conformidade catalogam os objetivos de controle e geram controles a partir desses objetivos de controle.

Nota:
O UCF se refere aos objetivos de controle como controles. Quando os dados do UCF são importados, os controles são importados para a tabela de objetivos de controle.

Como criar uma política

Uma política define uma prática interna que os processos devem seguir. As políticas são definidas como políticas, procedimentos, padrões, planos, check-lists, estruturas e modelos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager

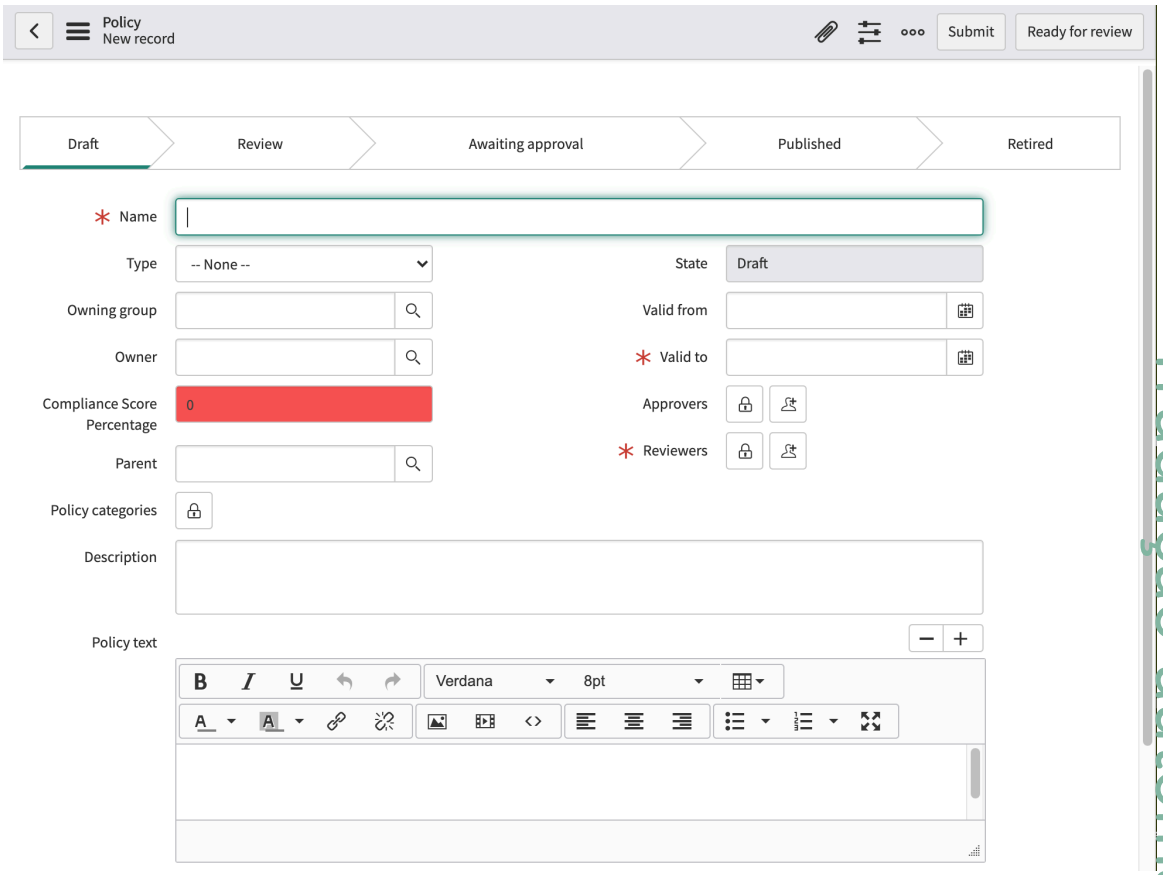
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuários com a função de usuário de Conformidade (sn_compliance.user) também podem criar políticas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Políticas**.
2. Clique em **Nova**.



3. No formulário, preencha os campos.

Política

Campo	Descrição
Nome	O nome da política.
Tipo	Lista de opções: ○ Política ○ Procedimento ○ Padrão ○ Plano ○ Check-list ○ Estrutura ○ Modelo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Grupo Responsável	Grupo proprietário da política.
Responsável	Usuário proprietário da política.
Porcentagem de pontuação de conformidade	O percentual de pontuação de conformidade atribuído a esta política.
Primário	A política que contém esta política. Se você criar um objetivo de controle de dentro de uma política, este campo será preenchido automaticamente.
Categorias de política	Clique no ícone de cadeado e selecione uma ou mais categorias para filtrar políticas. Por exemplo, selecione Resposta a vulnerabilidades para exibir as políticas associadas a essa aplicação.
Estado	O estado é um campo somente leitura. As opções possíveis são: ○ **Rascunho** Nesse estado, todos os usuários de conformidade podem modificar a política e os objetivos de controle. Todos os usuários de conformidade podem clique no botão **Solicitar revisão**. Insira uma mensagem no pop-up Solicitar revisão e clique em **Solicitar** , que define o estado como Revisão. ○ **Revisão** Nesse estado, o proprietário, o grupo responsável e os revisores podem modificar a política e os objetivos de controle. O proprietário, o grupo responsável e os revisores clicam em **Solicitar aprovação**, iniciando o fluxo de trabalho enviando aprovações para os usuários na lista de Aprovadores. O proprietário, o grupo responsável e os revisores movem a política de volta para Rascunho, clicando também **em Voltar para rascunho**. ○ **Aguardando aprovação** Neste estado, os objetivos de política e controle são somente leitura para todos. Os aprovadores podem aprovar a política atualizando o estado de aprovação na Lista relacionada a **aprovações** no formulário de política ou exibindo **Minhas aprovações**. Se a política for aprovada, ela passará para o estado **Publicado**. Caso contrário, ele voltará para o estado **Revisão**. ○ **Publicado** Neste estado, a política e os objetivos de controle são somente leitura para todos. Os administradores podem clicar em **Descontinuar**, o que define o estado da política como **Descontinuado** ○ **Descontinuado** Neste estado, a política é somente leitura para todos.
Válido de	A data e a hora em que a apólice se torna válida.
Válido até	A data e a hora em que a apólice não é mais válida.
Aprovadores	Os usuários que você deseja incluir no processo de aprovação.
Revisores	Selecione os usuários que você deseja incluir no processo de revisão.
Descrição	Uma descrição geral da política.
Texto de política	Uma descrição detalhada da política.
Base de Conhecimento	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Base de conhecimento	O artigo da base de conhecimento relacionado a esta política.
Artigo da Base de Conhecimento	O número do artigo da base de conhecimento e o link em que a política foi publicada.
Modelo de artigo	O modelo de artigo a ser usado para a publicação desta política.
Configuração de confirmação	
Público	Selecione o público padrão responsável por confirmar esta política.
URL do material de referência	Clique no ícone de cadeado para adicionar o URL de todos os materiais de referência necessários, como certificação ou materiais de treinamento.
Permitir que os usuários recusem a política	Marque esta caixa de seleção para dar aos usuários a opção de recusar confirmações de política.
Permitir que usuários solicitem uma exceção	Marque esta caixa de seleção para dar aos usuários a opção de solicitar exceções para confirmações de política.
Configurar exceções	
Duração máxima da exceção (dias)	Insira o número máximo de dias pelos quais uma exceção à política pode ser solicitada para uma determinada política.

4. Continue com uma das seguintes opções.
   - Para salvar e enviar a política, clique em **Enviar**.
   - Para marcar a política como pronta para revisão, clique em **Solicitar revisão** .

O que Fazer Depois

Se você estiver implementando o Gestão de políticas e conformidade software, retorne ao Gestão de políticas e conformidade check-list de configuração e prossiga para a próxima etapa.

Aprovar e publicar uma política

Quando uma política é aprovada, ela é publicada automaticamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.user ou sn_compliance.manager

Nota:
Para obter mais informações:

- Sobre uma política, consulte Uma visão geral do ciclo de vida da política em Gestão de políticas e conformidade.
- Sobre a aplicação GRC, consulte Governança, risco e conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

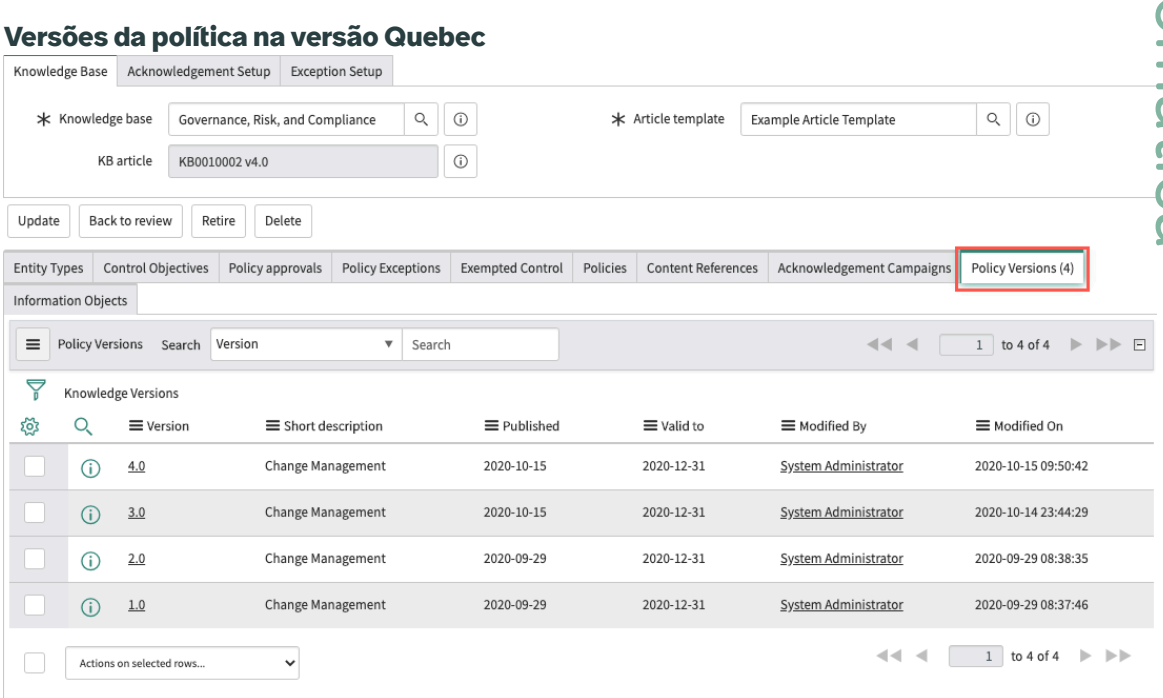
Antes da versão 11.0.2 da aplicação GRC: Gestão de políticas e conformidade, um novo artigo da base de conhecimento substituía a versão anterior sempre que você fazia mudanças em uma política. A partir da versão 11.0.2, quando você aprova novamente uma política, uma nova versão do artigo da base de conhecimento é criada e listada na guia **Versões da política**, junto com um histórico das versões anteriores.

Este recurso requer que você instale e ative manualmente o plug-in Instalador da Gestão de conhecimento avançada [com.snc.knowledge_advanced.installer]. Para obter mais informações Ativação de um plug-in .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Políticas**.
2. Abra o registro da política.
3. Revise os detalhes da política.
4. Clique no botão **Solicitar aprovação**.
   Os revisores não podem solicitar aprovação para uma política. No entanto, o proprietário da política com sn_compliance.user, que é a função mínima necessária, e os usuários com a função de gerente de conformidade podem solicitar aprovação para uma política. Quando a aprovação é concedida, a política é publicada e um artigo da base de conhecimento (KB) é criado automaticamente com os detalhes da política.
5. Sempre que precisar fazer mudanças na política, você pode clicar em **Editar política**, inserir uma mensagem no pop-upe clicar em **Solicitar aprovação**. Adicione um comentário no pop-up. Quando a aprovação é concedida, uma nova versão do artigo da base de conhecimento é criada.

Nota:
Conforme descrito acima, se você ativou o plug-in Instalador da Gestão de conhecimento avançada [com.snc.knowledge_advanced.installer], uma nova versão do artigo da base de conhecimento será criada e listada na guia **Versões de política**, junto com um histórico de versões anteriores, conforme mostrado abaixo .



Portanto, se você criar links para esta política no Portal de serviços ou em outro lugar, a versão mais recente do artigo da base de conhecimento será sempre exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Confirmar uma política

Depois que uma política é publicada, você pode criar uma campanha de confirmação para definir um grupo de funcionários que deve fornecer uma confirmação de que uma política específica está em conformidade. Quando a campanha tiver sido definida, você poderá enviar a solicitação para o público.

Configurar uma campanha de confirmação de política

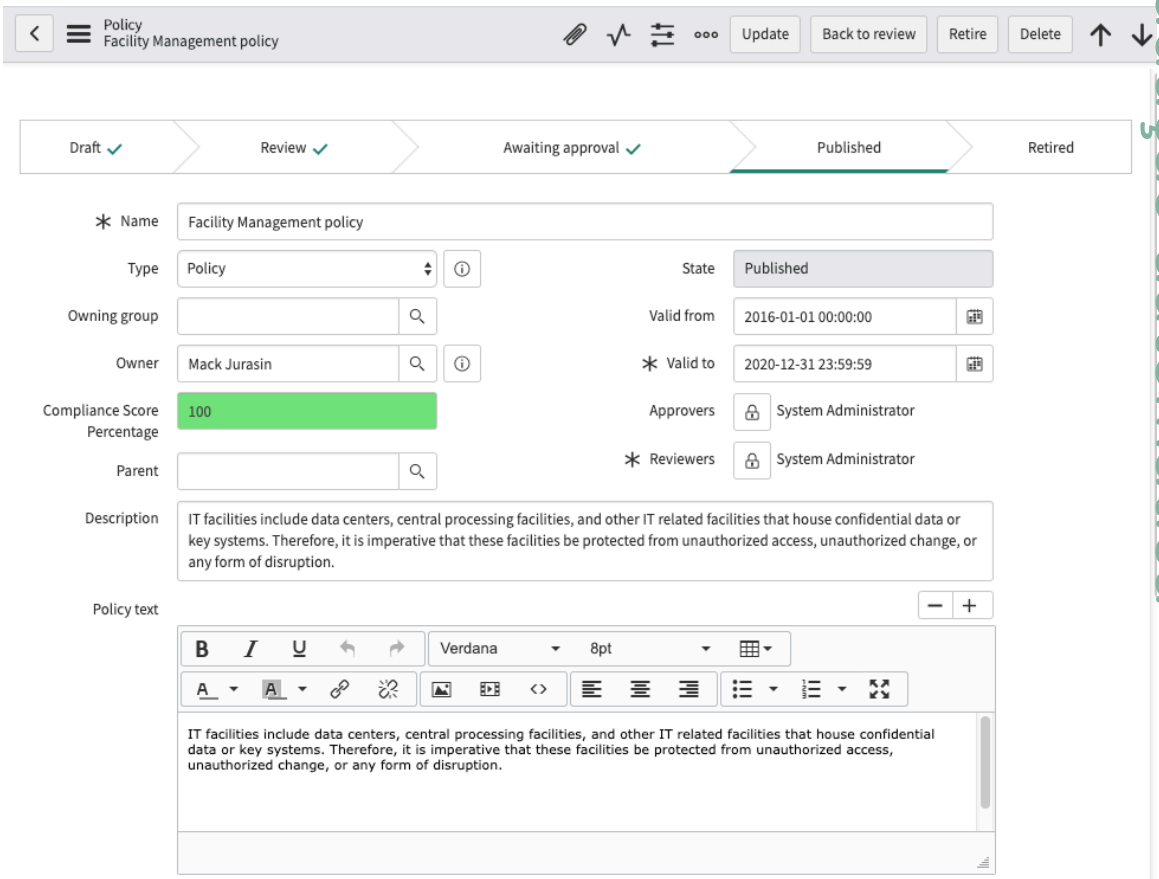
Uma campanha de política é o registro usado para preparar uma solicitação de confirmação de política. Ele define o público que deve fornecer uma confirmação de que uma política específica está em conformidade. Uma campanha de política será solicitada somente se o usuário de conformidade decidir que é necessário.

Antes de Iniciar

Função necessária: usuário de conformidade

Procedimento

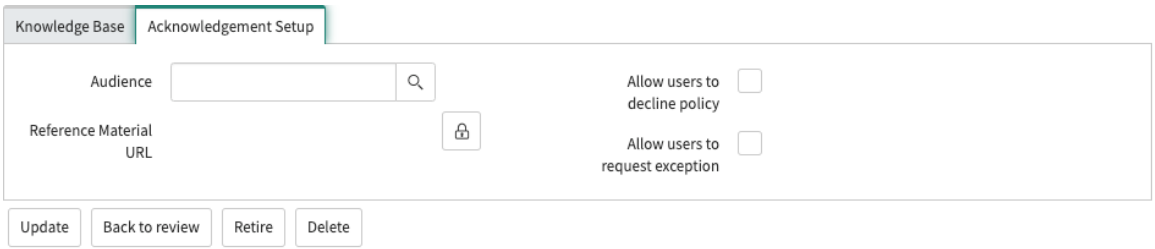
1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Políticas**.
2. Abra o registro de política no estado **Publicado** que você deseja confirmar.



3. Role para baixo e clique na lista relacionada **Configuração de confirmação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

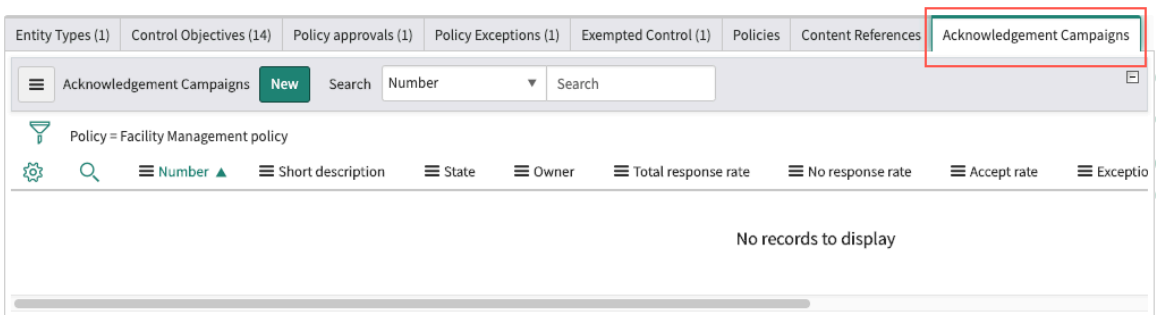


4. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Público	Selecione os funcionários que são responsáveis por confirmar a política. Você define o público usando o módulo Público.
URL do material de referência	Clique no ícone de cadeado e adicione um URL para fazer referência aos materiais da política que o público pode revisar. Ao concluir sua entrada, clique no ícone de cadeado novamente.
Permitir que os usuários recusem a política	Selecione se você quiser que os membros do público possam recusar a política.
Permitir que usuários solicitem uma exceção	Selecione se você deseja que os membros do público possam solicitar uma exceção à política.

5. Salve o registro.

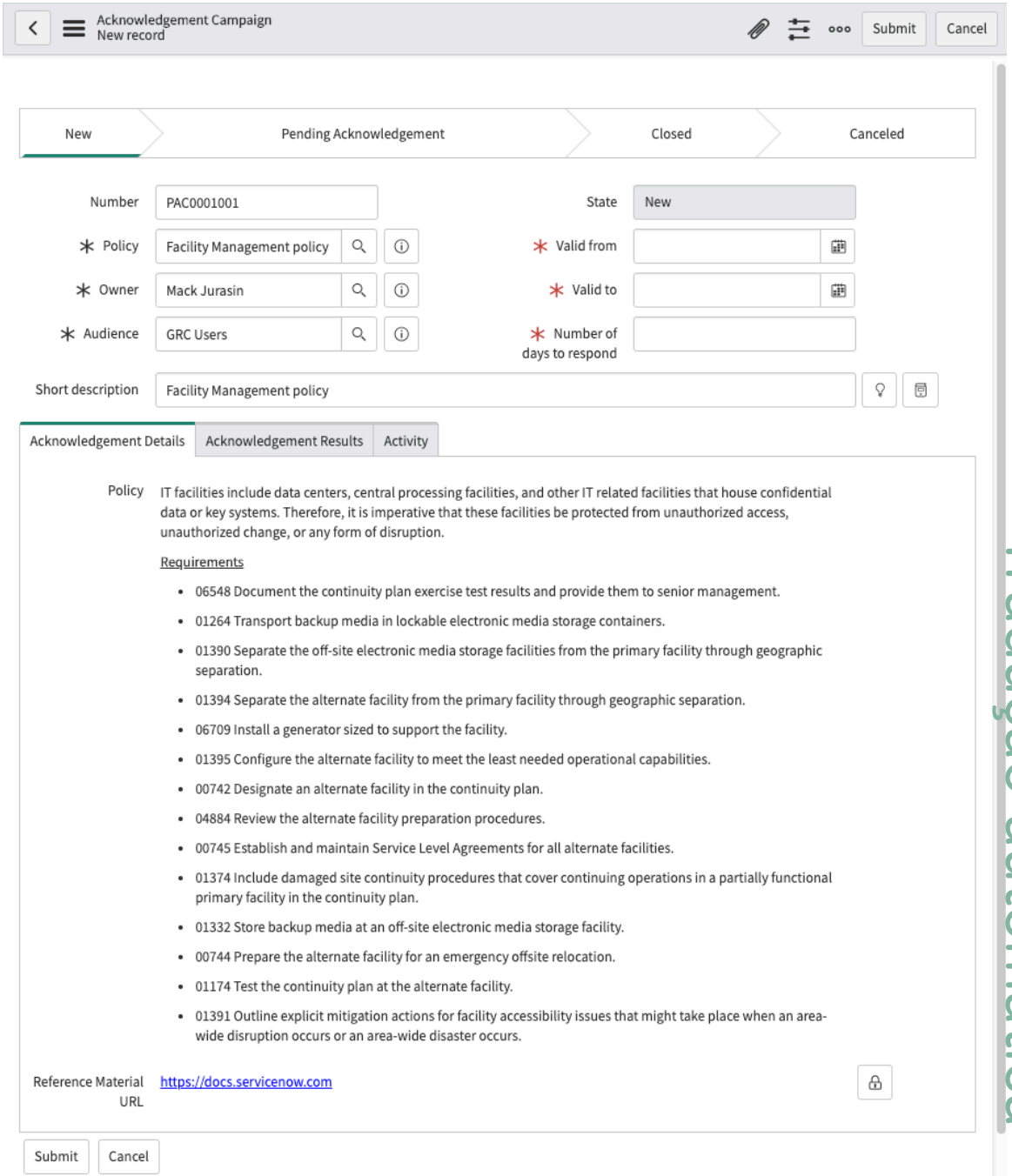
6. Role para baixo e clique na lista relacionada **Campanhas de confirmação**.



7. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

Nota:
Observe que a maioria dos campos é preenchida previamente com dados do registro da apólice.

8. No formulário, preencha os campos.

Nota:
Somente a descrição do campo que não foi descrita anteriormente é fornecida aqui.

Campo	Descrição
Número	Um número de registro gerado automaticamente para a confirmação.
Estado	O estado atual da campanha de confirmação. O estado padrão é Novo.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Válido de/a	Selecione o período de tempo em que a confirmação é válida. A confirmação é válida a partir do início da data **Válido de** até o fim da data **Válido até**. **Nota:** A data **Válido de** não pode ser anterior à data atual. A data **Válido até** não pode ser posterior **à data Válido até** definida na política.
Número de dias para resposta	O número de dias até o qual os membros do público devem responder.
Descrição resumida	Uma breve descrição da política.
Guia**Detalhes da confirmação**	Esta guia mostra detalhes e requisitos da política, bem como a **URL do material de referência** definido durante a configuração de confirmação.

9. Clique em **Enviar**.
   A solicitação de confirmação agora está pronta para ser enviada ao público definido.

Criar um público

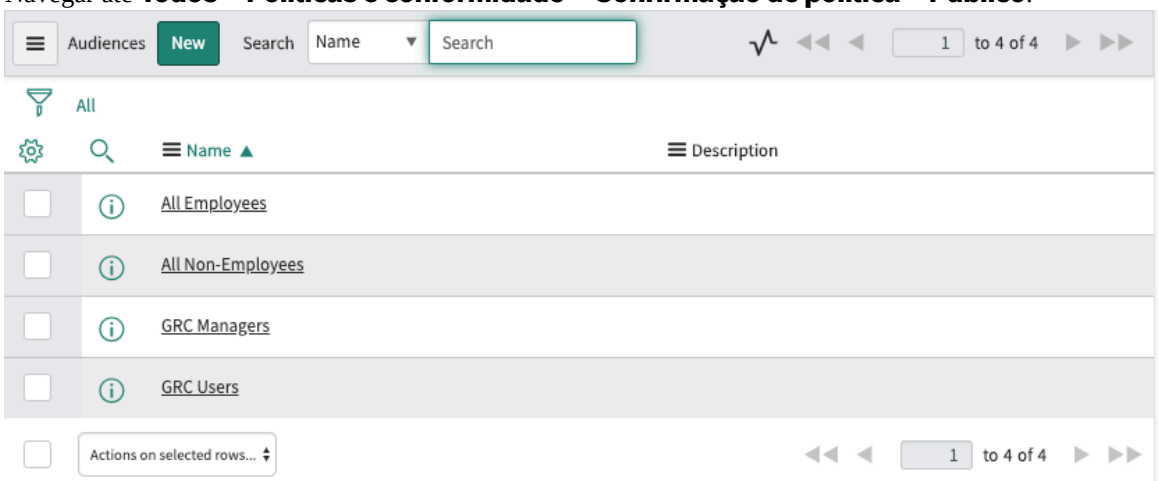
Ao configurar uma solicitação de confirmação de política, você deve identificar um público responsável por fornecer a confirmação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Procedimento

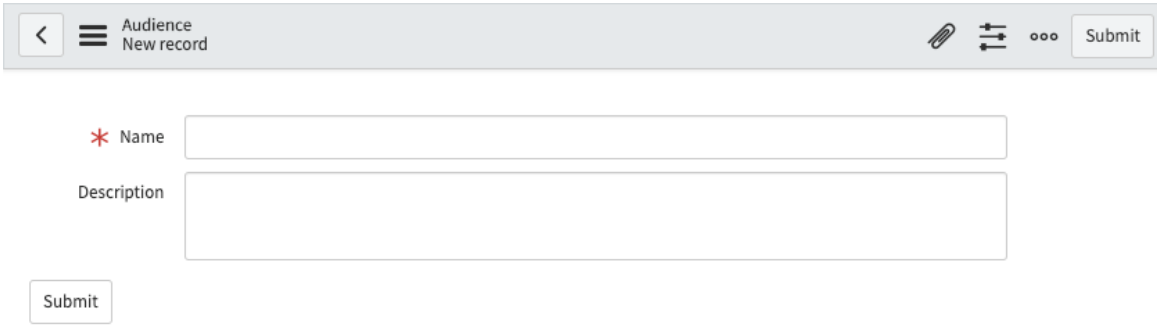
1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Confirmação de política** > **Público**.



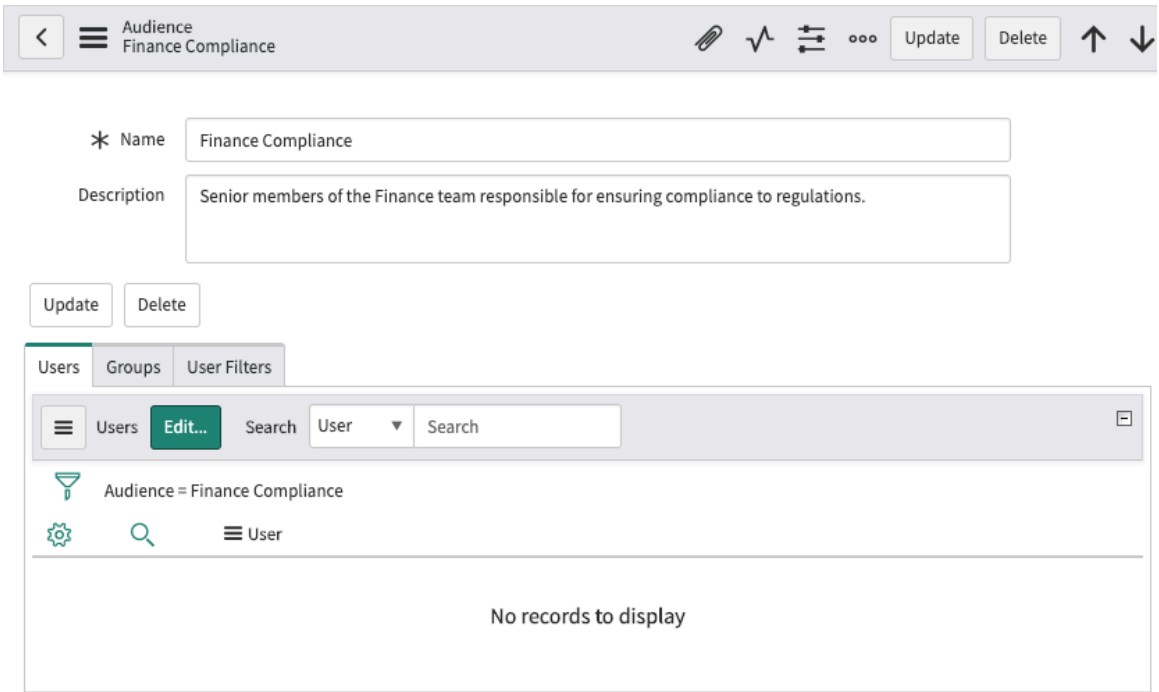
2. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Insira um nome e uma descrição para o novo público e salve o registro.
4. Guias adicionais são exibidas.



5. Use as três guias para identificar membros para este público.

Opção	Descrição
Usuários	Clique em **Editar** e adicione um ou mais usuários individuais ao público.
Grupos	Clique em **Editar** e adicione um ou mais grupos pre-definidos de usuários ao público.
Filtros de usuário	Clique em **Novo** para definir um novo filtro para inclusão de membro do público. Clique em **Editar** para modificar um filtro de usuário existente. Você pode salvar filtros para uso futuro.

6. Quando o público tiver sido definido, você poderá adicionar os usuários, grupos ou filtros de usuário a umasolicitação de confirmação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Enviar uma solicitação de confirmação

Depois de criar uma campanha de confirmação, você pode enviar a solicitação de confirmação para o público definido.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.user

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Minhas campanhas de confirmação**.
2. Abra o registro de Campanha de confirmação de política (PAC) que você deseja enviar para o público definido.
3. Certifique-se de ter configurado e salvo a confirmação na lista relacionada Configuração de confirmação.
4. Clique na lista relacionada **Campanhas de confirmação**.
5. Clique em **Nova**.

   Nota:
   A maioria dos campos é preenchida previamente com dados do registro da apólice.

6. No formulário, preencha os campos.

   Nota:
   Somente a descrição do campo que não foi descrita anteriormente é fornecida aqui.

Formulário de campanha de confirmação

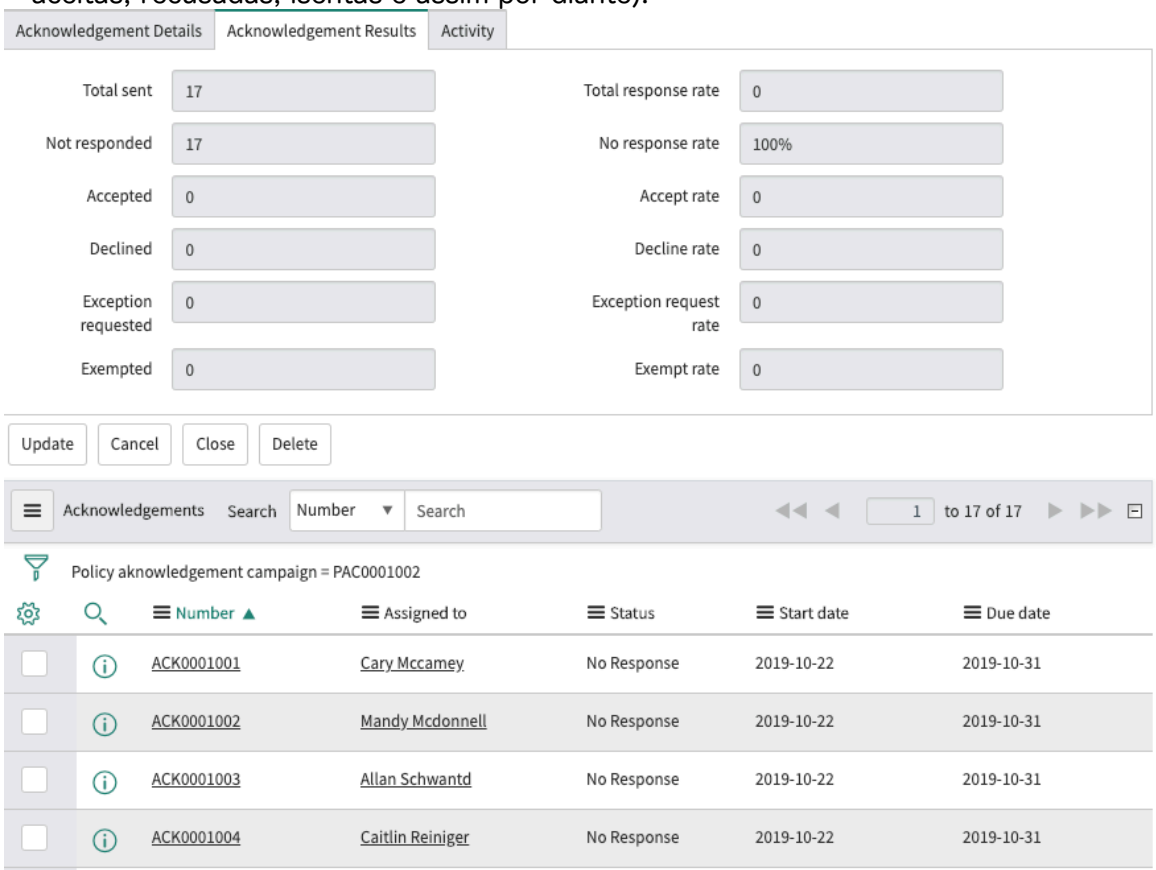
Campo	Descrição
Número	Um número de registro gerado automaticamente para a confirmação.
Estado	
Válido de/a	Selecione o período de tempo em que a confirmação é válida. A confirmação é válida a partir do início da data **Válido de** até o final da data **Válido até**. **Nota:** A data **Válido até** não pode ser posterior **à data Válido até** definida na política.
Número de dias para resposta	O número de dias até o qual os membros do público devem responder.
Descrição resumida	Uma breve descrição da política.
Guia**Detalhes da confirmação**	Esta guia mostra detalhes e requisitos da política, bem como a **URL do material de referência** definido durante a configuração de confirmação.

7. Clique em **Enviar**.
   O botão **Solicitar confirmação** é exibido.
8. Clique **em Solicitar confirmação**.
9. Observe que ocorrem as seguintes mudanças.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O estado da campanha de confirmação muda para **Confirmação pendente**.
- Os registros de confirmação (ACK) para cada membro do público aparecem na parte inferior da tela.
- A guia **Resultados de confirmação** mostra o andamento do processo de confirmação. Ou seja, ele relata o número total de confirmações enviadas e mantém uma contagem contínua do número e dos tipos de respostas recebidas (por exemplo, número de aceitas, recusadas, isentas e assim por diante).

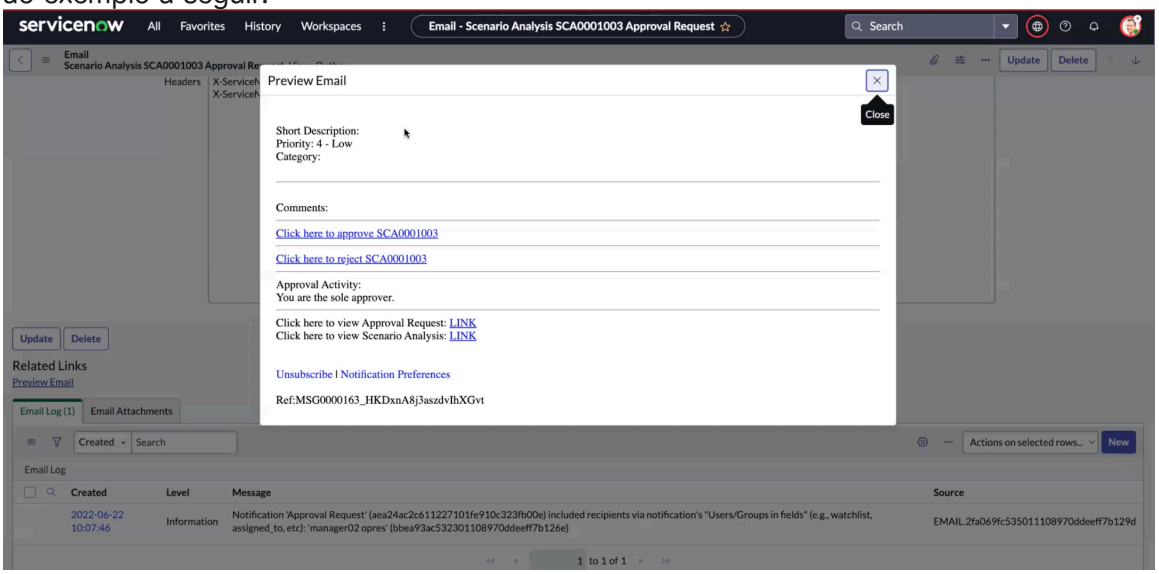


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A guia **Atividade** mostra as atividades de confirmação conforme elas acontecem. O usuário de conformidade pode clicar na caixa de seleção Anotações de trabalho e publicar anotações de trabalho para rastrear mudanças. A caixa Comentários adicionais pode ser usada para se comunicar com o público.

Além disso, cada membro do público recebe uma notificação por e-mail semelhante ao exemplo a seguir.



10. Conforme o período de confirmação expira, você pode monitorar o andamento das respostas navegando até **Políticas e conformidade** > **Confirmação de política** > **Confirmações pendentes**.
11. Você também pode identificar membros do público que tenham excedido a linha do tempo de confirmação navegando até **Políticas e conformidade** > **Confirmação de política** > **Confirmações atrasadas**.

Como responder a uma solicitação de confirmação

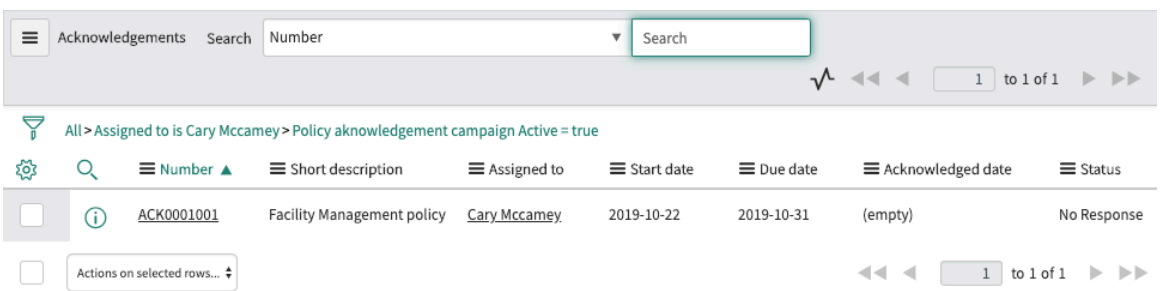
Depois de ter sido identificado como membro de um público para fornecer uma confirmação de política, você deve abrir e revisar o registro e confirmá-lo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Procedimento

1. Depois de receber uma notificação de que você precisa confirmar uma política, navegue até **Políticas e conformidade** > **Confirmação de política** > **Minhas confirmações**.



2. Para fornecer a confirmação, abra o registro e execute uma das ações a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As opções disponíveis dependem de como a solicitação de confirmação foi configurada.

As opções disponíveis dependem de como a solicitação de confirmação foi configurada.

- O status padrão da confirmação da política é **Novo**.
- A confirmação da política será definida como **Confirmação pendente**, se:
  - a confirmação da política atingiu o tempo definido como **Frequência**.
  - a confirmação da política atingiu a data Válido de, se for a confirmação ad hoc
  - você clica no botão **Confirmação pendente** para mover seu estado manualmente.
- A confirmação da política estará no estado Fechado se:
  - você o move manualmente para o estado **Fechado**
  - atinge a data **Válido até**
- O estado mudará para **Cancelar** se:
  - você clica manualmente no botão **Cancelar**
  - a exceção à política foi rejeitada, a confirmação foi redefinida para Cancelar

As seguintes opções estão disponíveis quando a instância de confirmação da política é definida para estados diferentes:

Aceitar

Se a política estiver em conformidade, clique em **Aceitar**.

Recusar

Se a política não estiver em conformidade e a solicitação estiver configurada de forma que você tenha permissão para recusar a solicitação, clique em **Recusar**.

Exceção da Solicitação

Se, por qualquer motivo, você não quiser responder e a solicitação estiver configurada de forma que você possa recusar, clique em **Solicitar exceção**.

Como trabalhar com confirmações usando o Portal de serviços

Depois de receber uma solicitação para fornecer confirmação para uma política, você tem a opção de trabalhar com a solicitação no Now Platformou pode executar suas ações no ServiceNow Portal de serviços.

Antes de Iniciar

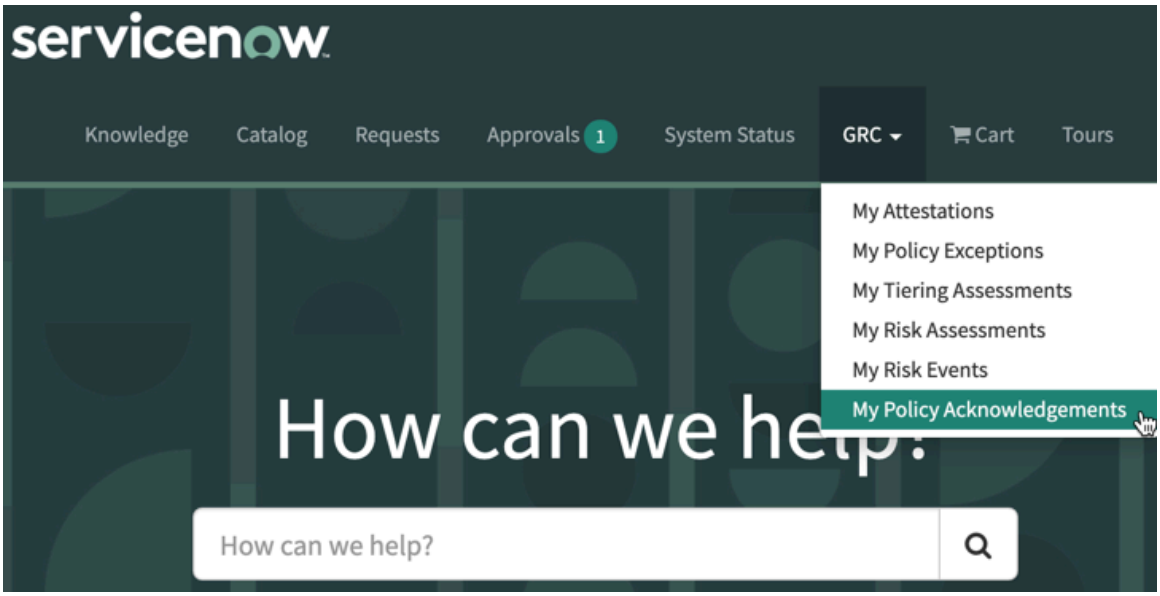
Função necessária: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite, sn_grc_emp_user.grc_employee

Procedimento

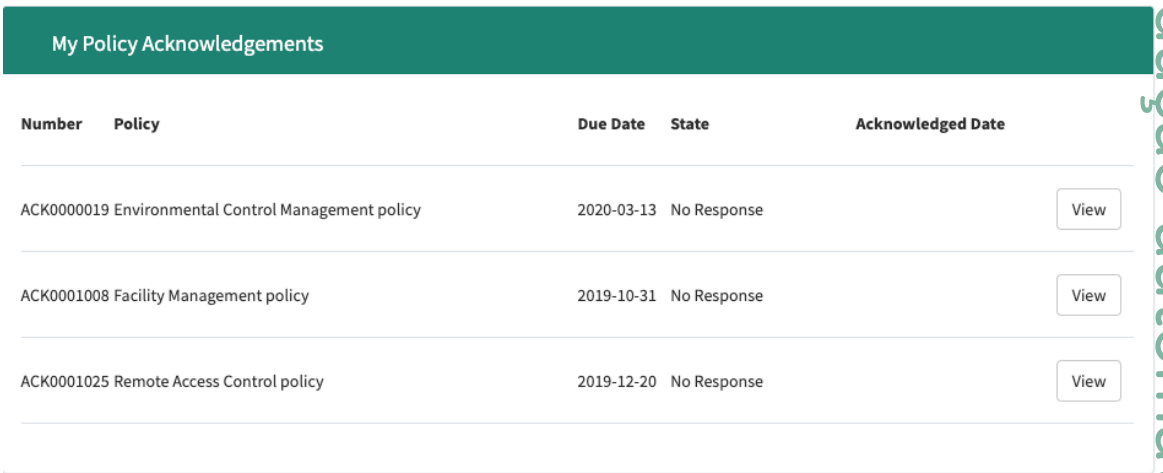
1. Navegue até o ServiceNow Portal de serviços.
2. Na barra de cabeçalho, navegue até **GRC** > **Minhas confirmações de política**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



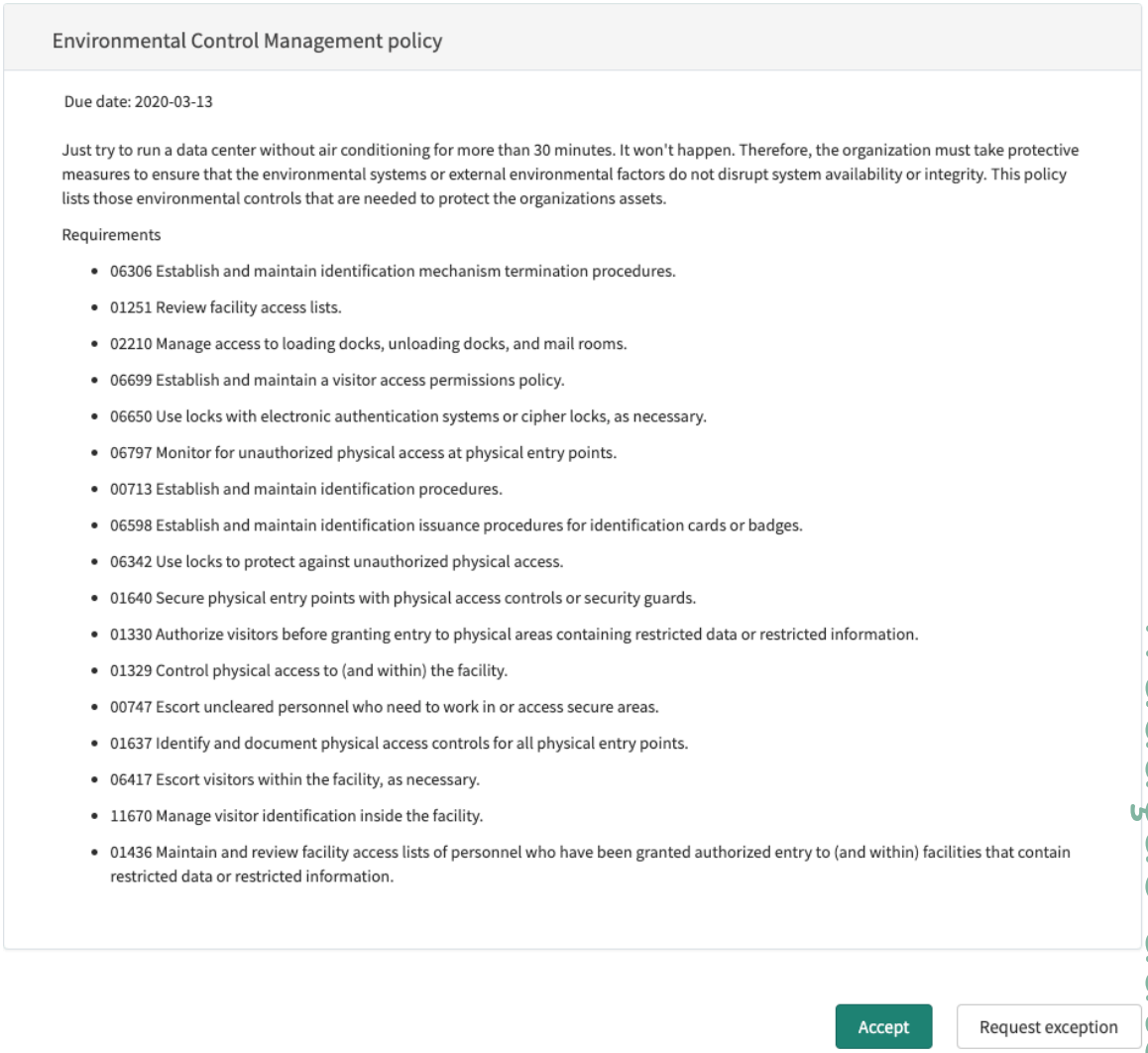
Todas as solicitações de confirmação de política pendentes atribuídas a você são exibidas.



3. Para exibir detalhes da solicitação, clique em **Exibir**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
As ações que você pode executar na confirmação da política dependem de como a campanha de confirmação foi configurada, conforme mostrado a seguir.

Opção	Descrição
Se a política estiver em conformidade	Clique **em Aceitar**.
Se a política não estiver em conformidade e você tiver permissão para recusar a solicitação	Clique **em Recusar**.
Se você não quiser responder e quiser recusar	Clique **em Solicitar exceção**.

Descontinuar uma política

Descontinuar uma política faz parte do processo de gestão de políticas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma política pode ser descontinuada a qualquer momento depois de ser aprovada e publicada na base de conhecimento. Se a política tiver revisores, um mês antes de a política

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ser descontinuada, ela será movida para o estado Revisão. Se não houver revisores para a política, ela será movida para o estado Rascunho.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Políticas**.
2. Abra o registro de política.
3. No canto superior direito, clique em **Descontinuar**.
   Esta opção está disponível somente para políticas em um estado publicado.

Criar um modelo de artigo GRC

Os gerentes de Política e Conformidade podem criar modelos para publicação de artigos de política.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_compliance.developer

Procedimento

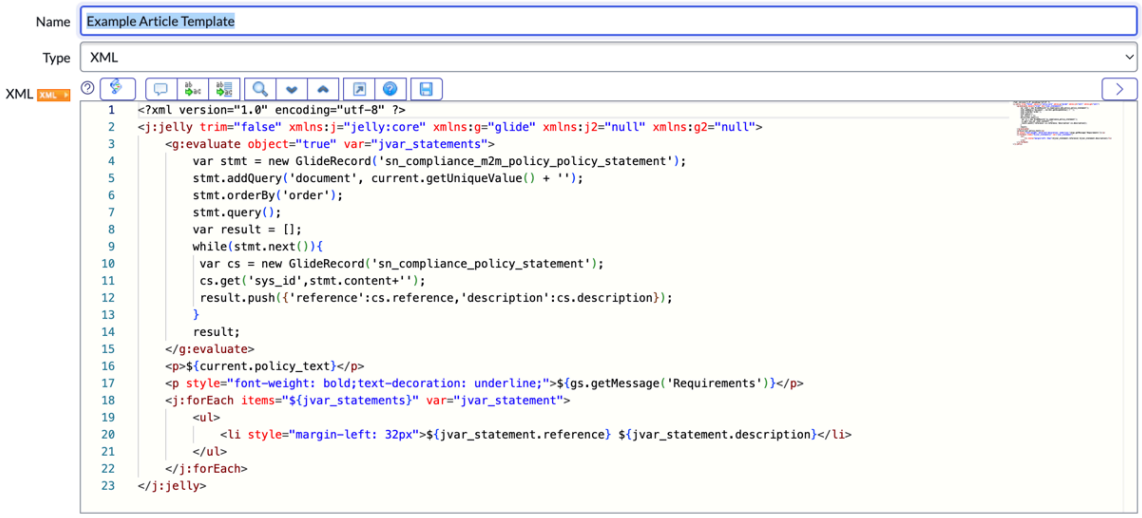
1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Modelos de Artigo**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Documento de autoridade

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de artigo.
Tipo	○ Script ○ HTML ○ XML
Script	O código do script. Este campo depende do campo **Tipo**.
HTML	O código HTML. Este campo depende do campo **Tipo**.
XML	O código XML. Este campo depende do campo **Tipo**.
É padrão	Opção para indicar que este modelo é usado como padrão para todos os artigos da base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Clique em **Enviar**.

Criar um objetivo de controle

Um objetivo de controle é um objetivo, direção ou padrão que atua como orientação para interações e operações da empresa. Os objetivos de controle podem ser categorizados, classificados e relacionados a políticas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.admin, sn_compliance.manager, sn_compliance.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para entender a diferença entre um objetivo de controle e um controle, consulte Visão geral estrutural de Gestão de políticas e conformidade.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Objetivos de Controle**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Objetivos de controle

Campo	Descrição
Nome	Nome do objetivo de controle.
Origem	Origem do objetivo de controle. Por exemplo, se o objetivo de controle for de um provedor de terceiros, indique qual.
ID da origem	Número de identificação exclusivo usado pela origem para catalogar este objetivo de controle.
Referência	Identificador numérico exclusivo.
Primário	Objetivo de controle que não é secundário do objetivo de controle atual. Isso evita o relacionamento primário-secundário cíclico.
Porcentagem de pontuação de conformidade	Percentual de pontuação de conformidade calculado para este objetivo de controle e seu código de cor:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ 80 e mais em verde ◦ 80 a 50 em amarelo ◦ abaixo de 50 em vermelho
Ativo	Opção que indica se um objetivo de controle está ativo.
Cria controles automaticamente	Opção que indica que os controles são criados automaticamente a partir do objetivo de controle. **Nota:** Selecione esta opção se o objetivo de controle também puder servir como controle.
Categoria	Lista de opções: ◦ Aquisição ou venda de instalações, tecnologia e serviços ◦ Gestão de auditorias e riscos ◦ Manual de Estilo de Conformidade e Governança ◦ Gestão do Human Resources ◦ Objetivos de alto nível e liderança ◦ Monitoramento e medição ◦ Gestão operacional ◦ Proteção física e ambiental ◦ Proteção da privacidade quanto a informações e dados ◦ Gestão de registros ◦ Endurecimento do sistema por meio de gestão de configuração ◦ Continuidade de sistemas ◦ Design, compilação e implementação de sistemas ◦ Segurança técnica ◦ Supervisão de cadeia de suprimentos e de terceiros ◦ Raiz ◦ Preterido
Classificação	Lista de opções: ◦ Preventivo ◦ Corretiva ◦ Detetive
Tipo	Lista de opções: ◦ Aquisição/Venda de Ativos ou Serviços ◦ Relatórios ou Medições Acionáveis

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ Gestão de auditorias e riscos ◦ Comportamento ◦ Processos de negócios ◦ Comunicar ◦ Configuração ◦ Gestão de dados e Informações ◦ Duplicado ◦ Estabelecer Funções ◦ Estabelecer/Manter Documentação ◦ Gestão do Human Resources ◦ Investigar ◦ Zona de Impacto de TI ◦ Gestão de logs ◦ Manutenção ◦ Monitorar e Avaliar Ocorrências ◦ Proteção Física e Ambiental ◦ Processo ou Atividade ◦ Gestão de registros ◦ Continuidade de Sistemas ◦ Design, Compilação e Implementação de Sistemas ◦ Segurança Técnica ◦ Testando ◦ Treinamento
Certificação	Lista de opções. ◦ A certificação de**GRC** é escolhida por padrão ◦ **Nota:** Se o usuário alterar a certificação de controle, o tipo de certificação de objetivo de controle relacionado também será alterado.
Regra do grupo de problemas	Regra de grupo atribuída a este objetivo de controle.
Descrição	Descrição do objetivo de controle.

4. Clique em **Enviar**.
   O objetivo de controle é criado e todas as listas relacionadas estão visíveis.
   - Um controle é criado para cada objetivo de controle quando uma política está associada a uma entidade.
   - Os atributos de controle têm como padrão os mesmos atributos do objetivo de controle relacionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Se você estiver implementando o Gestão de políticas e conformidade software, retorne ao Gestão de políticas e conformidade check-list de configuração e prossiga para a próxima etapa.

Desativar um objetivo de controle

Desative os objetivos de controle que não são mais relevantes para a citação ou o objetivo de controle primário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Objetivo do controle**.
2. Abra um objetivo de controle.
3. No objetivo de controle, desmarque a caixa de seleção marcada como **Ativo**.
4. Clique em **Atualizar**.

Relacionar um objetivo de controle a uma política

Associe o objetivo de controle a uma política individualmente quando a política estiver no estado de revisão ou rascunho clicando no botão de edição na lista relacionada Objetivo de controle.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.admin, sn_compliance.manager, sn_compliance.user

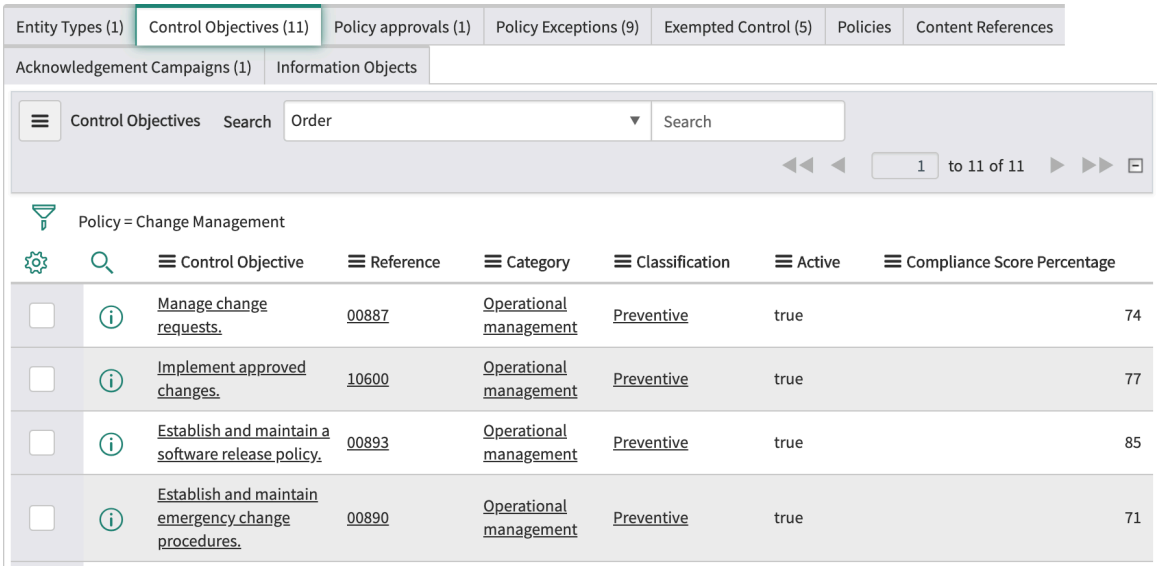
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Políticas**.
2. Abra o registro da política.
3. Clique em **Editar** na lista relacionada **Objetivos de controle**.
   O slushbucket contém objetivos de controle ativos sem nenhuma política associada selecionada.
4. Selecione os objetivos de controle.
5. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esses objetivos de controle são listados na lista relacionada **Objetivo de controle**.



O que Fazer Depois

Se você estiver implementando o Gestão de políticas e conformidade software, retorne ao Gestão de políticas e conformidade check-list de configuração e prossiga para a próxima etapa.

Relacionar um objetivo de controle a uma citação

Um único objetivo de controle pode ser mapeado para várias citações de diferentes documentos de autoridade. Esta função permite que você teste um objetivo de controle uma vez e, ao mesmo tempo, esteja em conformidade com várias citações diferentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Conformidade** > **Citações**.
2. Abra uma citação.
3. Na lista relacionada **Objetivos de controle**, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de objetivo de controle

Campo	Descrição
Nome	Nome do objetivo de controle.
Origem	Origem da política. Por exemplo, se a declaração for de um provedor de terceiros, indique qual.
ID da origem	Número de identificação exclusivo usado pela origem para catalogar este documento de autoridade.
Referência	Identificador numérico exclusivo.
Política	Objetivo de controle primário compatível com este objetivo de controle.
Primário	Faz referência ao conteúdo primário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ativo	Opção que indica se uma política está ativa. Se o objetivo de controle não estiver nos estados **Rascunho** ou **Descontinuado**, uma política será marcada como ativa.
Categoria	Selecione em uma lista de opções: ◦ Aquisição ou venda de instalações, tecnologia e serviços ◦ Gestão de auditorias e riscos ◦ Manual de Estilo de Conformidade e Governança ◦ Gestão do Human Resources ◦ Objetivos de alto nível e liderança ◦ Monitoramento e medição ◦ Gestão operacional ◦ Proteção física e ambiental ◦ Proteção da privacidade quanto a informações e dados ◦ Gestão de registros ◦ Endurecimento do sistema por meio de gestão de configuração ◦ Continuidade de sistemas ◦ Design, compilação e implementação de sistemas ◦ Segurança técnica ◦ Supervisão de cadeia de suprimentos e de terceiros ◦ Raiz ◦ Preterido
Classificação	Selecione em uma lista de opções: ◦ Preventivo ◦ Corretiva ◦ Detetive ◦ Zona de Impacto de TI
Tipo	Selecione em uma lista de opções: ◦ Aquisição/Venda de Ativos ou Serviços ◦ Relatórios ou Medições Acionáveis ◦ Gestão de auditorias e riscos ◦ Comportamento ◦ Processos de negócios ◦ Comunicar ◦ Configuração ◦ Gestão de dados e Informações ◦ Duplicado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Estabelecer Funções ○ Estabelecer/Manter Documentação ○ Gestão do Human Resources ○ Investigar ○ Zona de Impacto de TI ○ Gestão de logs ○ Manutenção ○ Monitorar e Avaliar Ocorrências ○ Proteção Física e Ambiental ○ Processo ou Atividade ○ Gestão de registros ○ Continuidade de Sistemas ○ Design, Compilação e Implementação de Sistemas ○ Segurança Técnica ○ Testando ○ Treinamento
Descrição	Descrição do objetivo de controle e como ele oferece suporte aos objetivos da organização.

5. Clique em **Enviar**.
   O objetivo de controle que você criou está relacionado à citação.

Criar ou desativar uma citação

Normalmente, documentos de autoridade, citações e objetivos de controle são baixados de um provedor de terceiros. No entanto, as citações podem ser criadas manualmente a partir de um documento de autoridade. A opção **Ativo** em uma citação indica se a citação está ativa ou inativa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Documentos de Autoridade**.
2. Abra um documento de autoridade.
3. Na lista relacionada **Citações**, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de citação

Campo	Descrição
Nome	Nome definido pelo usuário que identifica esta citação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Origem	Origem da política. Por exemplo, se a declaração for de um provedor de terceiros, indique qual.
ID da origem	Número de identificação exclusivo usado pela origem para catalogar este documento de autoridade.
Referência	Referência de conteúdo.
Tipo	Tipo de citação criada. Campo opcional não usado para nenhum processamento. Use o valor neste campo em relatórios ou para consultar registros de um tipo específico. ◦ Tópico principal ◦ Processo ◦ Objetivo de Controle ◦ Controle ◦ Informações de suporte
Documento de autoridade	Nome do documento de autoridade primário para esta citação. Quando você cria citações a partir do formulário de documento de autoridade, o sistema preenche este campo automaticamente.
Ativo	Opção que indica se uma política está ativa. Uma política será marcada como ativa se não estiver no estado **Rascunho** ou **Descontinuado**. Para desativar uma citação, desmarque a caixa de seleção marcada como **Ativo**.
Primário	Faz referência ao conteúdo primário.
Descrição	Descrição da citação.

Criar um documento de autoridade

Os documentos de autoridade gerenciam um processo e as citações são criadas neles para gerenciar pontos do processo. Por exemplo, o processo chamado Segurança do edifício contém uma citação para Controle de entrada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Políticas e conformidade** > **Conformidade** > **Documentos de Autoridade**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Documento de autoridade

Campo	Valor
Nome	Nome do Documento.
Número	Campo somente leitura que é preenchido automaticamente com um número de identificação exclusivo.
Origem	Um campo não editável com a origem da política. Por exemplo, se a declaração for da importação UCF, a origem será UCF.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
ID da origem	O número de identificação exclusivo usado pela origem para catalogar este documento de autoridade.
Versão	O número de versão exclusivo usado pela origem para identificar este documento de autoridade.
Nome comum	Versão abreviada do campo **Nome**.
Categoria	Categoria deste documento de autoridade.
Tipo	O tipo de documento: ◦ Diretriz de Auditoria ◦ Diretriz de práticas recomendadas ◦ Projeto de lei ou Lei ◦ Obrigação Contratual ◦ Padrão Internacional ou Nacional ◦ Não Definido ◦ Diretiva Organizacional ◦ Regulamento de status ◦ Defesa ◦ Exigência de Organismo de Autorregulamentação ◦ Documentação do Fornecedor
Válido de	A data e a hora em que a apólice se torna válida.
Válido até	A data e a hora em que a apólice não é mais válida.
URL	O URL do documento de autoridade armazenado.
Descrição	Mais informações sobre o documento de autoridade.

4. Clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e selecione *Salvar* no menu de contexto.
O documento de autoridade é criado e todas as listas relacionadas estão visíveis.

Nota:
A partir da versão 13.0.3 da aplicação Gestão de políticas e conformidade, uma lista relacionada à **taxonomia** é exibida. Esta lista relacionada permite atualizar uma taxonomia existente ou mapear uma nova taxonomia para o documento de autoridade.

O que Fazer Depois

Crie uma citação a partir da lista relacionada ao **documento de autoridade**.

Tópicos relacionados

Criar ou desativar uma citação

Desativação de um documento de autoridade

A opção **Ativo** em um documento de autoridade indica se os documentos de autoridade foram descontinuados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Conformidade** > **Documentos de Autoridade**.
2. Abra um documento de autoridade.
3. No documento de autoridade, desmarque a caixa de seleção marcada como **Ativo**.

   Para documentos de autoridade importados do UCF, os usuários não têm permissão para desmarcar a caixa de seleção **Ativo**, pois é um formulário somente leitura.

Gerenciar exceções e extensões às políticas

As exceções e extensões de política fornecem um alivio temporário para controles fora de conformidade.

A exceção à política captura a justificativa, os comentários e as evidências para dar suporte à aceitação ou rejeição de uma solicitação de exceção à política. Além disso, você pode solicitar uma extensão para uma exceção à política aprovada antes do período de validade da exceção à política. O proprietário do controle, o gerente de conformidade e o gerente de risco podem estar envolvidos no fluxo de trabalho de exceção e extensão à política.

Solicitar uma exceção à política

Os usuários podem solicitar exceções para políticas, objetivos de controle ou problemas especificando o motivo da exceção em uma lista específica de sistemas, aplicações, redes ou entidades para as quais a exceção será aplicada. O usuário também deve especificar a duração pela qual a exceção é necessária.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As exceções fornecem um alivio temporário para usuários que não conseguem atender aos requisitos de conformidade devido a situações fora do comum. Por exemplo, se o usuário não puder atender a um controle que estipula que todos os servidores do SO críticos devem ser corrigidos dentro de 48 horas após o fornecedor do SO liberar os patches.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Exceções às minhas políticas**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de exceção à política

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Solicitante	Pessoa que solicita a exceção à política, geralmente o proprietário do controle.
Grupo de aprovação	Grupo que tem a função de gerente de conformidade. Você não poderá editar o grupo de aprovação se a exceção à política atingir o estado Revisão. Se você não fornecer um grupo de aprovação, o campo será padronizado para gerente de conformidade. O gerente de conformidade será a função

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	padrão se a exceção à política for gerada de qualquer aplicação ascendente que esteja integrada ao GRC. Por exemplo, se você gerar uma exceção à política para um problema relacionado a um incidente e esse problema estiver relacionado ao GRC.
Aprovador	Usuário do grupo de aprovação. Se a política de exceção for movida para o estado **Analisar**, você deverá selecionar um aprovador.
Estado	Estado da exceção à política no fluxo de trabalho de aprovação.
Subestado	Subestado de aprovação da exceção à política no fluxo de trabalho de aprovação.
Prioridade	Prioridade de aprovação desta exceção à política
Lista de observação	Usuários que são notificados quando a solicitação é atualizada.
Nome	Nome exclusivo da exceção à política.
Motivo	Motivo para solicitar a exceção à política. O solicitante pode mudar o motivo até que a exceção à política seja aprovada.
Justificativa	Declaração de explicação para a exceção à política. A justificativa também é exibida no campo **Comentários adicionais** da guia **Comentários**.
Origem	
Tipo de origem	Tipo de exceção à política que você deseja criar. As opções são: ○ Política: crie uma exceção à política com base em uma política. ○ Objetivo de controle: o padrão é um único objetivo de controle no qual a exceção à política é criada. Quando você seleciona um objetivo de controle, a guia**Controles afetados** é exibida, na qual você pode selecionar controles associados ao objetivo de controle. ○ Controles: opção para criar uma exceção à política em vários controles. Selecione **Controle** para associar vários controles de diferentes objetivos de controle. Esta opção oferece suporte a vários objetivos de controles para sua exceção à política, em vez de criar várias exceções à política que podem ser aplicadas em vários controles. ○ Problema: problema associado a esta exceção à política.
Objetivo do controle	Objetivo de controle associado a esta exceção à política.
Problema	Problema associado a esta exceção à política.
Registro de destino	Tabela de registro de destino na qual a exceção à política é aplicada. Essa tabela também é referenciada no campo **Tabela de destino de exceção** à política do formulário Registro de integração de exceção à política.
Avaliação de riscos	
Pontuação de risco	Selecione a classificação de risco conforme determinado pela avaliação de risco realizada na exceção à política.
Descrição do risco	Descrição do risco conforme realizado pelo gerente de risco durante a avaliação de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Análise de risco e impacto	Detalhes sobre a probabilidade de ocorrência deste risco e impactos residuais deste risco na exceção à política.
Plano de mitigação de risco	O plano de redução de risco para esta exceção à política.
Programação	
Válido de	Dia em que a exceção à política começa.
Válido até	Dia em que a exceção à política termina. A data**Válido até** deve ser posterior à data **Válido de** e não pode ser uma data no passado.
Duração	Número de dias entre as datas **Válido de** e **Válido até**.
Extensões aprovadas	Número de vezes que as extensões foram solicitadas e aprovadas até o momento.
Extensões restantes	Número de vezes que as extensões podem ser solicitadas no futuro. Extensões restantes = Valor na propriedade *`Number of extensions allowed for a policy exception`* – Número de extensões aprovadas.
Criação	Data em que a exceção à política foi solicitada.
Data aprovada	Data em que a solicitação foi aprovada.
Data da extensão	Data da extensão solicitada, que é posterior **à data Válido até**.
Motivo da exceção	Motivo da extensão.
Original válido até	Data até a qual a exceção à política foi solicitada e aprovada originalmente. A data **Válido até** original é preenchida somente quando a extensão é aprovada.
Comentários	
Anotações de trabalho	As anotações de trabalho podem ser usadas por revisores e aprovadores de exceção para compartilhar informações sobre a exceção.
Comentários adicionais	Esses comentários são usados pelo revisor para comunicar informações adicionais ao solicitante da exceção.
Confidencialidade	
Confidencial	Opção para habilitar a confidencialidade do registro. Somente os usuários confidenciais atribuídos ou grupos confidenciais de usuários podem acessar o registro. Para obter mais informações sobre a opção confidencial, consulte Sinalizador de confidencialidade para registros de auditoria e conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Em versões anteriores à versão 10.1, a guia **Avaliação de risco** era chamada **de Análise de impacto nos negócios** e exigia que a aplicação GRC: Gestão de riscos fosse ativada. A partir da versão 10.1, a dependência de Gestão de riscos foi removida e os nomes dos campos associados foram alterados.

Oscampos Extensões aprovadas, **Extensõesrestantes**, **Data**de aprovação, Data da **extensão, Motivo da extensão**, **Válido original até** aparecem somente quando você solicitou uma extensão na exceção à política e foi aprovado pelo aprovador.

4. Salve a exceção à política.
5. Clique em qualquer uma das guias para exibir os vários tipos de informações da exceção à política
6. Clique em **Atualizar**.

Solicitar uma extensão

Solicite uma extensão para a exceção à política que você criou.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Exceções às minhas políticas**.
2. Abra a exceção à política para a qual você deseja solicitar uma extensão.

   Como solicitante, você pode solicitar extensões para uma exceção à política que está no estado Aprovado mais de uma vez. Configure a propriedade *`Number of extensions allowed for a policy exception`* para solicitar a extensão da política várias vezes.

   a. Para configurar a propriedade, navegue até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades**

   b. Insira o número na propriedade *`Number of extensions allowed for a policy exception`*.
   Se você inserir 20, poderá solicitar 20 extensões para cada exceção à política.

   Nota:
   Se uma solicitação de extensão for rejeitada pelo aprovador, você poderá solicitar outra extensão até que a data **Válido até** seja atingida.

3. Clique no botão **Solicitar extensão**.
4. No pop-up, preencha os campos **Data**da **extensão , Motivo**da extensão e **Justificativa**.

Solicitar formulário de extensão

Campo	Descrições
Data da extensão	Data da extensão solicitada, que é posterior **à data Válido até**.
Motivo da exceção	Motivo da extensão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrições
Justificativa	Declaração de explicação para a extensão da solicitação. A justificativa também é exibida no campo **Comentários adicionais** da guia **Comentários**.

5. Clique em **Solicitar**.
   Você pode ver os detalhes da extensão da política na guia Programação do formulário de exceção à política depois que o solicitante solicitou uma extensão e a extensão foi aprovada pelo aprovador.

Revisar a exceção à política e a solicitação de extensão

Depois de revisar uma solicitação de exceção à política, um gerente de conformidade pode aceitar ou rejeitar a solicitação. No entanto, se o gerente de conformidade não tiver informações suficientes para decidir, ele poderá solicitar uma avaliação de risco pelo gerente de risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: gerente de conformidade

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Exceções às minhas políticas**.
2. Selecione a exceção à política.
3. Execute uma das seguintes ações:
4. Execute uma das seguintes ações:
5. Clique em **Atualizar**.

Solicitar uma exceção à política por meio de Portal de serviços

Seus funcionários e usuários comerciais em sua empresa podem solicitar uma exceção à política por meio do ServiceNow® Portal de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.user, sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite, sn_grc_emp_user.grc_employee

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal de serviços** > **Página inicial do Portal de serviços**.
2. No cabeçalho da tela, navegue até **GRC** > **Exceções às minhas políticas** para exibir todas as exceções às políticas que você solicitou.
3. Clique **em Nova exceção à política**.
4. No formulário, preencha os campos.
   Preencha o formulário de exceção à política. Especifique para que serve a exceção à política e selecione a política, o objetivo de controle ou o problema apropriado. Esta pergunta serve para você identificar o tipo de origem apropriado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando você seleciona um objetivo de controle, a guia **Controles afetados** é exibida, na qual você pode selecionar controles associados ao objetivo de controle. Você também pode pesquisar e selecionar uma entidade.

Selecione **Controle** para associar vários controles de diferentes objetivos de controle. Esta opção oferece suporte à exceção de política para vários objetivos de controles, em vez de criar várias exceções de política que podem ser aplicadas em vários controles.

Se você estiver criando uma exceção à política de **GRC** > **Minhas confirmações de política**, então **Para que serve a exceção?** O campo preenche automaticamente o valor como Política. O nome da política também aparece no campo **Política**.

No campo **Problema**, você pode pesquisar pela descrição e selecionar o problema apropriado.

5. Clique em **Enviar**.

Se você gerar uma exceção à política no Portal de serviços e as regras de verificação não estiverem configuradas, a exceção à política será movida para o estado Analisar. No entanto, se as regras de verificação estiverem configuradas para a exceção à política, a exceção à política será movida para o estado Novo e o processo de aprovação da verificação será acionado. Conforme as regras de verificação são configuradas, o aprovador é necessário para verificar a exceção à política e aprová-la, somente então a exceção à política passa para o estado Analisar.

Solicitar uma extensão de política por meio de Portal de serviços

No Portal ServiceNow®, qualquer pessoa que tenha solicitado uma exceção à política pode solicitar uma extensão antes do prazo da política.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Adicione o widget Minhas exceções às políticas à página de índice Portal de serviços. O widget ficará visível somente se houver pelo menos uma exceção à política em sua lista.

Procedimento

1. Clique em **Minhas exceções às políticas** no Portal de serviços.
2. Abra a exceção à política para a qual você deseja solicitar uma extensão.
   O número de extensões restantes que você pode solicitar é exibido.
3. Na seção **Solicitar extensão**, insira a data até a qual você deseja estender.
   Uma anotação exibe o número restante de extensões que você pode solicitar.
4. Clique em **Solicitar**.

Resultado

A solicitação de extensão é enviada para aprovação à autoridade de aprovação.

Integração de exceção à política com Resposta a vulnerabilidades

A partir da versão 10.1, você pode solicitar exceções de política usando a capacidade de gestão de exceções de política GRC inerente à aplicação Gestão de políticas e conformidade na versão 10.3 da aplicação Resposta a vulnerabilidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios de usar a integração de exceção à política

A solicitação de exceções usando a integração de exceção à política com Gestão de políticas e conformidade oferece os seguintes benefícios:

- Execute avaliações para coletar informações adicionais sobre as solicitações.
- Solicite exceções com base em uma política específica ou objetivo de controle. Esta ação mostra os efeitos na conformidade quando uma exceção é aprovada.
- Configure as aprovações a serem acionadas automaticamente com base na classificação de risco, na política ou no objetivo de controle associado à exceção à política.

Como a integração de exceção à política funciona

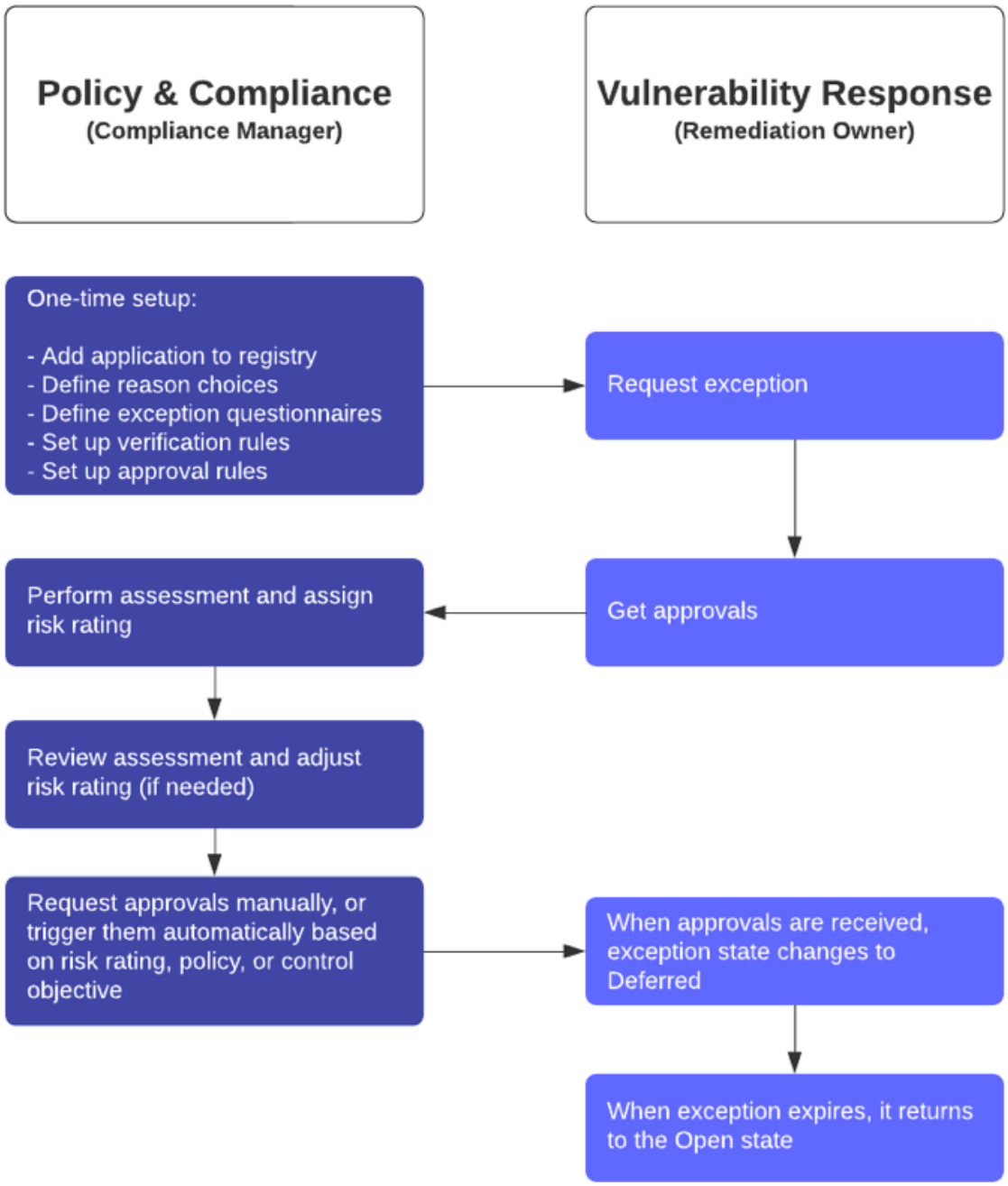
O cenário descrito aqui pressupõe que uma vulnerabilidade foi identificada em seu sistema e que seu proprietário de correção determinou que um patch de software é necessário. O patch não foi totalmente testado e o proprietário está solicitando uma exceção à política para adiar a implantação do patch até que o teste seja concluído.

O diagrama a seguir ilustra as etapas executadas pelo gerente de conformidade e pelo responsável pela correção em cada uma das aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração de exceção à política



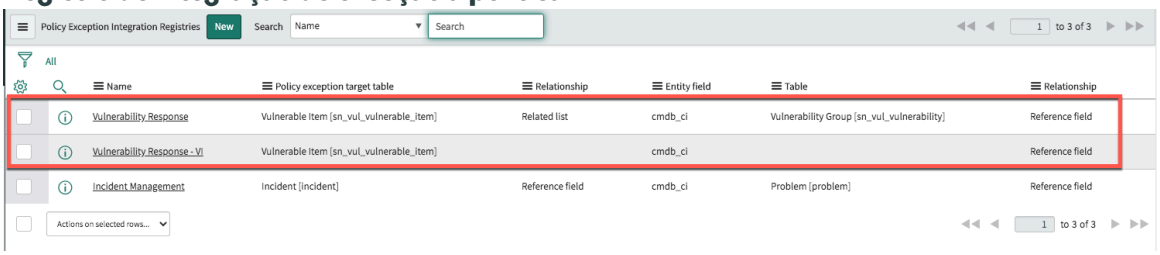
Tradução automática

Nota:
O GRC Business User (sn_grc.business_user) ou Business User – Lite (sn_grc.business_user_lite) é a função mínima necessária para gerar uma exceção à política de uma aplicação ascendente.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Quando a aplicação Resposta a vulnerabilidades é instalada, dois registros de integração de exceção à política são criados automaticamente e adicionados ao Registro de integração, um para um grupo de vulnerabilidades e um para um item vulnerável.

Registro de integração de exceção à política



Para configurar o registro de item vulnerável, o gerente de conformidade executa as etapas a seguir.

   a. Identifica o mapeamento de tabelas usadas para integrar as duas aplicações.

   b. Define motivos para solicitar exceções.

   c. (opcionalmente) Define categorias de política para políticas de filtragem

   d. (opcionalmente) Cria um ou mais questionários a serem enviados ao solicitante para coletar informações adicionais sobre a solicitação de exceção à política.

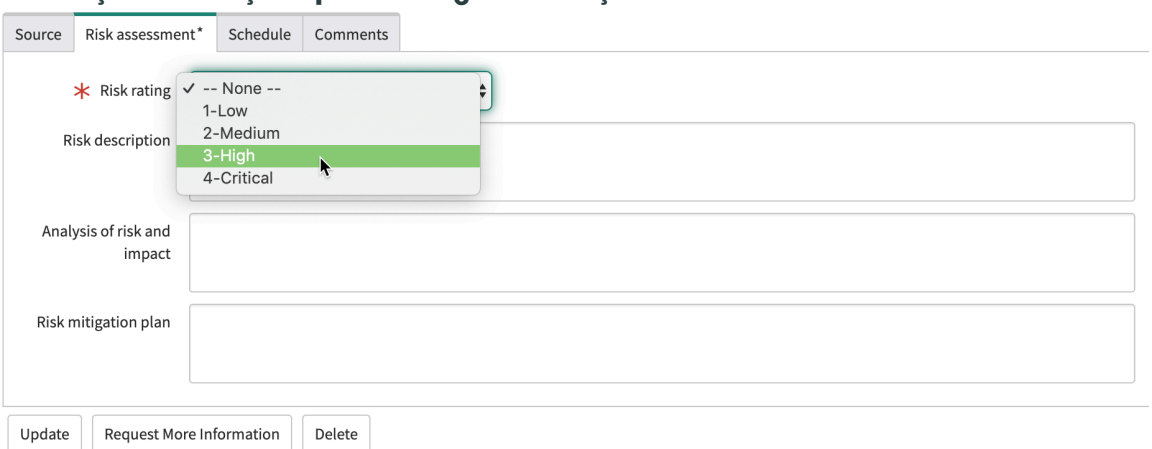
2. O gerenciador de conformidade também define regras de verificação opcionais e regras de aprovação para automatizar o processo de obtenção de aprovações para a exceção à política.

3. Em Resposta a vulnerabilidades, o responsável pela correção Solicitar uma exceção usando GRC: Gestão de políticas e conformidade .

4. Se uma regra de verificação tiver sido definida para a aplicação, os aprovadores designados serão notificados de que sua aprovação é necessária. Se algum campo na solicitação de exceção à política não tiver sido preenchido pelo solicitante (por exemplo, a Política ou o Objetivo de Controle), esses campos se tornarão obrigatórios para os aprovadores. Quando os aprovadores revisam, concluem e aprovam a solicitação, ela passa para o estado Analisar e é atribuída ao gerente de conformidade para análise e aprovação adicionais.

5. Em Gestão de políticas e conformidade, o gerente de conformidade recebe a solicitação aprovada e atribui uma classificação de risco à solicitação de exceção à política na guia **Avaliação de risco**.

Solicitação de exceção à política na guia Avaliação de risco



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando o registro de exceção à política é salvo, as informações na guia **Origem**, incluindo a aplicação de origem e o registro de origem, bem como as informações na lista relacionada **Itens vulneráveis** são preenchidas automaticamente. O gerente de conformidade agora tem acesso a todos os dados necessários para revisar e aprovar a exceção à política.

6. Em Gestão de políticas e conformidade, o gerente de conformidade executa a avaliação de exceção, se as avaliações foram configuradas. Quando a avaliação é concluída, o gerente de conformidade retorna à guia **Avaliação de risco** e atualiza a **classificação de risco com** base nas descobertas da avaliação, se necessário. O gerente de conformidade também preenche os seguintes campos com informações coletadas durante a avaliação.

Guia Avaliação de risco

Campo	Descrição
Descrição do risco	Forneça detalhes sobre o risco associado a esta exceção à política.
Análise de risco e impacto	Forneça detalhes sobre sua análise do risco e do impacto na exceção à política.
Plano de mitigação de risco	Forneça detalhes sobre o plano de mitigação associado a esta exceção à política.

7. Se a exceção à política não tiver informações, o gerente de conformidade poderá clicar em **Solicitar mais informações** e adicionar comentários para identificar o tipo de dados necessário. O solicitante é notificado e fornece as informações solicitadas.
8. Opcionalmente, o gerente de conformidade pode enviar a exceção à política para uma revisão interna adicional antes de aprová-la clicando em **Solicitar revisão**.

Nota:
Antes de solicitar uma revisão, certifique-se de que a lista relacionada de Controles afetados contenha os controles afetados pela exceção à política. Basta abrir a lista relacionada, clicar em **Adicionar**e selecionar os controles.

9. Se a exceção à política for de um risco particularmente alto e o gerente de conformidade achar que a aprovação deve vir de alguém superior na organização (por exemplo, o diretor de tecnologia da informação), o gerente de conformidade poderá clicar em **Solicitar aprovação**.

Caso contrário, a aprovação será realizada nos seguintes cenários.

Regra de aprovação definida	Efeito na aprovação
Se uma regra de aprovação não foi definida para Resposta a vulnerabilidades	Clicar no botão **Aprovado** faz com que a exceção à política seja aprovada.
Se uma regra de aprovação foi definida, mas a caixa de seleção **de gatilho**	Você pode clicar em **Solicitar aprovação** para enviar a exceção à política para os usuários ou grupos definidos na regra. Por exemplo, uma regra de aprovação pode indicar que, quando a exceção à política se baseia em uma política específica, um determinado conjunto de usuários ou grupos é notificado de que precisa fornecer aprovação para a exceção à política. Ou, uma regra de aprovação pode ser definida para que qualquer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regra de aprovação definida	Efeito na aprovação
automático não foi marcada	exceção à política com uma classificação de risco Crítico seja enviada automaticamente para um determinado conjunto de aprovadores. O número de aprovadores necessários para aprovar a exceção à política depende da configuração no campo **Aprovação necessária** na regra. Você também pode clicar em **Aprovar** para aprovar a exceção à política por conta própria.
Se uma regra de aprovação foi definida e a caixa **de seleção Acionamento** automático foi marcada	Clicar no botão **Aprovar** faz com que a regra de aprovação seja executada e a exceção à política seja enviada automaticamente aos usuários ou grupos definidos pela regra para aprovação. O gatilho automático torna esta etapa obrigatória. Quando as aprovações são recebidas, a exceção à política entra em vigor.

10. Em Resposta a vulnerabilidades, depois que as aprovações foram recebidas, a exceção à política se torna ativa e a atividade de patch no item vulnerável é adiada até que a exceção à política expire. Quando a data **Válido até** é atingida, a exceção à política expira e o estado do item vulnerável muda de Adiado para Aberto.

Gerenciar problemas no Gestão de políticas e conformidade

Você pode medir a eficácia do programa de gestão de riscos da sua empresa pela rapidez com que ele identifica e reage a problemas de conformidade.

Para saber mais sobre como os problemas funcionam em todas as aplicações GRC, consulte Problemas do GRC.

Criar manualmente GRC problemas

Como um usuário GRC, você pode criar problemas manualmente para documentar observações de política, risco ou auditoria ou para aceitar quaisquer problemas de GRC. Você também pode identificar a origem do problema para ajudar a analisar e classificar os problemas.

Antes de Iniciar
Função necessária: (por produto)

- Em Gestão de políticas e conformidade: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite
- Em Gestão de riscos: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite
- Em Gestão de auditorias: sn_grc.business_usersn_grc.business_user_lite

Nota:
A partir da versão 12.0.1 dos produtos mencionados acima, a função mínima do usuário **Atribuído a** no formulário Problemas é Usuário de negócios do GRC [sn_grc.business_user]. A função mínima para o **gerenciador** de problemas é Usuário do GRC [sn_grc._user].

Para obter mais informações sobre as limitações de controle de acesso a problemas, consulte Função do usuário comercial do GRC para controlar o acesso e rastrear o uso de tabelas de conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Problemas** > **Criar novo(a)**.
   - **Risco** > **Problemas** > **Criar novo(a)**.
   - **Auditoria** > **Problemas** > **Criar novo(a)**.

   Nota:
   A partir da versão 12.0.1 dos produtos mencionados acima, a função mínima do usuário **Atribuído a** no formulário Problemas é Usuário de negócios do GRC [sn_grc.business_user]. A função mínima para o **gerenciador** de problemas é Usuário do GRC [sn_grc._user].

2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de problema

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Grupo de atribuição	Grupo ao qual este problema foi atribuído. Cada membro recebe uma notificação quando acontece uma atividade neste problema.
Atribuído a	Membro do grupo atribuído para resolver o problema. A partir da versão 12.0.1, o usuário deve ter pelo menos a função sn_grc.business_user. **Nota:** Use o ícone de ampola para obter sugestões sobre a quem o problema deve ser atribuído. O ícone de ampola só aparecerá se você tiver a aplicação GRC: Inteligência preditiva ativada, o formulário estiver salvo, o campo **Atribuído a** não estiver inativo e a propriedade GRC estiver selecionada como Análise de semelhança. Para obter mais informações, consulte Propriedades GRC. Você pode configurar uma hierarquia de usuários para acessar o registro do problema. Para obter mais informações, consulte Controle de acesso à hierarquia de usuários para registros de problemas e tarefas de correção. A partir da versão 12.0.1, o usuário atribuído recebe uma notificação por e-mail quando o gerenciador de problemas solicita mais informações. A partir da versão 12.0.1, quando um problema faz a transição para o estado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Responder, uma entrada no campo **Atribuído a** é obrigatória.
Origem do problema	Origem de onde o problema foi criado. Este campo é preenchido automaticamente com uma das seguintes opções com base em como o problema foi criado: ○ Falha do indicador: o problema foi criado por uma falha do indicador ○ Avaliação de risco: o problema foi criado em um risco ○ Evento de risco: o problema é criado em um evento de risco ○ Falha na certificação de controle: o problema foi criado devido a um controle fora de conformidade ○ Falha no teste de controle: o problema é criado quando um controle é ineficaz e o teste de controle é marcado como encerrado e concluído ○ Ad-hoc: o problema é criado manualmente
Tipo de problema	Tipo de problema. As opções são: ○ Falha na eficácia do design de controle ○ Falha na eficácia operativa de controle ○ O controle não atende ao requisito ○ O controle não existe ○ Não conformidade com um regulamento ○ Não conformidade com uma política ○ Melhoria ou sugestão para uma política existente ○ Recomendação para uma nova política ○ Otimização ou melhoria de processos ○ Observação ○ Violação de dados ○ Fraude ○ Erro de estado ○ Treinamento ○ Documentação ○ Problema de risco ○ Outro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Classificação	A classificação do problema como risco, conformidade ou auditoria, com base no tipo de problema.
Grupo gerenciador de problemas	O grupo responsável por gerenciar e revisar o problema. A partir da versão 12.0.1, as seguintes melhorias e requisitos foram introduzidos: ○ Os membros do grupo do gerenciador de problemas devem ter uma das seguintes funções: ▪ sn_audit.manager ▪ sn_audit.user ▪ sn_compliance.manager ▪ sn_compliance.user ▪ sn_grc.manager ▪ sn_grc.usuário ▪ sn_risk.manager ▪ sn_risk.usuário ○ Quando um problema faz a transição para o estado **Analisar**, uma entrada no **grupo do Gerenciador** de problemas ou no campo **Gerenciador** de problemas é obrigatória. ○ Quando um problema é atribuído ao grupo, os membros recebem uma notificação por e-mail. Além disso, o gerente de problemas recebe uma notificação por e-mail quando o problema faz a transição para o estado **Revisão**.
Gerenciador de problemas	O usuário responsável por gerenciar e revisar o problema. A partir da versão 12.0.1, as seguintes melhorias e requisitos foram introduzidos: ○ O gerenciador de problemas deve ter pelo menos a função sn_grc.user. ○ O gerente de problemas recebe uma notificação por e-mail quando o usuário atribuído fornece as informações solicitadas. ○ Quando um problema faz a transição para o estado **Analisar**, uma entrada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	neste campo ou no **Gerenciador** de problemas é obrigatória. ○ Quando um problema faz a transição para o estado **Responder**, uma entrada neste campo é obrigatória.
Estado	○ Novo ○ Analisar ○ Responder ○ Revisão ○ Encerrado concluído ○ Encerrado incompleto
Subestado	O subestado e os detalhes aplicáveis ao subestado.
Prioridade	A sequência na qual um problema deve ser resolvido, com base em seu impacto e urgência: ○ **1 – Crítico** ○ **2 – Alto** ○ **3 – Moderado** ○ **4 – Baixo** ○ **5 – Planejamento**
Classificação do problema	A partir da versão 12.0.1, o gerenciador de problemas pode atribuir a classificação do problema ao problema. Com base na classificação do problema, a **data de vencimento** na guia **Datas** é calculada da seguinte forma e exibida: ○ Muito alto (2 dias) ○ Alto (4 dias) ○ Moderado (8 dias) ○ Baixo (10 dias) ○ Muito baixo (15 dias) Você pode substituir manualmente a **data de vencimento**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Usuários com as funções sn_grc.manager e sn_grc_advanced.issue_triage_manager podem navegar até **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Classificação do problema** e defina classificações de problemas adicionais.p Quando o problema faz a transição para o estado **Responder**, o campo Classificação do problema é somente leitura.
Regra do grupo de problemas	Regra de grupo atribuída a este problema. A regra do grupo de problemas é usada para agrupar problemas semelhantes em um problema primário com base nas condições definidas na regra. Esta regra permite que você trabalhe em problemas semelhantes simultaneamente e encerre o problema primário depois que todos os problemas forem resolvidos. Isso encerra todos os problemas secundários.
Problema primário	Problema primário ao qual este problema pertence.
Item de configuração	Item associado a este problema. Se todos os problemas secundários tiverem o mesmo item de configuração, ele será copiado para o problema primário
Local	Local onde ocorreu o problema.
Descrição resumida A partir da versão 12.0.1, este rótulo foi alterado para **Nome**.	Um nome para o problema.
Descrição	Uma descrição mais abrangente do problema.
Detalhes	
Controle/risco	Controle ou risco associado ao problema. Quando o controle é associado, a entidade correspondente do controle é adicionada ao campo **Entidade** e o objetivo do controle é adicionado ao campo **Objetivo de controle/Declaração de risco**. Esses objetivo de controle e entidade são os que estão vinculados a este controle. Quando o controle está associado ao formulário de problema, um registro m2m é criado na tabela de origem [sn_grc_m2m_issue_item]. Sempre que um registro é adicionado à tabela de origem, um registro correspondente, Problema para entidade, é adicionado à tabela de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	destino [sn_grc_m2m_issue_to_entity], e outro registro Problema para conteúdo é adicionado à tabela de destino [sn_grc_m2m_issue_content] para a entidade associada e o objetivo de controle de o controle.
Entidade	Entidade relacionada.
Política	A política associada ao problema.
Documento de autoridade	O documento de autoridade associado ao problema.
Objetivo de controle/Declaração de risco	O objetivo de controle ou a declaração de risco relacionada a este problema.
Recomendação	Ações de resolução recomendadas pelas equipes de risco, conformidade ou auditoria.
Plano de ação	O plano para corrigir o problema.
Datas	
Data de início planejada	Data e hora em que o trabalho no problema deve começar.
Data de término planejada	Data e hora em que o trabalho no problema deve terminar.
Duração planejada	Quantidade estimada de tempo de trabalho para o problema.
Data de confirmação	(A partir da versão 12.0.1) A data em que o problema foi confirmado. Este campo é somente leitura e exibe a data de hoje quando o problema é movido de **Novo** para qualquer um dos seguintes estados: ○ **Analisar** ○ **Revisar** ○ **Responder** **Nota:** Se um problema de triagem for convertido em um problema real, este campo exibirá a data em que foi convertido.
Prazo	(A partir da versão 12.0.1) Esta data é preenchida automaticamente com base em uma propriedade do GRC. Navegar até **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades GRC**. Se a propriedade Preencher automaticamente a **data de vencimento com base na classificação do problema** estiver definida como **Sim**, este campo será preenchido automaticamente com base no intervalo de tempo de correção predefinido para a classificação de risco do problema. Caso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	contrário, você pode inserir manualmente uma data de vencimento. Quando um problema faz a transição para o estado **Responder**, uma entrada neste campo é obrigatória.
Data de início real	Hora em que o trabalho começou neste problema.
Data de término real	Um valor somente leitura que é determinado pelo campo de entrada **Duração real**.
Duração real	Quantidade de tempo de trabalho.
Criação	A data e a hora em que o problema foi criado.
Encerrado	A data e a hora em que o problema foi encerrado.
Compromisso	
Compromisso	O compromisso relacionado.
Atividade	
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Informações públicas sobre o problema. Clique em **Publicar** para adicionar seus comentários ao problema.
Anotações de trabalho	Clique na caixa de seleção **Anotações de trabalho** para exibir o campo **Anotações de trabalho**. Informações sobre como resolver o problema ou etapas já realizadas para resolvê-lo, se aplicável. As anotações de trabalho ficam visíveis para os usuários atribuídos ao problema. Clique em **Publicar** para adicionar suas anotações de trabalho ao problema.
Confidencialidade	
Confidencial	Opção para habilitar a confidencialidade do registro. Somente os usuários confidenciais atribuídos ou grupos confidenciais de usuários podem acessar o registro. Para obter mais informações sobre a opção confidencial, consulte Sinalizador de confidencialidade para registros de auditoria e conformidade.
Evento de risco	
Evento de risco	O evento de risco relacionado.

3. Salve o registro do problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As guias na parte inferior da tela permitem que você execute várias tarefas para corrigir o problema. Você pode adicionar exceções às políticas e criar tarefas de correção. Além disso, você pode exibir outros problemas, resultados do indicador e SLAs de tarefa relacionados ao problema.

Nota:
A partir da versão 12.0.1, a guia **ANS de tarefa** cria e exibe SLAs com base na **data de vencimento**. As notificações são enviadas ao proprietário e ao gerente de problemas quando o **prazo** do problema atinge 50%, depois 75% e, em seguida, quando ele é violado. Se os campos **Atribuído a** e **Data de vencimento** não estiverem vazios e o problema não estiver no estado **Novo**, um ANS será criado para o problema.

Se a data de vencimento do ANS mudar, um novo ANS será criado. O ANS é concluído quando o problema faz a transição para **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto**. Além disso, o ANS será cancelado se os campos **Data de vencimento** ou **Atribuído a** estiverem vazios ou se o estado for Novo.

Também a partir da versão 12.0.1, as tarefas de correção podem ser criadas com as funções de usuário Atribuído ao usuário e gerente de problemas, bem como qualquer usuário com a função de usuário de negócios do GRC.

Agrupar problemas semelhantes em um novo problema primário

Ao criar um problema, você tem a opção de agrupar o problema com outros problemas semelhantes.

Antes de Iniciar

Função necessária: (por produto)

- Em Gestão de políticas e conformidade: Compliance_admin, Compliance_manager ou sn_compliance.user
- Em Gestão de riscos:risk_admin,risk_manager ou sn_risk.user
- Em Gestão de auditorias: audit_admin, audit_manager, audit_admin ou sn_audit.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O agrupamento de problemas em um item primário pode economizar um tempo valioso. Por exemplo, suponha que você tenha um problema relacionado à aplicação de patches em servidores Windows. Como cada servidor é uma entidade separada, todos os controles associados a "Servidores Windows devem ser corrigidos toda terça-feira" terão o mesmo problema. Portanto, o problema pode ser resolvido uma vez para todos os servidores Windows aplicando o patch relevante uma vez. Portanto, este recurso pode ser usado para agrupar problemas semelhantes e resolvê-los no nível primário.

Procedimento

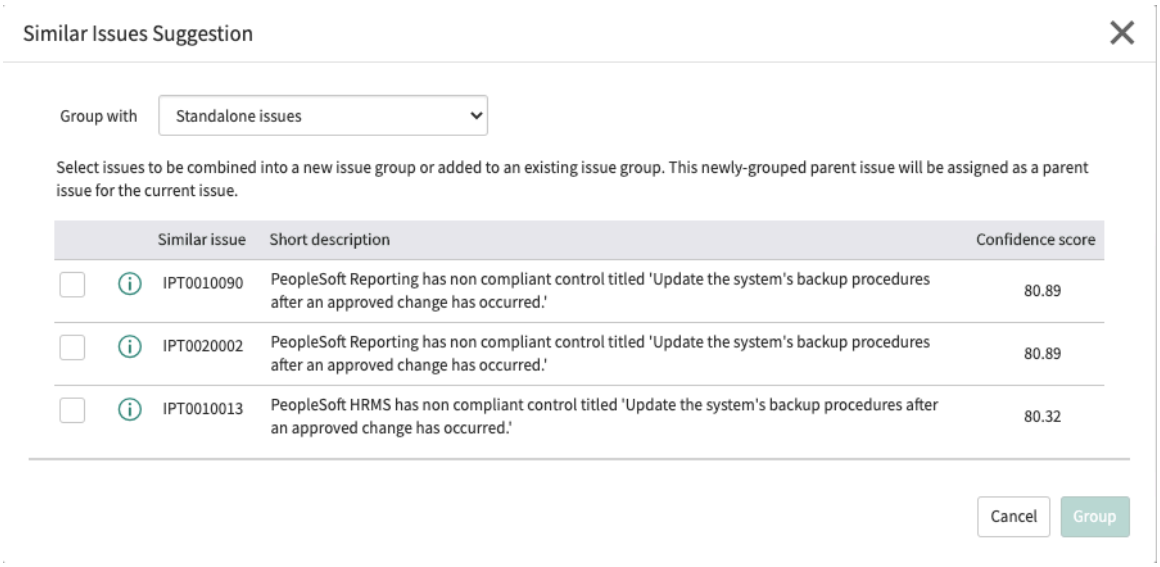
1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Políticas e conformidade** > **Problemas** > **Criar novo(a)**.
   - **Risco** > **Problemas** > **Criar novo(a)**.
   - **Auditoria** > **Problemas** > **Criar novo(a)**.
2. No formulário, localize o campo **Problema** primário.



3. Clique no ícone de) para exibir problemas semelhantes que você pode atribuir a este problema primário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

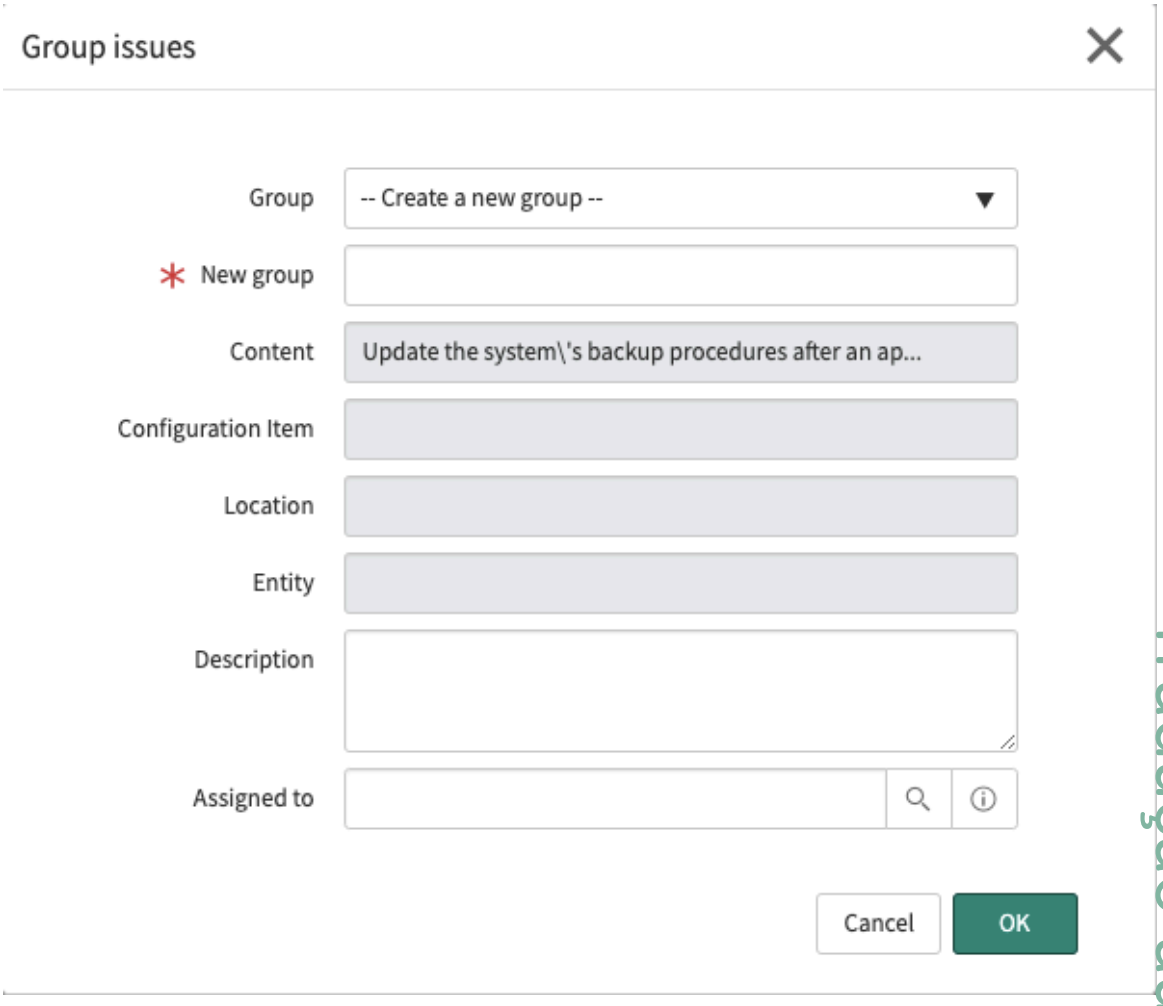


Nota:
Problemas autônomos são semelhantes ao problema atual, mas não estão atribuídos a um grupo de problemas primários. A pontuação de confiança é calculada usando uma definição de semelhança incluída no sistema base da aplicação GRC: Inteligência preditiva.

4. Você pode clicar no ícone Informações para exibir detalhes de problemas semelhantes para ajudar a determinar se eles devem ser agrupados com o problema atual.
5. Selecione os problemas semelhantes que você deseja agrupar com o problema atual e clique em **Agrupar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de problema

Campo	Descrição
Grupo	Para agrupar os problemas selecionados e atribuí-los a um novo grupo, selecione **Criar um novo grupo**. Para adicionar os problemas selecionados a um grupo existente, selecione o grupo.
Novo grupo	Este campo será exibido somente se você tiver selecionado **Criar um novo grupo**. Digite o nome do novo grupo.
Descrição	Este campo será exibido somente se você tiver selecionado **Criar um novo grupo**. Digite uma descrição do grupo.
Atribuído a	Este campo será exibido somente se você tiver selecionado **Criar um novo grupo**. Selecione o usuário a quem o grupo está atribuído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Clique em **OK**.
   Os problemas selecionados são adicionados a um grupo novo ou existente.
8. Você pode exibir o problema no grupo clicando na guia **Problemas**.

Agrupar problemas semelhantes em um problema primário existente

Ao criar um problema, você tem a opção de agrupar o problema com outros problemas semelhantes como parte de um grupo de problemas primário existente.

Antes de Iniciar

Função necessária: (por produto)

- Em Gestão de políticas e conformidade: Compliance_admin, Compliance_manager ou sn_compliance.user
- Em Gestão de riscos:risk_admin,risk_manager ou sn_risk.user
- Em Gestão de auditorias: audit_admin, audit_manager, audit_admin ou sn_audit.user

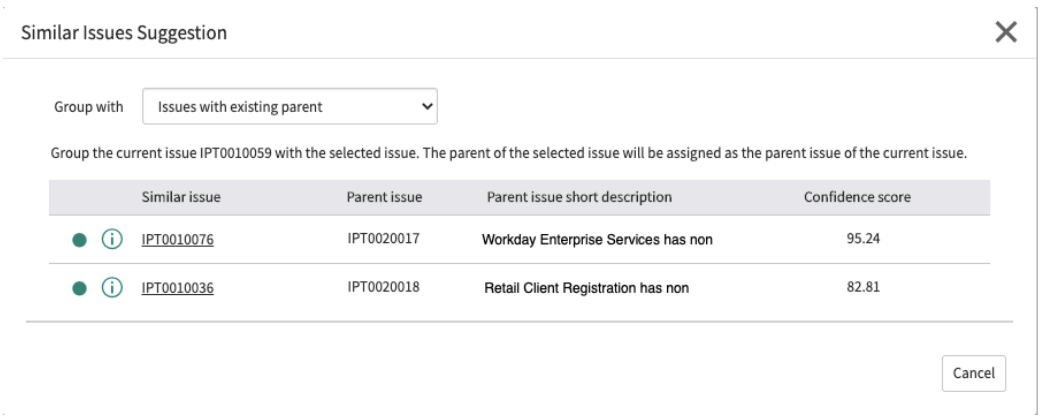
Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Políticas e conformidade** > **Problemas** > **Criar novo(a)**.
   - **Risco** > **Problemas** > **Criar novo(a)**.
   - **Auditoria** > **Problemas** > **Criar novo(a)**.
2. No formulário, localize o campo **Primário**.



3. Clique no ícone da ampola (ícone da) e selecione **Problemas com o primário existente** na lista suspensa **Agrupar com**.

   Você verá uma lista de problemas semelhantes.



4. Clique no **problema semelhante que** você deseja agrupar com o problema atual.
   O problema primário do problema selecionado se torna o problema primário do problema atual.
5. Você pode exibir o problema no grupo clicando na guia **Problemas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controle de acesso à hierarquia de usuários para registros de problemas e tarefas de correção

Se um usuário for atribuído a um problema ou a uma tarefa de correção, o gerente do usuário e o gerente acima na hierarquia também terão acesso ao registro do problema ou da tarefa de correção.

A referência de usuário no campo **Atribuído a**, campo **Aberto por** ou campo **Proprietário** é configurável na tabela Configurações de hierarquia de usuário [sn_grc_user_hierarchy_configuration]. Portanto, você pode configurar os campos na tabela e inserir a referência do usuário, por exemplo, **Atribuído a** ou **Gerenciador** de problemas como campo de referência de usuário 1 ou campo de referência de usuário 2. No entanto, você pode configurar apenas dois campos em uma tabela.

O gerente do usuário no campo de referência do usuário e o gerente acima na hierarquia podem ser configurados como campo de hierarquia de usuário 1 e campo de hierarquia de usuário 2, respectivamente. Se um deles não for mais o gerente do usuário no campo de referência do usuário, esse usuário na hierarquia perderá o acesso ao registro. Você pode exibir a hierarquia de usuários na tabela Hierarquia de usuários [sn_grc_user_hierarchy].

Os pré-requisitos para habilitar o controle de acesso à hierarquia de usuários são:

- Os usuários na hierarquia devem ter pelo menos a função de usuário comercial do GRC (sn_grc.business_user).
- A propriedade do sistema *`sn_grc.enable_user_hierarchy_access_control`* deve ser definida como **verdadeira**.

O conceito de hierarquia de usuário é útil, pois fornece mais visibilidade aos usuários na hierarquia no acompanhamento de sua conclusão quando ela é atribuída a um usuário em uma equipe. Os campos de hierarquia de usuário não estão visíveis no formulário de tarefa de problema ou de correção. No entanto, internamente, esse recurso permite que você restrinja o acesso a registros com base nos usuários na hierarquia que podem acessá-los.

Relatar problemas autoidentificados por meio do Portal de serviços

Seus funcionários e usuários comerciais em sua empresa podem identificar um problema e enviá-lo por meio do ServiceNow® Portal de serviços. Após o envio, um problema de triagem é criado automaticamente.

Antes de Iniciar

Você deve baixar a aplicação GRC: Advanced Core antes de usar a Triagem de problemas com Gestão de políticas e conformidade. Para obter mais informações, consulte Baixar uma aplicação [GRC de ServiceNow Store pela primeira vez.

Função necessária: sn_compliance.user, sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Existem vários métodos que você pode usar para relatar um problema usando o Portal de serviços. Por exemplo, você pode clicar no botão **Solicitar algo** na página inicial do Portal de serviços, selecionar a categoria **Governança, risco e conformidade** e clicar em **Relatar problema**. Um método alternativo e talvez mais simples é descrito aqui.

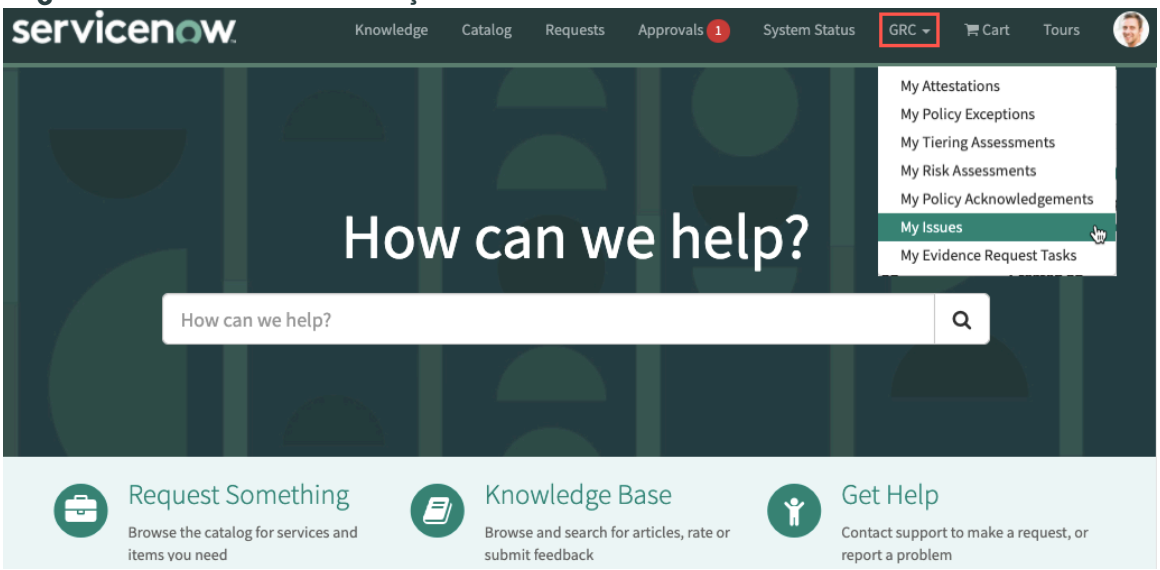
Procedimento

1. Abra o Portal de serviços.
   a. No URL da instância, digite *sp* após o nome da instância.
   b. Pressione a tecla Retorno.

Tradução automática

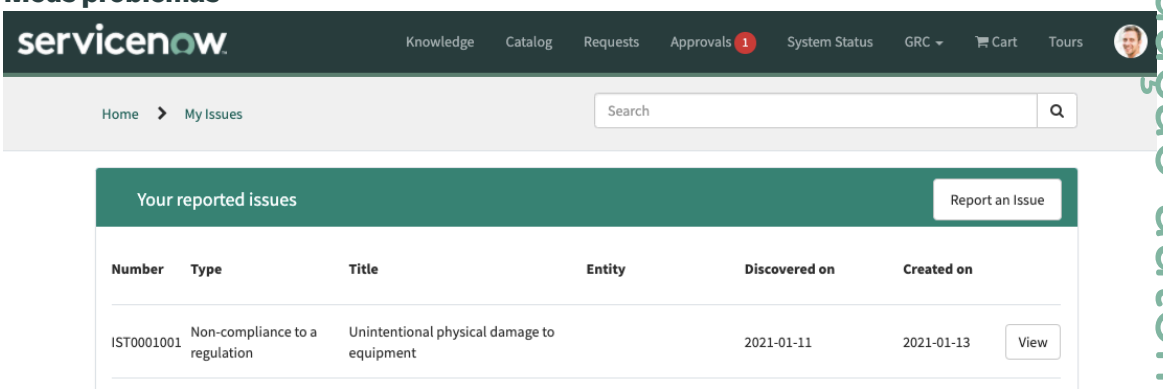
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial do Portal de serviços



2. No cabeçalho da tela, navegue até **GRC** > **Meus Problemas** para exibir problemas já atribuídos a você.

Meus problemas

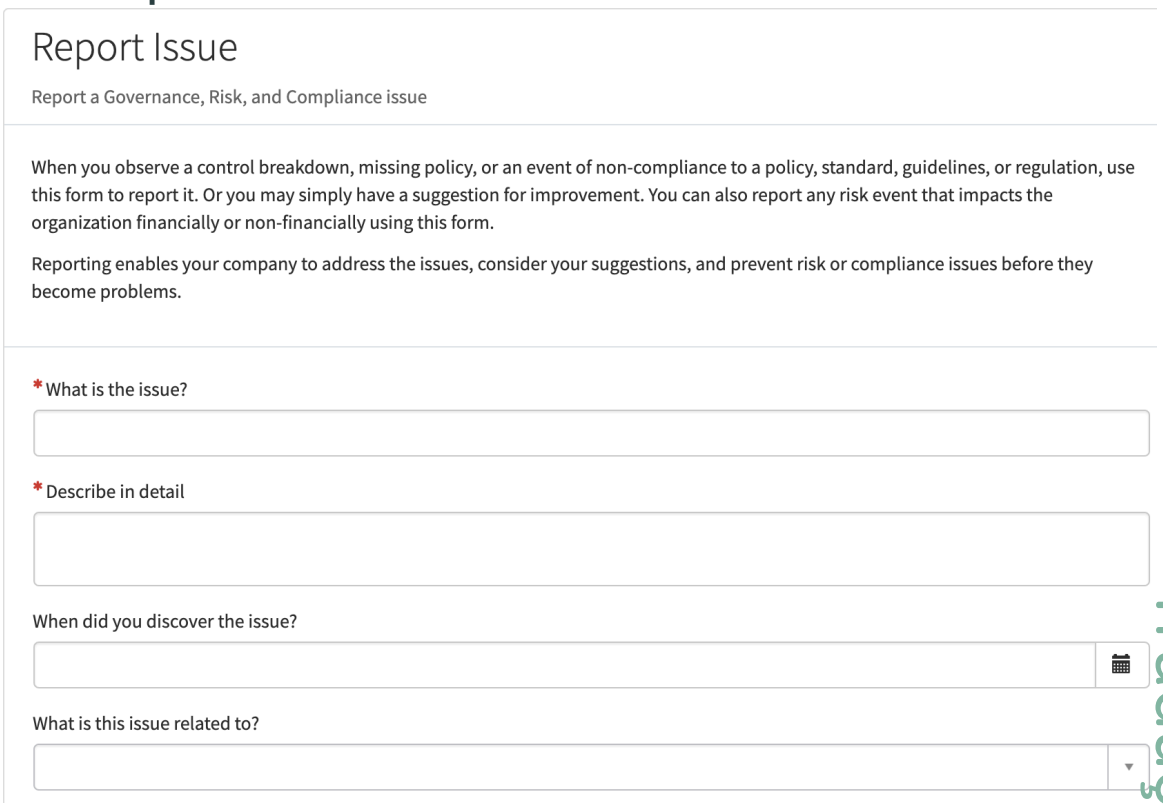


3. Clique **em Relatar um problema**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatar um problema



4. Responda às perguntas apresentadas.

   Example
   Perguntas adicionais podem aparecer dependendo das respostas que você fornecer. Por exemplo, se sua resposta para **Que tipo de problema é este?** Se o campo for **Incidente ou evento de perda**, perguntas adicionais relacionadas ao incidente ou evento de perda serão apresentadas a você. Ou, se você selecionar **Não conformidade para uma política** nesse campo, será solicitado a informar a política afetada e o que você considera ser a causa raiz do problema.

5. Quando tiver concluído todas as perguntas, clique em **Enviar**.

   A solicitação é enviada e um registro de triagem de problema é criado. Isso inicia o processo de triagem de problemas.

   Nota:
   Você pode controlar as opções exibidas no menu de opções do **GRC** do Portal de serviços retornando à sua instância e navegando até **Políticas e conformidade** > **Triagem de problema** > **Administração** > **Propriedades**e definindo a propriedade **sn_grc_advanced.enable_my_issues_hide_my_reported_issues**.

   Se estiver definido como **Sim**, o **GRC** > **Meus Problemas** A opção de menu está disponível e a opção **Meus problemas relatados** está oculta. Você pode usar a opção de menu **Meus problemas** para criar problemas de risco ou conformidade que devem ser triados antes de serem liberados como problemas reais.

   Se a propriedade estiver definida como **Não**, o **GRC** > **Meus problemas relatados** A opção de menu está disponível e a opção **Meus problemas** está oculta. Você pode usar a opção de menu **Meus problemas relatados** para criar problemas reais de risco ou conformidade diretamente do Portal de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como fazer a triagem de um problema identificado automaticamente

Depois que um problema é identificado e enviado por funcionários ou usuários comerciais por meio de Portal de serviços, o processo de triagem de problemas é iniciado. O problema real é identificado e atribuído ao proprietário apropriado para priorização e resolução.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_compliance.manager
- sn_compliance.user
- sn_grc_advanced.issue_triage_manager
- sn_grc_advanced.issue_triage_user

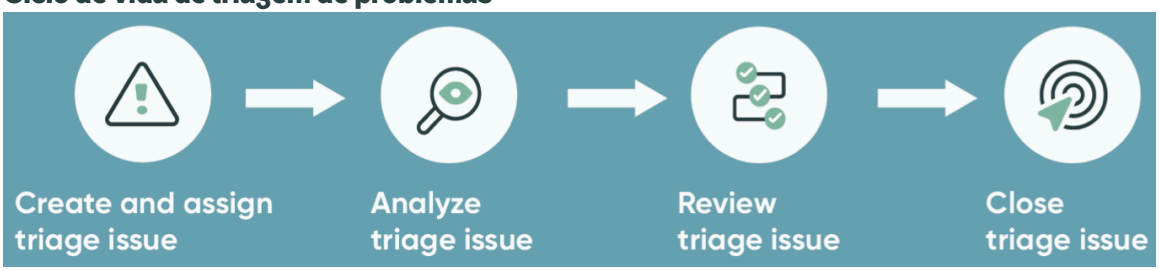
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As equipes de triagem atribuídas identificam se os problemas autoidentificados são problemas reais relatados, eventos de risco ou observações a serem rastreadas e possivelmente encerradas como ruído.

Nota:
Na versão inicial, somente problemas autoidentificados são tratados pelo processo de triagem. Em uma versão posterior, os problemas gerados pelo sistema, como aqueles causados por falhas de indicador ou de certificação, também serão triados.

O fluxo de ponta a ponta do ciclo de vida de triagem de problemas é ilustrado e descrito aqui.

Ciclo de vida de triagem de problemas



Fase	Descrição
Criar e atribuir problema de triagem	Um funcionário identifica um problema relacionado a uma entidade, controle, política, documento de autoridade, processo ou risco e envia uma solicitação de triagem no ServiceNow Portal de serviços. Com base no tipo de problema enviado e em uma regra de atribuição de problema, o problema é atribuído a uma equipe de triagem e a um proprietário de triagem.
Analisar problema de triagem	A equipe de triagem decide se o problema deve ser analisado como um problema real ou evento de risco ou rastreado como uma recomendação para uma política ou para otimizar um processo. Durante a análise, a equipe de triagem pode solicitar mais informações do criador do problema. Opcionalmente, a equipe também pode enviar o problema para o gerente de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fase	Descrição
	conformidade, gerente de risco ou gerente de triagem com um resultado de triagem. Os resultados possíveis incluem: • Confirmado como um novo problema • Confirmado como um problema existente • Confirmado como um evento de risco • Acompanhar como uma recomendação • Fechar como um não problema/nenhuma ação necessária
Revisar problema de triagem	O estado Revisão é opcional. A equipe pode enviar o problema e o resultado para o gerente de conformidade, gerente de risco ou gerente de triagem para revisão. Eles também podem solicitar mais informações do proprietário da triagem. O gerente de conformidade, gerente de risco ou gerente de triagem decide se o problema deve ser confirmado como um problema ou evento de risco, rastreado como uma recomendação ou encerrado como um não problema.
Fechar problema de triagem	Se o problema tiver sido determinado como um problema real ou evento de risco, esses registros serão criados ou o problema de triagem será adicionado a um problema existente. Quando o processo de triagem é concluído, o problema de triagem é encerrado automaticamente. O problema também pode ser encerrado manualmente pelo gerente e pela equipe de triagem.

As funções de usuário a seguir estão envolvidas no processo de triagem de problemas.

Personas de triagem do problema

Persona/Função	Descrição
Usuário comercial/funcionário	Capacidade de relatar problemas.
• Usuário/gerente de conformidade • Usuário/gerente de risco • Triagem de usuário/gerente	Capacidade de triagem e revisão de problemas
Gerenciador de problemas	Capacidade de gerenciar e revisar o problema reportável
Responsável do problema	Capacidade de resolver o problema reportável atribuído a eles

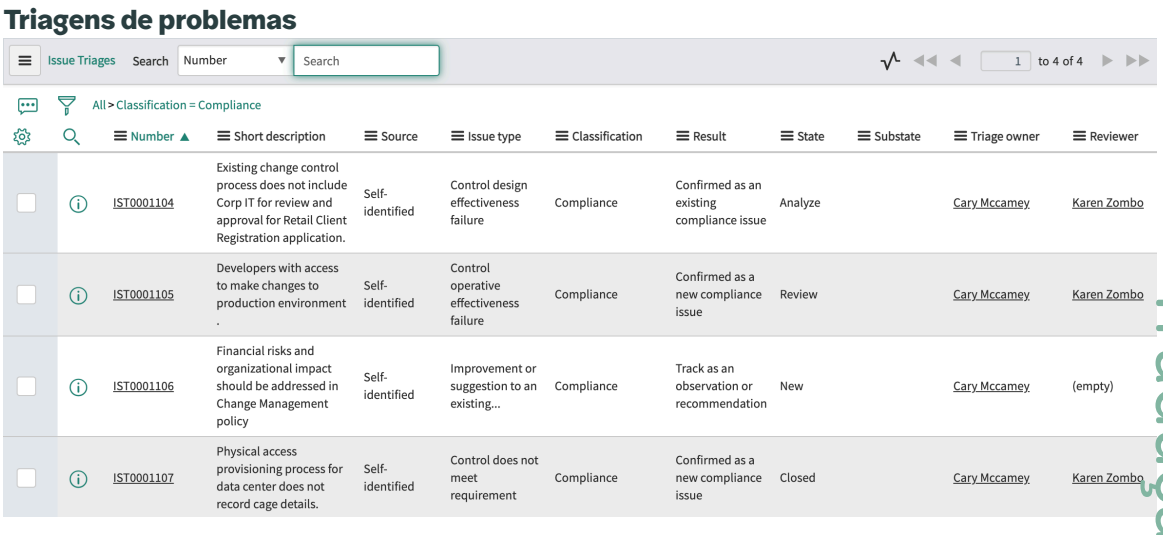
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
As funções de usuário/gerente de triagem e gerente de problemas foram introduzidas na GRC: Gestão de políticas e conformidade versão 11.1.0.

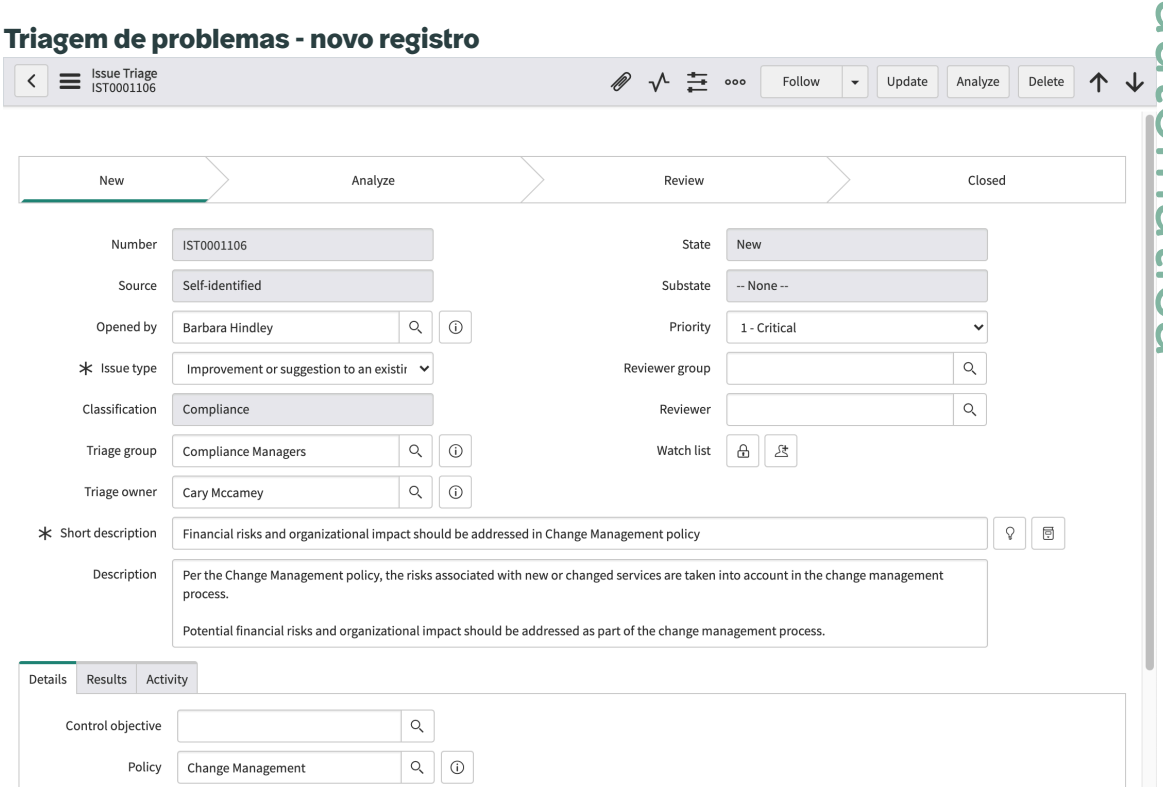
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Triagem de problema** > **Meus problemas de triagem** ou **Risco** > **Triagem de problema** > **Meus problemas de triagem**.
   A lista mostra problemas de triagem criados anteriormente e atribuídos a você.



Number	Short description	Source	Issue type	Classification	Result	State	Substate	Triage owner	Reviewer
IST0001104	Existing change control process does not include Corp IT for review and approval for Retail Client Registration application.	Self-identified	Control design effectiveness failure	Compliance	Confirmed as an existing compliance issue	Analyze		Cary Mccamey	Karen Zombo
IST0001105	Developers with access to make changes to production environment .	Self-identified	Control operative effectiveness failure	Compliance	Confirmed as a new compliance issue	Review		Cary Mccamey	Karen Zombo
IST0001106	Financial risks and organizational impact should be addressed in Change Management policy	Self-identified	Improvement or suggestion to an existing...	Compliance	Track as an observation or recommendation	New		Cary Mccamey	(empty)
IST0001107	Physical access provisioning process for data center does not record cage details.	Self-identified	Control does not meet requirement	Compliance	Confirmed as a new compliance issue	Closed		Cary Mccamey	Karen Zombo

2. Clique no número do problema que você deseja fazer a triagem.



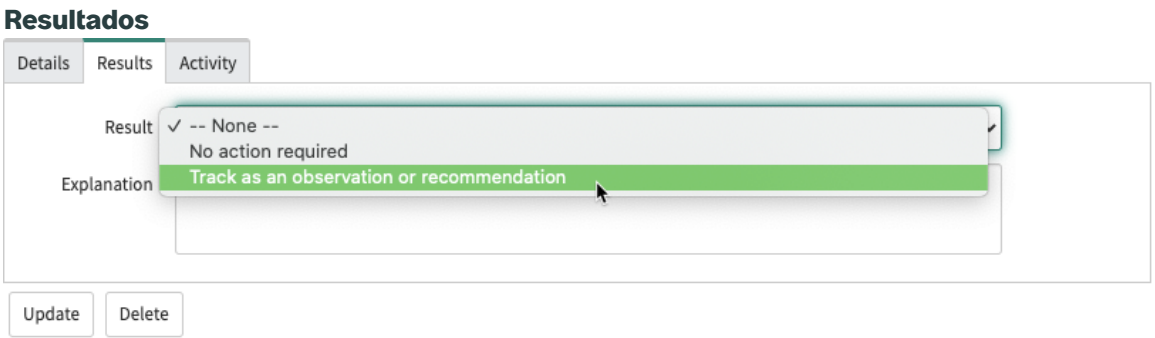
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
O campo **Classificação** é preenchido automaticamente com base no **tipo** de problema selecionado. Da mesma forma, uma regra de atribuição chamada sn_grc_advanced_issue_triage é executada e preenche previamente o **grupo de triagem**. Esta regra usa a **Origem** e a **Classificação** para determinar o grupo ao qual a triagem está atribuída. As regras de atribuição também lidam com triagens de problemas na Gestão de riscos e triagens em que a **classificação** está definida como **Outra** (ou seja, é inicialmente desconhecida). Para o segundo caso de uso, você deve definir manualmente o **Grupo de triagem** como **Risco** ou **Conformidade**.

3. Quando você estiver pronto para a triagem deste problema começar, selecione um **responsável** pela triagem e clique em **Analisar**.
   O responsável pela Triagem atribuído agora pode abrir o problema e começar a analisá-lo.
4. Durante a análise, o proprietário da triagem pode executar várias tarefas.

   Example
   O proprietário pode, por exemplo, decidir que o problema está classificado incorretamente e pode mudar o **tipo de problema**. Esta ação pode resultar na mudança do grupo de triagem e do proprietário da triagem. Neste exemplo, a regra de atribuição é executada em segundo plano e o problema é removido da fila do proprietário atual.
5. O proprietário da triagem também pode executar as seguintes ações:
   - Clique em **Solicitar informações** para solicitar informações adicionais do remetente do problema.
   - Clique em **Solicitar revisão** para solicitar uma revisão do usuário identificado no campo **Revisor**. Esse usuário pode abrir e revisar o problema navegando até **Políticas e conformidade** > **Triagem de problema** > **Minhas Revisões Pendentes**.
   - Selecione a lista relacionada **Detalhes** para fornecer enriquecimento adicional ao problema.
6. Depois de determinar qual ação (se houver) deve ser realizada no problema, o proprietário da triagem pode selecionar um resultado da análise na lista relacionada **Resultados**.

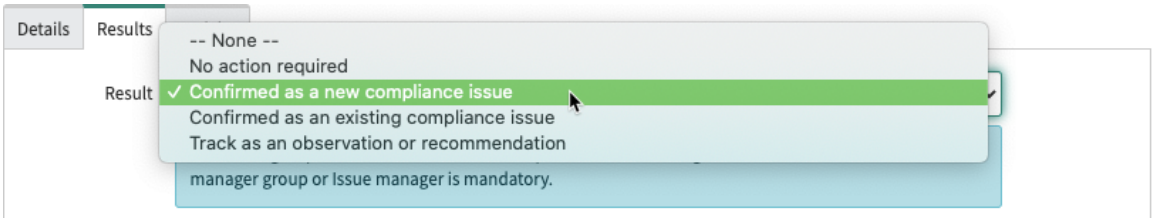


Nota:
As opções disponíveis no campo **Resultado** dependem do **tipo** de problema identificado para este problema. Por exemplo, se você selecionar **Controlar falha na eficácia do design** como o **Tipo**de problema , os resultados a seguir poderão ser selecionados.

Tradução automática

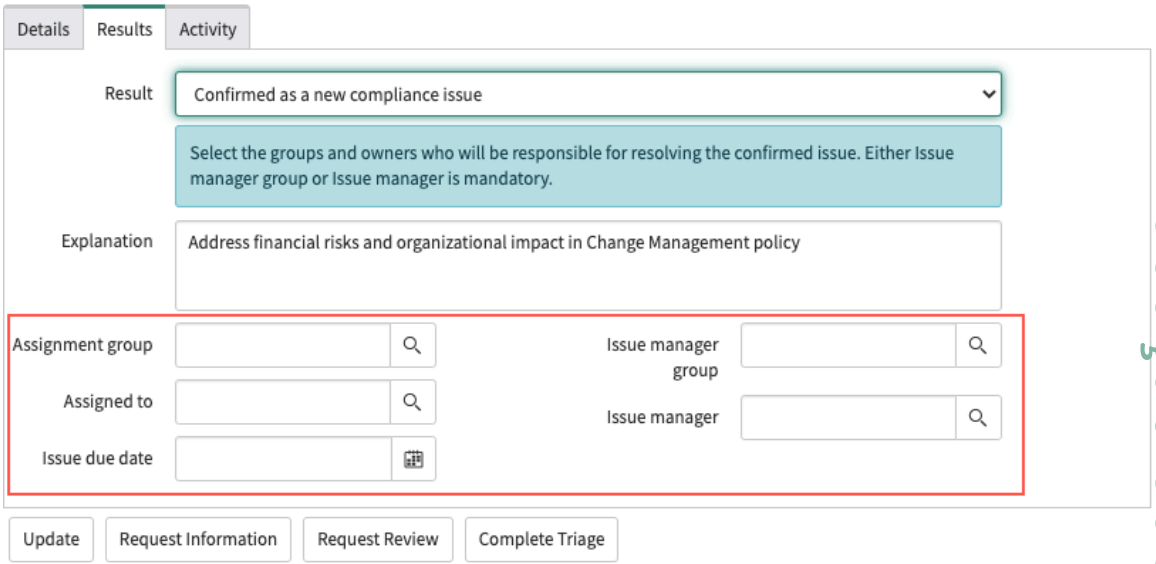
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados adicionais



7. Se você selecionar um resultado, como **Confirmado como um novo problema de conformidade**, que requer mais ação do que uma simples observação, serão exibidos campos de análise adicionais, conforme mostrado na tela a seguir.

Campos adicionais exibidos após a seleção de Resultado



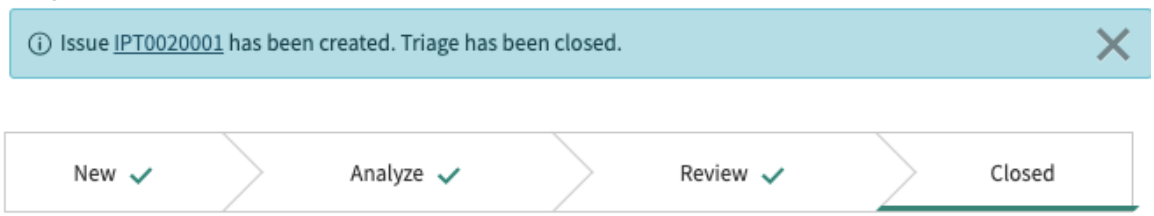
Se o resultado for **Confirmado como um problema de conformidade existente**, um campo **Problema existente** será exibido e você deverá identificar o problema existente ao qual está se referindo.

8. Quando a triagem do problema estiver concluída, o responsável pela triagem poderá clicar em **Concluir triagem**.

> **Nota:**
> Se o problema estiver em revisão, o revisor também poderá clicar em **Concluir triagem** para concluir a triagem e criar um problema real.

A triagem do problema faz a transição para o estado **Encerrado** e um link para o problema é exibido na parte superior da tela.

Triagem encerrada e novo problema criado



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. O problema pode ser analisado usando os procedimentos usuais de gestão de problemas.
   Uma mudança significativa no formulário **Problema** é a adição de uma lista relacionada a **Triagens** de problemas. Abrir o registro de triagem fornece ao analista os detalhes da triagem que resultou na criação deste problema.

Corrigir um problema no Gestão de políticas e conformidade

Depois que um problema for identificado, triado e investigado, você poderá corrigi-lo.

Antes de Iniciar

Função necessária: Compliance_admin, Compliance_manager, sn_compliance.user, sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Nota:
A partir da versão 12.0.1, a função mínima do usuário **Atribuído a** no formulário da Tarefa de correção é GRC Business User [sn_grc.business_user]. A função mínima para **sn_compliance.user** é GRC User [sn_grc._user].

Para obter mais informações sobre as limitações de controle de acesso às tarefas de correção, consulte Função do usuário comercial do GRC para controlar o acesso e rastrear o uso de tabelas de conformidade.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Corrigir um problema marca uma intenção de corrigir o problema subjacente que está causando a falha de controle ou a exposição ao risco. Aceitar um problema marca a intenção de criar uma exceção para uma falha de controle ou risco conhecido. Os controles **Aceitos** permanecem em um estado fora de conformidade até que o controle seja reavaliado. Dessa forma, o problema pode ser usado para documentar observações durante as auditorias.

Procedimento

1. Abra o problema que você deseja corrigir.
2. Clique na guia **Tarefas** de correção.

Nota:
Você tem duas opções para criar uma tarefa de correção:

- Clique em **Tarefas de correção sugeridas** e clique em **Copiar** para usar uma tarefa existente como base para criar esta tarefa. Uma cópia da tarefa de correção selecionada é criada com determinadas informações dessa tarefa copiadas para a nova tarefa. Você pode preencher manualmente os outros campos.
- Clicar em **Novo** e criar a tarefa manualmente.

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tarefa de correção

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Atribuído a	Selecione o usuário responsável por trabalhar nesta tarefa. Você pode configurar uma hierarquia de usuários para acessar a tarefa de correção. Para obter mais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	informações, consulte Controle de acesso à hierarquia de usuários para registros de problemas e tarefas de correção.
Problema	O problema para o qual esta tarefa foi criada.
Estado	O estado atual da tarefa.
Prioridade	Selecione a prioridade ou sequência que esta tarefa precisa ser resolvida, com base em seu impacto e urgência.
Lista de observação	Selecione os usuários que desejam ser notificados quando ocorrerem mudanças.
Criado/atualizado	Exibe a data/hora em que a tarefa foi criada e atualizada.
Nome	Descrição resumida da tarefa. Isso aparecerá em listas de tarefas.
Descrição	Insira uma descrição completa da tarefa.
Anotações e Comentários	
Comentários adicionais	Conforme necessário, insira comentários voltados para o cliente relacionados a esta tarefa.
Anotações de trabalho	Insira anotações não voltadas para o cliente relacionadas à correção do problema.
Programação de Tarefa	
Duração planejada	Quantidade estimada de tempo de trabalho. Calculado usando a Data de **início planejada e a Data** de **término planejada**.
Data de início planejada	Data e hora em que o trabalho na tarefa deve começar.
Data de término planejada	Data e hora em que o trabalho na tarefa deve terminar.
Duração real	Quantidade de tempo de trabalho real. Calculado usando a data de **início real e a data** de **término real**.
Data de início real	Hora em que o trabalho começou nesta tarefa.
Data de término real	Hora em que o trabalho nesta tarefa foi concluído.
Confidencialidade	
Confidencial	Opção para habilitar a confidencialidade do registro. Somente os usuários confidenciais atribuídos ou grupos confidenciais de usuários podem acessar o registro. Para obter mais informações sobre a opção confidencial, consulte Sinalizador de confidencialidade para registros de auditoria e conformidade.

4. Clique em **Enviar**.

Gerenciar a integração do UCF

A Estrutura de Conformidade Unificada (UCF) de Fronteiras de Rede se integra à sua instância ServiceNow por meio de um processo de autenticação que valida sua assinatura. No formulário Configuração do UCF, você seleciona o tipo de autenticação e insere uma chave de API fornecida pelo UCF ou um cliente e segredo do Oauth2 ServiceNow – fornecidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
Introduzido na Kingston, a integração do UCF usando o cliente Oauth fornecido pela ServiceNow e o Hub de controles comuns do UCF ainda são compatíveis; no entanto, não é mais o método recomendado para integrar sua instância com o UCF. O método preferencial é configurar a integração do UCF usando uma chave de API fornecida pelo UCF (consulte o link abaixo).

Ativar UCF de Conformidade

O plug-in GRC: Conformidade UCF (com.sn_comp_ucf) está disponível como uma assinatura separada.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Procedimento

1. Navegue até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todas**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação.

O que Fazer Depois
Configure a origem da sua biblioteca de controle usando uma chave de API fornecida pelo UCF (este é o método recomendado) ou usando o UCF Common Controls Hub, que você pode comprar como uma assinatura na ServiceNow Store. Para obter mais informações, consulte Hub de controles comuns ou Unified Compliance Framework.

Configurar a integração do UCF usando uma chave de API fornecida pelo UCF

O UCF se integra à sua instância ServiceNow por meio de um processo de autenticação que valida sua assinatura.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

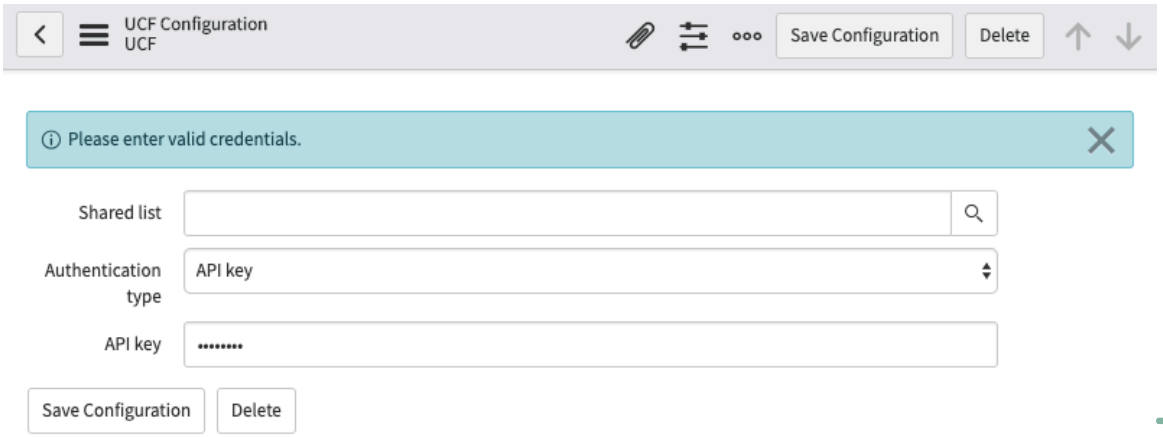
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Antes de configurar a integração do UCF, você precisa de uma assinatura básica do UCF e usar o Gerenciador de chaves de API em sua conta para adquirir uma chave de API do UCF. Você também deve definir listas compartilhadas de documentos de autoridade UCF em sua conta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Integração de Conformidade Unificada**.
2. Clique na configuração do UCF.



3. No formulário, preencha os campos.

Configuração de UCF

Campo	Descrição
Lista compartilhada	Selecione a lista compartilhada da sua conta do UCF.
Tipo de autenticação	Selecione **Chave de API**.
Chave de API	Insira a chave de API que você adquiriu da sua conta do UCF.

4. Clique em **Salvar configuração**.

Configurar a integração do UCF usando o Hub de controles comuns do UCF

Os administradores de conformidade podem baixar conteúdo da Estrutura de Conformidade Unificada (UCF) de Fronteiras de Rede para usar como GRC documentos de autoridade, citações, controles e objetivos de controle.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_comp_ucf.admin e oauth_admin

Os documentos podem ser atualizados em intervalos predefinidos. Você deve ter uma conta do Hub de controles comuns do UCF para criar listas compartilhadas e importá-las para a instância ServiceNow®. O acesso à API é necessário para baixar o conteúdo UCF do UCF-CCH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

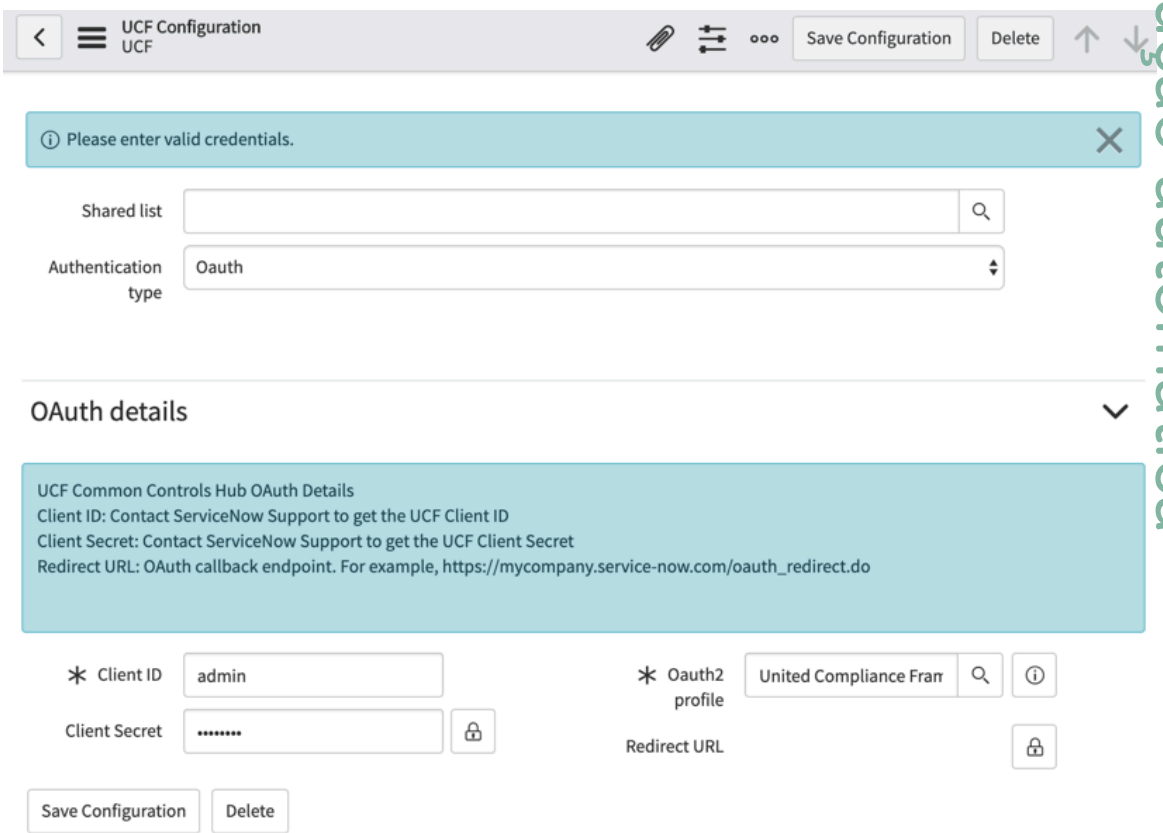
Nota:
Observe as diretrizes a seguir antes de configurar a integração do UCF usando o Hub de controles comuns do UCF

- Somente o administrador do UCF Oauth tem acesso às tabelas Oauth do sistema. Você deve conceder a função de administrador do UCF Oauth ao GRC administrador do UCF, para que o administrador do UCF possa definir a página de configuração do UCF.
- A integração do UCF requer que GRC esteja configurado e os usuários devem ser administradores do Hub de controles comuns.
- A página de configuração do domínio global é carregada por padrão. Se você estiver usando a Separação de domínios, exclua a página de configuração padrão e crie uma específica para o seu domínio.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Integração de Conformidade Unificada**.
2. Clique na configuração do UCF.



3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de UCF

Campo	Descrição
Lista compartilhada	A lista compartilhada a ser importada. **Nota:** As listas compartilhadas aparecem para autenticação de assinatura.
Tipo de autenticação	Selecione **OAuth**.
Detalhes do OAuth	
ID de cliente	Insira o ID do cliente ou o ID do cliente UCF OAuth fornecido por Suporte e atendimento ao cliente. Consulte Criar um caso Now Support para informações de integração de conta UCF-CCH para obter informações. **Nota:** As informações de configuração são específicas para a instância ServiceNow®. Certifique-se de inserir informações precisas para todas as instâncias de teste, desenvolvimento ou produção que você estiver usando. Não inclua espaços na entrada.
Segredo do cliente	Insira um segredo do cliente a ser usado pelo cliente OAuth para autenticação no servidor de autorização. O segredo do cliente deve ser suficientemente aleatório para não ser adivinhado.
Perfil Oauth2	Insira o perfil OAuth2 a ser usado para download. O padrão é o perfil padrão da Estrutura de Conformidade Unida que é instalado com o plug-in UCF. Este campo normalmente não precisa ser alterado.
URL de redirecionamento	Insira a URL de redirecionamento, fornecida por Suporte e atendimento ao cliente. Por exemplo, `https://mycompany.service-now.com/oauth_redirect.do`

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
5. Na caixa de diálogo Integração UCF que aparece, clique em **Solicitar novo token**.

   Nota:
   Para a configuração inicial, um usuário com uma conta de administrador do UCF executa esta configuração e a próxima etapa.

6. Insira suas credenciais do Hub de controles comuns para fazer login.
7. Na mensagem de autorização da aplicação exibida, clique em **Autorizar**.
8. Selecione uma lista compartilhada e clique em **Salvar configuração**.

O que Fazer Depois

Se o UCF introduzir novos campos e conteúdo, os administradores poderão usar tabelas de preparação e mapas de transformação para acomodar essas mudanças nos formatos de dados do UCF. Esta é uma configuração avançada e não é necessária. Os seguintes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

conjuntos para importação e tabelas podem ser configurados para personalizar a lógica de download do UCF.

Tabela de preparação [estende da tabela de linhas do conjunto de importação: import_set_row] usada para integração UCF

Tabela de preparação	Descrição
Documento de autoridade UCF [sn_comp_ucf_authority_document]	A tabela de preparação do Documento de autoridade UCF é usada para armazenar documentos de autoridade que são baixados do Hub de controles comuns do UCF
Citação UCF [sn_comp_ucf_citation]	A tabela de preparação de Citação do UCF é usada para armazenar citações que são baixadas do Hub de controles comuns do UCF
Controle UCF [sn_comp_ucf_control]	A tabela de preparação de controle do UCF é usada para armazenar controles que são baixados do Hub de controles comuns do UCF
Citação UCF para controle [sn_comp_ucf_m2m_control_citation]	A tabela de preparação Citação do UCF para controle é usada para armazenar citações para controles que são baixados do Hub de controles comuns do UCF

Mapas de transformação usados para integração UCF

Mapas de transformação	Descrição
Transformação de documento de autoridade padrão	Transforma dados da tabela de preparação do documento de autoridade UCF na tabela de documento de autoridade
Transformação de citação padrão	Transforma dados da tabela de preparação de Citação UCF na tabela Citação
Transformação de controle padrão	Transforma dados da tabela de preparação de Controle UCF na tabela Objetivo de Controle
Controle para mapa de transformação de citação	Transforma dados da Citação UCF em tabela de controle na tabela Objetivo de controle em Citação

Integre ao Hub de controles comuns do UCF para gerenciar estruturas de conformidade

Os administradores de conformidade podem baixar conteúdo da Estrutura de Conformidade Unificada (UCF) de Fronteiras de Rede para usar como GRC documentos de autoridade, citações, controles e objetivos de controle. Os documentos podem ser atualizados em intervalos predefinidos. Você deve ter uma conta do Hub de controles comuns do UCF para criar listas compartilhadas e importá-las para a instância ServiceNow®.

Se sua organização quiser usar o Hub de controles comuns do UCF como a origem da sua biblioteca de controles, você poderá comprar uma assinatura na ServiceNow Store ou consultar Hub de controles comuns. Para obter mais informações, consulte Unified Compliance Framework.

Nota:
O acordo anterior para acesso gratuito ao conteúdo UCF, inclusive de sua licença do GRC, terminou em 30 de novembro de 2018. Todos os clientes devem comprar uma assinatura diretamente da Conformidade unificada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

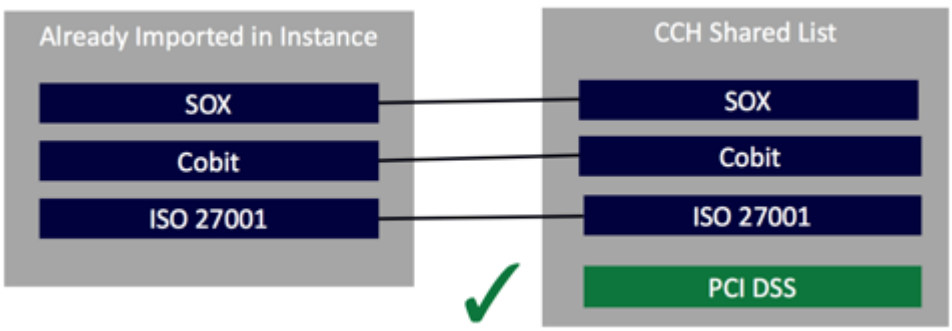
Aviso:
Todos os dados importados de documentos da autoridade UCF são somente leitura e devem ser protegidos. Não personalize os documentos de autoridade, citações ou objetivos de controle em nenhum campo UCF transformado em tabelas GRC.

1. Inscreva-se em uma conta UCF CCH e personalize sua assinatura básica para incluir o acesso à API.
2. Ativar UCF de Conformidade.
3. Criar um caso Now Support para informações de integração de conta UCF-CCH.
4. Configurar a integração do UCF usando o Hub de controles comuns do UCF.
5. Baixar uma lista compartilhada do UCF.

Importações de documento de autoridade Importar documento de autoridade usando uma única lista compartilhada

Cada documento de autoridade já importado para a instância ServiceNow® deve estar em qualquer lista compartilhada que você deseja importar do UCF CCH. Isso evita inconsistências entre o que está no UCF CCH (que pode ter mudado) e o que você já importou.

Importação de lista compartilhada bem-sucedida



Falha na importação da lista compartilhada



Um erro é renderizado porque o SOX não está sendo reimportado nesta lista compartilhada.

Importar documentos de autoridade usando várias listas compartilhadas

Se você precisar importar mais de 100 documentos de autoridade, deverá importá-los para várias listas compartilhadas, pois há uma limitação de que uma lista compartilhada pode conter apenas 100 documentos de autoridade. Você pode criar várias listas compartilhadas (SL), por exemplo, SL1 para importar 100 documentos de autoridade e SL2 para o restante dos documentos de autoridade. Agrupe documentos de autoridade semelhantes como um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

grupo ao importar os documentos de autoridade para várias listas compartilhadas, para que não haja dependência dos documentos entre as várias listas compartilhadas.

Para oferecer suporte a várias listas compartilhadas, a propriedade do sistema *sn_comp_ucf.deactivate_deprecated_docs*, que é **verdadeira**por padrão, deve ser definida como **falsa**.

- Se a propriedade do sistema estiver definida como verdadeira, a validação existente será feita para verificar se os documentos de autoridade importados já foram importados na instância ServiceNow.
- Se a propriedade do sistema estiver definida como falsa, os documentos de autoridade importados não serão validados.

Defina a propriedade como falsa e importe o conteúdo UCF em várias listas compartilhadas. Se os documentos de autoridade, citações e objetivos de controle importados na lista compartilhada forem descontinuados, esses documentos não serão desativados na instância ServiceNow. Em vez disso, o usuário deve validar manualmente os documentos e os links entre a citação e os objetivos de controle. Um e-mail é enviado com os links para o mapeamento entre a citação e os objetivos de controle.

UCF e GRC diferenças de terminologia

Os documentos de autoridade no conteúdo UCF são organizados e mapeados para suas citações apropriadas, que por sua vez são mapeadas para um conjunto comum de controles. A terminologia entre as aplicações UCF e GRC difere um pouco, conforme explicado na tabela a seguir.

Diferenças de terminologia

UCF	GRC aplicativo
Documento de autoridade	Documento de autoridade
Citação	Citação
Controle	Objetivo de Controle

Criar um caso Now Support para informações de integração de conta UCF-CCH

Depois de estabelecer sua conta do UCF CCH, use o Now Support Portal de serviços para iniciar o processo de integração de conta.

Antes de Iniciar
Inscreva-se em uma conta UCF CCH e personalize sua assinatura básica para incluir o acesso à API. Um usuário com a função de administrador do UCF deve fazer login na conta do CCH e gerar a chave de API.

Nota:
O acordo anterior para acesso gratuito ao conteúdo UCF, inclusive da sua licença GRC, terminou em 30 de novembro de 2018. Todos os clientes devem comprar uma assinatura diretamente da Conformidade unificada.

Função necessária: administrador

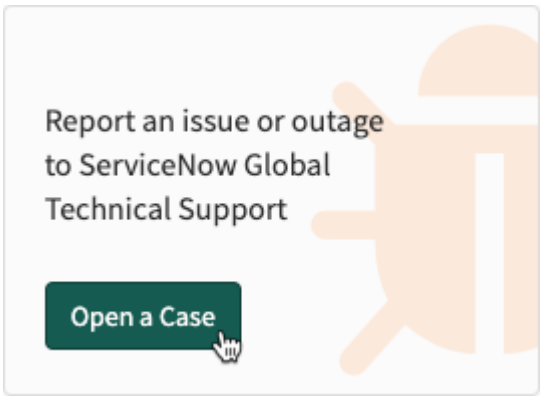
Procedimento

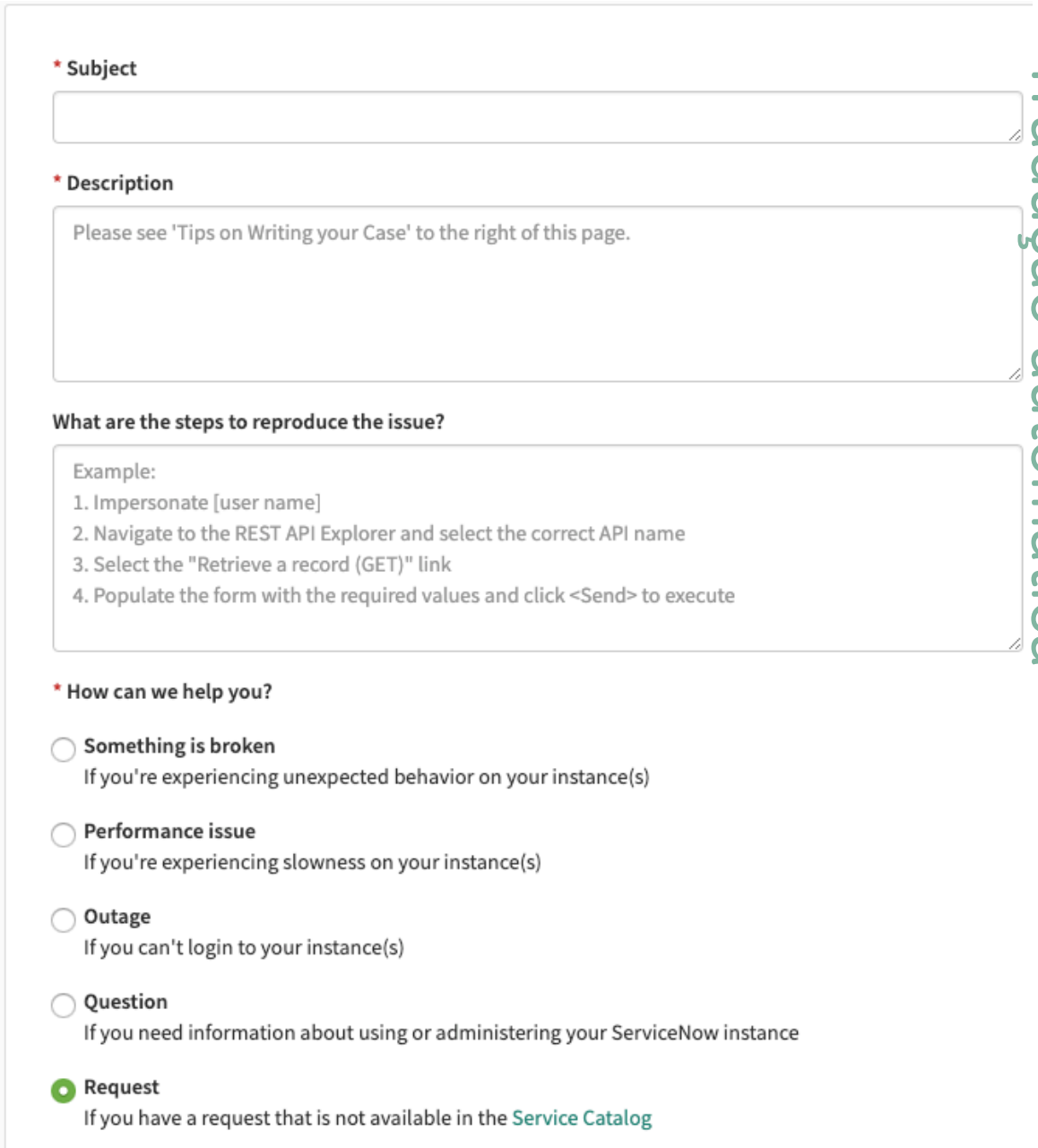
1. Depois de ativar o plug-in Conformidade UCF, entre no Portal de serviços Hi .
2. Clique **em Obter ajuda**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique **em Abrir um caso**.





Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Preencha o formulário **Criar caso**.

Campo	Descrição
Assunto	Uma breve descrição do caso.
Descrição	Descreva o problema e forneça as seguintes informações: ○ Insira Ativei o novo plug-in GRC: Compliance UCF (com.sn_comp_ucf). Já assinei o UCF CCH. Estou solicitando que você me forneça as informações OAuth necessárias para concluir a integração. ○ Inclua o nome e o número da conta da sua empresa. ○ Inclua o nome, o endereço de e-mail comercial e o número de telefone do solicitante. **Nota:** Ao fornecer as informações de contato da sua empresa e do solicitante, você autoriza o atendimento ao cliente ServiceNow® a entrar em contato e compartilhar essas informações com a Network Frontiers, um terceiro, para concluir a inscrição na sua conta UCF CCH.
Como podemos ajudar você?	Clique em **Solicitar**.
Anexos (capturas de tela, logs etc.)	Anexe capturas de tela, conforme necessário.
Quais das suas instâncias foram afetadas?	Insira a instância GRC da sua empresa.
Qual é o impacto?	Selecione sua resposta.

5. Clique em **Enviar**.
   Suporte e atendimento ao cliente O inicia o processo de integração do OAuth e contata o solicitante com as informações de integração.

Baixar uma lista compartilhada do UCF

Para que os gerentes de conformidade baixem documentos de autoridade UCF do UCF CCH, a lista deve ser marcada como Compartilhada. Ao atualizar documentos de autoridade ou adicionar novos, você deve atualizar todos os seus documentos de autoridade para garantir que a estrutura de controles comuns permaneça sincronizada com os documentos de autoridade que você está usando.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

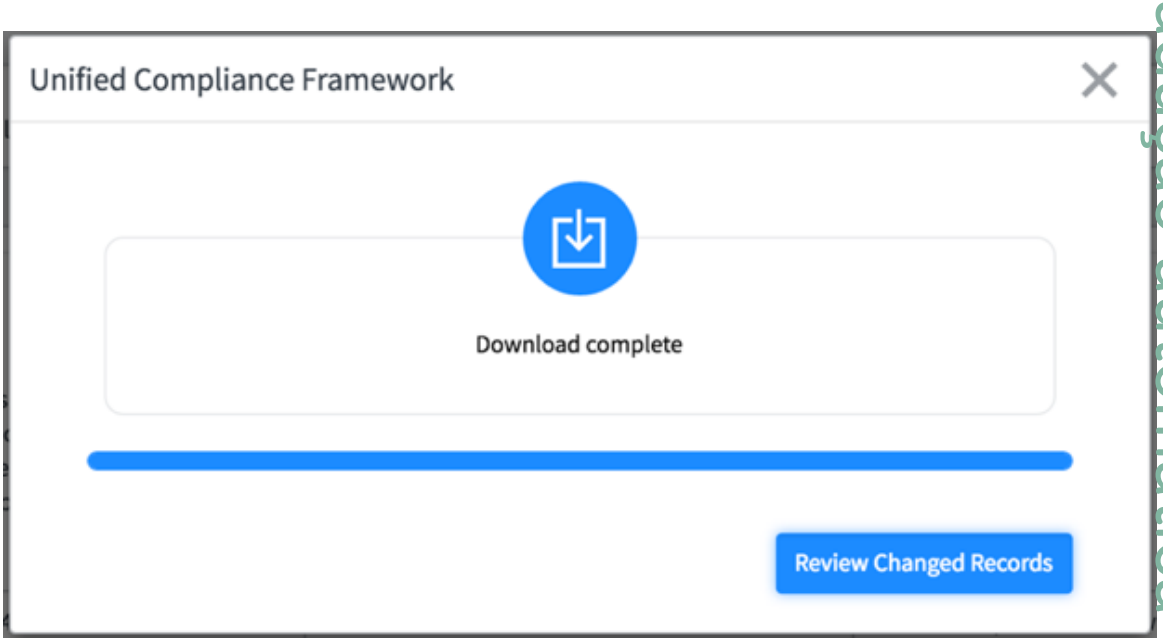
Nota:
O design atual do UCF oferece suporte ao download de controles obrigatórios e implícitos. Não há suporte para download de controles de implementação. Consulte a Documentação de conformidade unificada. Como distribuo uma lista de documentos de autoridade para outras contas? .

Todos os dados importados de documentos da autoridade UCF são somente leitura e devem ser protegidos. Não personalize os documentos de autoridade, citações ou objetivos de controle em nenhum campo UCF nas tabelas GRC.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Integração de Conformidade Unificada**.
2. Clique na configuração do **UCF**.
3. Configurar a integração do UCF usando o Hub de controles comuns do UCF, se necessário.
4. Clique **em Importar lista compartilhada**.

Uma barra de andamento mostra o andamento do download e da importação dos documentos.



Você pode encontrar qualquer um dos seguintes erros:

Erros da lista compartilhada do UCF

Erro	Explicação	Resolver
Erro encontrado ao baixar o conteúdo UCF. Tente novamente ou entre em contato com o administrador do sistema para obter	Se a conexão com a internet for perdida por qualquer motivo, esta mensagem será exibida.	Clique em **Importar lista compartilhada** para baixar novamente.

Tradução automática

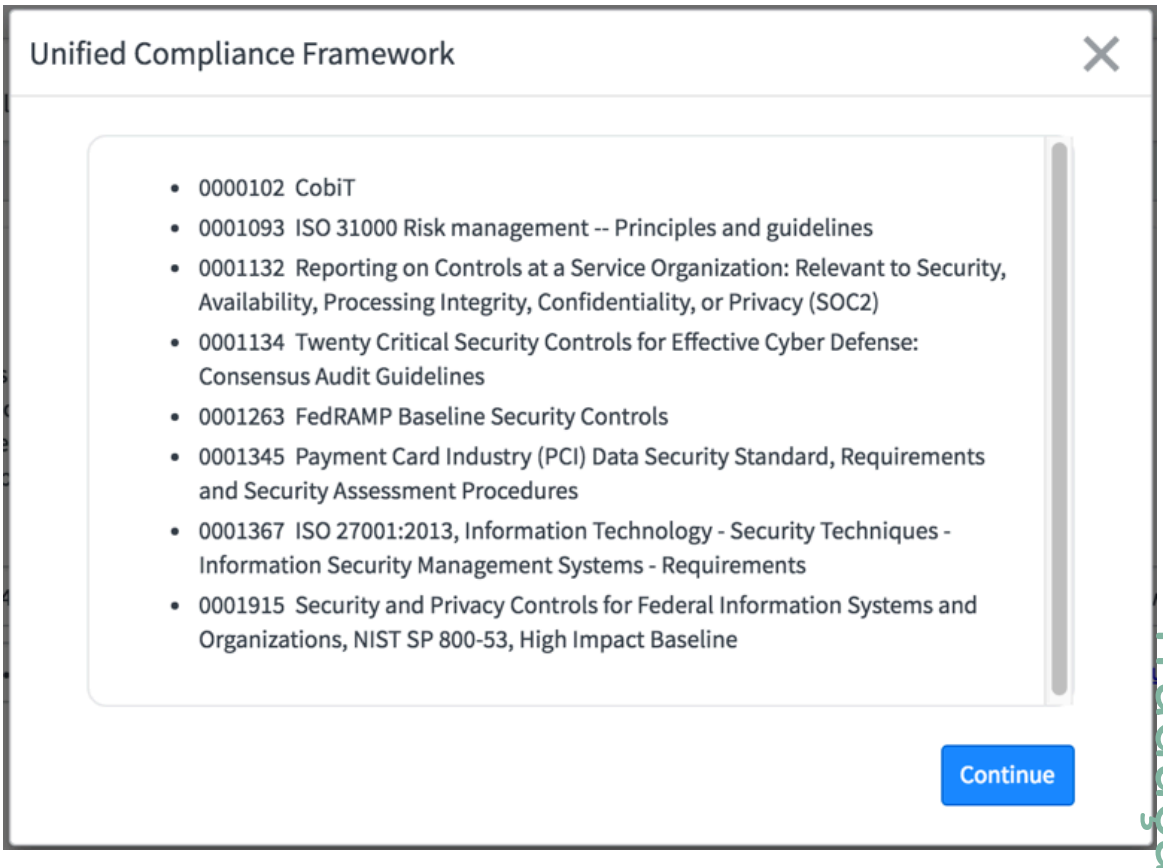
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Erro	Explicação	Resolver
mais assistência.		
Erro encontrado ao baixar o conteúdo UCF. Tente novamente ou entre em contato com o administrador do sistema para obter mais assistência.	Essa mensagem também pode indicar que os documentos de autoridade fazem parte de uma lista compartilhada existente ou a possibilidade de um erro de importação do UCF. Ele sugere que você revise a validade dos documentos de autoridade, citações, objetivos de controle e os links para o mapeamento de objetivos de controle e citação.	A partir da Gestão de políticas e conformidade versão 12.0.4, o administrador do UCF recebe um e-mail com links para todos os registros inválidos. **a.** Clique em um link no e-mail e corrija os registros listados. **b.** Repita para outros registros inválidos, se eles aparecerem no e-mail. **c.** Clique em **Importar lista compartilhada** para baixar novamente. **Nota:** Uma propriedade do sistema chamada *sn_comp_ucf.deactivate_deprecated_docs* controla se uma notificação por e-mail é enviada quando registros inválidos ou obsoletos são encontrados durante uma importação de lista compartilhada. O padrão da propriedade é verdadeiro. Defina a propriedade como falsa se você estiver baixando conteúdo UCF em várias listas compartilhadas. Quando a propriedade é definida como falsa, os documentos não são descontinuados, mas um e-mail é enviado.
A lista compartilhada selecionada não corresponde à lista de documentos de autoridade existente. Selecione uma lista compartilhada diferente ou atualize a lista compartilhada existente.	Se a lista compartilhada UCF selecionada que você está baixando não incluir todos os documentos de autoridade que você já baixou, esta mensagem será exibida.	**a.** Retorne ao CCH e verifique se a lista compartilhada que você está tentando baixar inclui todos os documentos de autoridade da importação original para sua instância. **b.** Clique em **Importar lista compartilhada** para baixar novamente.

5. Clique em **Revisar registros alterados** para revisar a lista de registros alterados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Os documentos de autoridade no conteúdo UCF são organizados e mapeados para suas citações apropriadas, que por sua vez são mapeadas para um conjunto comum de controles. A terminologia entre as aplicações UCF e GRC difere um pouco, conforme explicado na tabela a seguir.

Diferenças de terminologia

UCF	ServiceNow Aplicação GRC
Documento de autoridade	Documento de autoridade
Citação	Citação
Controle	Objetivo do controle

Gerenciar controles

Controles são implementações específicas de um objetivo de controle. Controles desativados não aparecem na lista. Antes de definir controles, racionalize, consolide e defina os controles importantes em sua organização.

Racionalizar seus controles

Se você carregar todos os seus controles em massa, estará perdendo a oportunidade de refinar e simplificar seu conjunto de controles. Conforme sua empresa muda e seus dados, processos e tecnologia de TI melhoram, substitua os controles e procedimentos desatualizados ao implementar sua aplicação GRC. Considere o seguinte:

- Como este controle afeta meu objetivo de negócio?
- Este controle está realmente prevenindo ou detectando riscos?

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

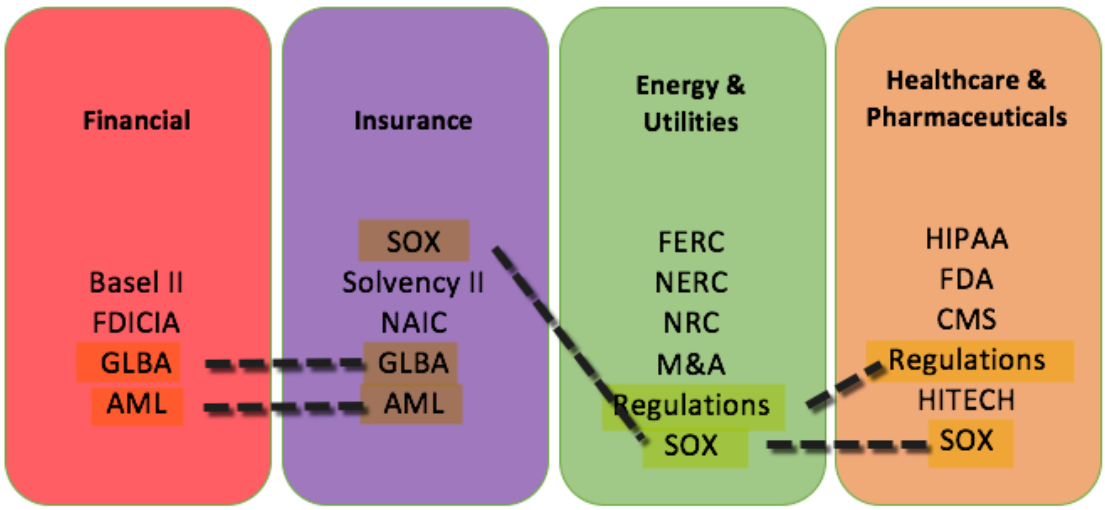
- Existe um controle diferente que você pode colocar para proteger melhor sua empresa?
- Existe um controle que você pode implementar para reduzir a sobrecarga do processo e melhorar o desempenho da TI e, ao mesmo tempo, reduzir o risco?
- Um controle complicado pode ser substituído por um controle mais simples e eficaz?

Nota:
Quando você define controles manualmente ou quando os importa do Unified Compliance Framework (UCF), uma entidade é associada aos controles. É um campo obrigatório no formulário Controle. Se, no entanto, você importar controles de uma origem diferente do UCF, poderá encontrar controles que não têm entidades associadas. É importante que você retorne ao formulário Controle e adicione uma entidade ao controle. Entidades ausentes podem gerar resultados não confiáveis nos cálculos. Além disso, se você encontrar um controle com uma entidade que foi desabilitada, o controle deverá ser descontinuado.

Consolidar seus controles

Procure oportunidades para consolidar controles. Procure controles comuns e repetidos em várias autoridades regulatórias de estruturas (por exemplo, SOX, GLBA e AML). Evite operar um único controle várias vezes para cada regulamentação, mapeando controles cruzados e eliminando os redundantes. Este processo estabelece um único conjunto consolidado de controles = estrutura de controle, executar e preservar o mapeamento cruzado de controles é essencial para auditorias.

Sobreposição de requisitos e regulamentações do setor



Definir controles e regras de negócio

As regras de negócio que você define no início, estabelecem as definições de configuração GRC posteriormente. Esteja preparado para:

- Identificar controles e proprietários de controle
- Definir testes de controle e resultados esperados
- Estabelecer frequências de teste e controle
- Identificar riscos: impacto e probabilidade
- Preparar certificações, avaliações, questionários e evidências necessárias

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Compor casos de uso prováveis (quem precisa interagir ou exibir o conteúdo do sistema GRC e para quais finalidades)
- Mapear origens autorizadas para políticas, procedimentos, controles e riscos

Criar um controle

Os controles são gerados automaticamente quando você associa uma política a um tipo de entidade ou um tipo de entidade a um objetivo de controle. Um controle é criado para cada entidade listada no tipo de entidade do objetivo de controle. Os controles também podem ser criados manualmente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Controles** > **Todos os Controles**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de controle

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Nome	Nome do controle.
Entidade	Entidade relacionada. **Nota:** Se você alterar o estado da entidade para Ativo do estado Descontinuado, o controle criado manualmente na entidade também será movido para o estado Rascunho.
Herdar do objetivo de controle	Opção para indicar se o controle é criado por meio do processo de geração de item. Para obter mais informações, consulte Vários controles para uma combinação exclusiva de entidade–objetivo de controle.
Objetivo de Controle	Objetivo de controle relacionado.
Grupo responsável	Grupo proprietário da política.
Responsável	Usuário proprietário da política. **Nota:** O proprietário é sempre adicionado como um entrevistado. O proprietário do controle selecionado pertence ao grupo responsável.
Controle-chave	Indicador de que o controle é um controle-chave.
Ponderação	Valor usado para calcular a eficácia da pontuação de controle. Com base na ponderação de controle, o valor de eficácia da pontuação de controle é calculado
Status	Status do controle. As opções possíveis são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Em conformidade** ○ **Fora de conformidade** ○ **Não aplicável**
Estado	Estado do controle. As opções possíveis são: ○ **Rascunho** Neste estado, todos os usuários de conformidade podem modificar o controle. Disponível somente ao criar um controle único. Controles pontuais são possíveis, mas não recomendados. ○ **Certificar** Quando o controle é criado a partir de um objetivo de controle, os controles estão neste estado. **Nota:** Quando um controle é definido novamente como rascunho, a certificação é cancelada. ○ Os controles de**revisão** são movidos automaticamente para revisão da fase de certificação. ○ **Monitorar** Nesse estado, todos os gerentes de conformidade podem mover o controle de revisão para monitoramento. ○ Os**gerentes** ou administradores de Conformidade descontinuados podem mover um controle de Monitor para Descontinuado. **Nota:** Quando um controle é descontinuado: ▪ Indicadores associados não são executados ▪ As certificações associadas foram canceladas ▪ As mudanças nos objetivos de controle associados não atualizam o controle
Imposição	Lista de opções: ○ Obrigatório ○ Voluntário
Categoria	Lista de opções: ○ Aquisição ou venda de instalações, tecnologia e serviços ○ Gestão de auditorias e riscos ○ Manual de Estilo de Conformidade e Governança ○ Gestão do Human Resources ○ Objetivos de alto nível e liderança ○ Monitoramento e medição ○ Gestão operacional ○ Proteção física e ambiental ○ Proteção da privacidade quanto a informações e dados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Gestão de registros ○ Endurecimento do sistema por meio de gestão de configuração ○ Continuidade de sistemas ○ Design, compilação e implementação de sistemas ○ Segurança técnica ○ Supervisão de cadeia de suprimentos e de terceiros ○ Raiz ○ Preterido
Tipo	Lista de opções: ○ Aquisição/Venda de Ativos ou Serviços ○ Relatórios ou Medições Acionáveis ○ Gestão de auditorias e riscos ○ Comportamento ○ Processos de negócios ○ Comunicar ○ Configuração ○ Gestão de dados e Informações ○ Duplicado ○ Estabelecer Funções ○ Estabelecer/Manter Documentação ○ Gestão do Human Resources ○ Investigar ○ Zona de Impacto de TI ○ Gestão de logs ○ Manutenção ○ Monitorar e Avaliar Ocorrências ○ Proteção Física e Ambiental ○ Processo ou Atividade ○ Gestão de registros ○ Continuidade de Sistemas ○ Design, Compilação e Implementação de Sistemas ○ Segurança Técnica ○ Testando ○ Treinamento
Classificação	Lista de opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Preventivo ○ Corretiva ○ Detetive ○ Zona de Impacto de TI
Frequência	Lista de opções: ○ Orientado por evento ○ Diariamente ○ Semanalmente ○ Mensalmente ○ Trimestralmente ○ Semestralmente ○ Anualmente **Nota:** Para obter informações sobre a diferença entre o campo**Frequência** de um controle e o campo**Frequência** de certificação em uma entidade, consulte KB0694607 .
Descrição	Descrição do controle.
Informações adicionais	Informações adicionais sobre o controle.
Atribuição	
Grupo responsável	Grupo proprietário do controle.
Responsável	Usuário proprietário do controle.
Certificação	
Certificação	Selecione em uma lista de opções. ○ Outros tipos de certificação podem ser configurados. ○ Se este campo estiver preenchido, o campo **Respondentes** da certificação se tornará automaticamente obrigatório e o proprietário se tornará o entrevistado. **Nota:** Se o usuário alterar o tipo de certificação no objetivo de controle, todos os controles relacionados também serão alterados.
Entrevistados da certificação	○ Usuários atribuídos à certificação deste controle. ○ Somente um usuário com a função sn_grc.user pode ser adicionado como entrevistado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Quando os campos **Certificação** e **Entrevistados** de certificação estão definidos, as certificações são criadas quando você clica em **Certificar**.
Diário de atividades	
Comentários adicionais	Informações públicas sobre o controle.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Depois de criar um controle, você pode convertê-lo em um controle comum e adicionar entidades dependentes e tipos de entidade dependentes a ele. Para obter mais informações, consulte Testar controle comum e implementar resultados em várias entidades dependentes.

Seguir um controle

O Connect se integra com Gestão de políticas e conformidade, fornecendo uma sobreposição para a interface padrão, permitindo que os usuários participem de conversas enquanto trabalham e colaboram no registro de controle.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.user ou sn_compliance.reader

Para obter mais informações sobre o Connect, consulte Connect .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Controles** > **Todos os Controles**.
2. Abra o registro de controle.
3. Clicar **Seguir** > **Seguinte** e selecione uma das opções no menu suspenso.

Certificar um controle

Certificações são pesquisas que reúnem evidências para comprovar que um controle foi implementado. Se os campos de certificação de controle e entrevistados forem selecionados, quando o controle passar do estado **Rascunho** para o estado **Certificar**, uma notificação será enviada aos entrevistados da certificação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Os usuários podem criar vários tipos de certificação e definir seus objetivos de controle para diferentes certificações. Uma certificação de amostra chamada **Certificação GRC** também é fornecida como a certificação padrão.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando os controles são atestados, um novo questionário é criado. Como resultado, as certificações não aparecem no **Autoatendimento** > **Minhas avaliações e pesquisas** módulo. Centenas de GRC registros de avaliação podem ser gerados de uma só vez e devem ser separados de outras avaliações em uma exibição de lista separada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Políticas e conformidade** > **Controles** > **Minhas Certificações**.
2. Abra a certificação e revise os detalhes.

Opção	Descrição
Se você não conseguir responder às perguntas	**a.** Reatribua a certificação a outro usuário no campo **Atribuído a**. **b.** Clique **em Atualizar** e feche o registro. **Nota:** Somente um usuário com a função sn_grc.user pode ser reatribuído à certificação. A lista de certificações é atualizada quando você reatribui uma certificação a outro usuário.
Se você for capaz de responder às perguntas	**a.** Clique **em Obter certificação**. **b.** Responda às perguntas e anexe informações, conforme necessário. **c.** Clique em **Enviar**. A lista de certificações é atualizada quando você fecha a janela pop-up **Fazer avaliação**.

Vários controles para uma combinação exclusiva de entidade–objetivo de controle

Você pode criar vários controles para uma combinação exclusiva de uma entidade e um objetivo de controle para obter informações de controle granulares.

Para uma organização que lida com vários produtos, linhas operacionais e práticas, ter um único controle para uma entidade e uma combinação de objetivo de controle é ineficaz. Vários níveis de objetivos de controle, controlados e gerenciados de forma centralizada, ajudam a obter as informações de controle granulares.

Os benefícios de criar vários controles para a mesma entidade e combinações de objetivo de controle são:

- Você pode criar objetivos de controle de alto nível e controles mais granulares.
- O proprietário do controle, o gerente de conformidade e o usuário de conformidade podem gerenciar a biblioteca de conformidade com mais eficiência.

Você pode criar vários controles para a mesma combinação de entidade e objetivo de controle, habilitando a opção **Herdar do objetivo de controle** no formulário Controle. Os controles podem ser criados por meio do processo de geração de item ou, por padrão, herdados do objetivo de controle. Esses controles têm um nome exclusivo, pois são exclusivos da combinação de objetivo de entidade-controle. Por padrão, somente um controle pode ser herdado do objetivo de controle. No entanto, se você quiser criar vários controles para a mesma combinação de entidade e objetivo de controle, precisará fazê-lo manualmente e o nome do controle deverá ser exclusivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando você seleciona a opção **Herdar do objetivo de controle** no formulário Controle, o controle herda automaticamente o nome e a descrição do objetivo de controle. No entanto, quando a opção não estiver selecionada, você deverá inserir o nome do controle manualmente.

Gerenciar certificações de controle

Certificações são pesquisas que reúnem evidências para comprovar que um controle foi implementado. As certificações documentam como o controle é medido. Este método é usado com frequência durante o estado Monitor.

O designer de certificação fornece uma única interface que os usuários podem usar para criar e editar certificações, bem como alterar parâmetros de pontuação. O banco de dúvidas oferece uma biblioteca de perguntas para várias categorias, para que você não precise criar cada questionário do zero.

Nota:
Para saber mais sobre certificações de controle, consulte Uma visão geral do ciclo de vida da política em Gestão de políticas e conformidade.

Os usuários podem criar vários tipos de certificação e definir seus objetivos de controle para diferentes certificações. Uma certificação de amostra chamada **Certificação GRC** também é fornecida como a certificação padrão, que é composta pelas seguintes perguntas simples:

Por padrão, a **certificação GRC** é usada para controles e fornece as seguintes perguntas de avaliação:

- Este controle está implementado?
- Anexar prova
- Explique

Minhas certificações está na seção **Controles** da aplicação Política e conformidade e contém certificações ativas das quais você é o entrevistado. As certificações aparecem em uma lista com um único registro de certificação por controle.

Minhas certificações agrupadas contêm certificações que você agrupou para eliminar a tarefa de fornecer respostas repetitivas para avaliações semelhantes.

Todas as certificações estão contidas na seção **Controles** da aplicação Política e conformidade e contêm todas as certificações ativas.

Os gerentes de conformidade podem criar tipos de certificação que contêm diferentes tipos de perguntas para atender às suas necessidades. Consulte Criar uma certificação de controle usando o Designer de certificação.

Os gerentes de conformidade podem criar um novo conjunto de perguntas para cada objetivo de controle. O banco de dúvidas oferece uma biblioteca de perguntas para várias categorias, para que você não precise criar cada questionário do zero. Consulte Criar um tipo de certificação.

Designer de certificação

O designer de certificação fornece uma única interface que os usuários podem usar para criar e editar certificações, bem como alterar parâmetros de pontuação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Todos os registros de certificação são armazenados em tabelas de avaliação e exibidos nas exibições de certificação dessas tabelas.

Criar uma certificação de controle usando o Designer de certificação

Use o Designer de certificação para criar e editar tipos de métrica. Use diferentes tipos de métrica para diferentes controles. Selecione vários entrevistados para uma certificação, bem como parâmetros de pontuação de mudança.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.attest_creator, sn_compliance.manager, sn_compliance.administrator

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Tipos de Certificação**.
2. Clique **em Designer**de certificação .
   O designer contém os seguintes elementos:

Elemento	Descrição
Controles	Os tipos de dados de pergunta compatíveis estão disponíveis na paleta Controles. Arraste um controle para a tela do designer para criar uma pergunta desse tipo.
Questões	Uma biblioteca de perguntas para várias categorias, para que você não precise criar cada questionário do zero.
Categorias	A nova avaliação é aberta na exibição **Design**. O campo **Nome do** questionário aparece acima da primeira categoria na tela. Um campo de pergunta em branco aparece no contêiner de categoria.

3. Digite um nome no campo **Nome**.
4. Arraste um controle para a tela do designer para criar uma pergunta desse tipo.

Controles de pergunta

Tipo de dados	Descrição	Com pontuação
Anexo	Pergunta com um ícone Gerenciar anexos que permite aos usuários anexar um ou mais arquivos.	N
Booliano	Pergunta com uma caixa de seleção ou uma lista **Sim/Não** para respostas do usuário.	Y
Escolha	Lista de opções predefinidas. Para obter mais informações, consulte a definição de **Escolhas**.	Y
Data	Campo de data.	N
Data/Hora	Campo de data e hora.	N
Número	Campo de número com valores mínimos e máximos predefinidos. O padrão é de 1 a 10.	N

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de dados	Descrição	Com pontuação
Porcentagem	Campo de porcentagem com um intervalo prescrito.	N
Escala	Escala Likert predefinida. As opções de resposta aparecem como botões de opção.	Y
Escala Numérica	Escala numérica selecionável. O padrão é de 1 a 5. As opções de resposta aparecem como botões de opção.	Y
Cadeia de caracteres	Campo de texto com uma ou várias linhas.	N
Modelo	Lista de seleção de modelos que fornecem uma escala predefinida de opções. **Nota:** É importante atribuir um modelo a cada certificação. Isso permite que os controles sejam criados automaticamente com base nos objetivos de controle e nos tipos de entidade.	Y
Referência	Lista de seleção de campos de uma tabela de referência especificada. Esse tipo de dados não oferece suporte a qualificadores de referência.	N

Nota:
Defina a resposta correta para a métrica que você deseja que seja pontuada. As métricas pontuadas determinam o status de conformidade dos controles.

5. Aponte para o ícone de menu no canto superior direito do Designer de certificação para selecionar uma das seguintes opções.

Nota:
A disponibilidade de cada opção depende do status da certificação que é aberta no designer.

Opção	Descrição
Nova Certificação	Abre uma nova tela para uma nova certificação.
Carregar Certificação	Abre uma lista de certificações existentes que você pode selecionar e editar.

Ao contrário de outros tipos de avaliações, as certificações de controle não aparecem no **Autoatendimento** > **Minhas avaliações e pesquisas** módulo, porque muitas certificações de controle podem ser geradas de uma só vez. Em vez disso, as certificações de controles são mostradas como uma lista no **Políticas e conformidade** > **Controles** > **Minhas Certificações** módulo e o módulo **Todas as certificações**.

O que Fazer Depois

Se você estiver implementando o Gestão de políticas e conformidade software, retorne ao Gestão de políticas e conformidade check-list de configuração e prossiga para a próxima etapa.

Criar um tipo de certificação

Em vez de usar o tipo de **certificação GRC** padrão, o gerente de conformidade pode criar um novo conjunto de perguntas para cada objetivo de controle.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.attestation_creator ou sn_compliance.manager ou sn_compliance-admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Tipos de Certificação**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Tipo de métrica de avaliação

Campo	Descrição
Nome	Nome do tipo de avaliação.
Duração da avaliação	Período permitido entre a geração e a conclusão da avaliação.
Tabela	Tabela à qual esta avaliação se aplica.
Fator de escala	Valor de escala a ser usado para todos os resultados de avaliação.
Condição	Defina registros específicos da tabela.
Descrição	Mais detalhes sobre a avaliação.
Estado	Estado da avaliação: **Rascunho** ou **Publicado**
Impor condição	Opção que indica se os registros acessíveis desse tipo que não atendem às condições especificadas são excluídos.
Funções	Funções que têm acesso a informações sobre este tipo de métrica.

4. Clique em **Enviar**.

Consolidar certificações de controle usando o recurso Mesma resposta

Gestão de políticas e conformidade e Gestão de riscos oferecem dois métodos para consolidar certificações e avaliações de risco em grupos que ajudam a eliminar a tarefa de fornecer respostas repetitivas para avaliações semelhantes. Você pode fornecer as mesmas evidências para as avaliações agrupadas ou responder a avaliações individuais na mesma interface do usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao consolidar certificações de controle usando o recurso Mesma resposta, você pode agrupar certificações que contêm no máximo 1000 perguntas. Quando a certificação ou avaliação de risco do grupo é feita, todos os registros do grupo herdam as respostas.

Nota:
Para alterar o limite de 1.000 perguntas, navegue até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades GRC** e modifique a propriedade **sn_grc.consolidated_questions_limit**.

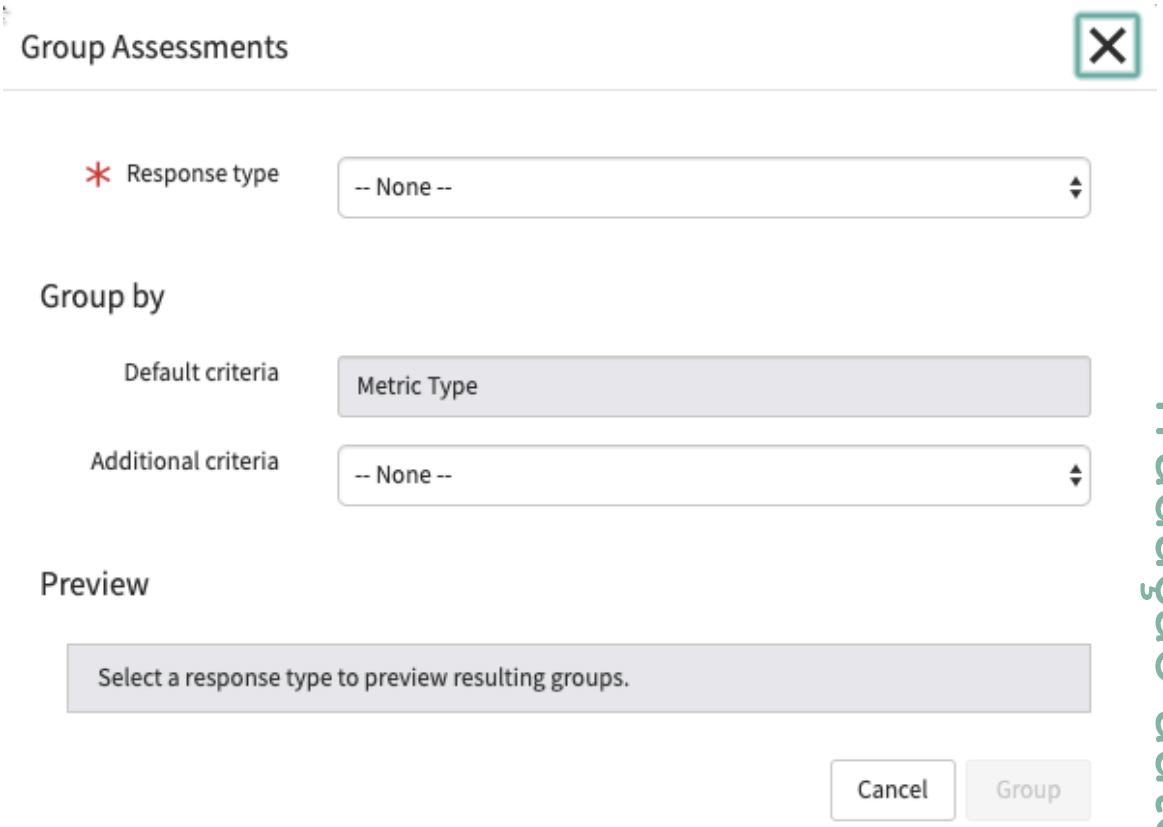
Se você não quiser que os usuários acessem esta capacidade, navegue até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades GRC**e desabilite a propriedade **sn_grc.enable_consolidate_asmt**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Controles** > **Minhas Certificações**.
2. Selecione as certificações que você deseja agrupar.
3. Na lista **de seleção Ações em linhas selecionadas**, clique em **Avaliações de grupo**.



4. Em **Tipo de resposta**, selecione **Fornecer a mesma resposta para todas as avaliações**.
5. Preencha os campos conforme necessário.

Campo	Descrição
Critérios padrão	O padrão deste campo é **Tipo de métrica**.
Critérios adicionais	Opcionalmente, você pode definir critérios de agrupamento adicionais: ○ Categoria ○ Objetivo de controle/Declaração de risco ○ Entidade Você também pode definir opções adicionais de critérios de avaliação se os padrões não atenderem às suas necessidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: O uso desses esquemas de agrupamento faz sentido se as certificações agrupadas contiverem várias instâncias dos critérios selecionados. Por exemplo, se você selecionou um grupo de 20 certificações com 10 associadas a uma entidade e as outras 10 associadas a uma entidade diferente, a seleção de **Entidade** neste campo fará com que dois grupos separados de certificações sejam criados. Se, no entanto, o grupo consistir em 5 certificações associadas a uma entidade e cada uma das outras 15 certificações associadas a entidades diferentes, somente essas 5 serão agrupadas e o restante será ignorado.
Visualização	A **Visualização** mostra o número de certificações a serem agrupadas. Dependendo dos **critérios adicionais** selecionados, a visualização pode mostrar vários grupos. Se você quiser ver as certificações a serem agrupadas, clique no link que mostra o número de certificações ou avaliações de risco a serem agrupadas.

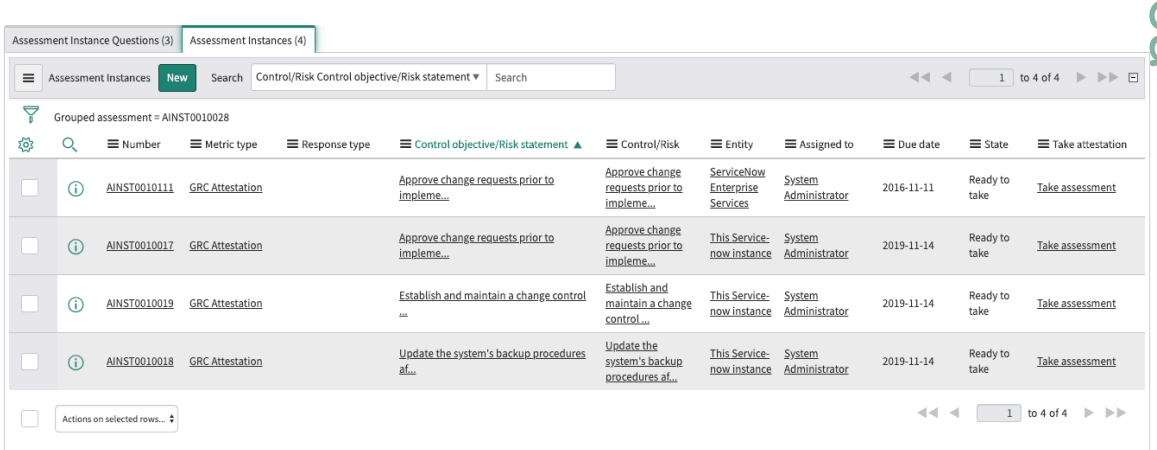
6. Quando estiver satisfeito com as certificações ou avaliações de risco a serem consolidadas, clique em **Agrupar**.

   Uma mensagem de confirmação é exibida, junto com um link para o grupo de certificação.



Nota:
Quando grupos de certificação são criados, você pode exibi-los navegando até **Políticas e conformidade** > **Controles** > **Minhas Certificações Agrupadas**. Se você abrir uma certificação agrupada, terá a opção de remover uma ou mais certificações do grupo. Para isso, selecione aquelas que você deseja remover e selecione **Desagrupar avaliação** na lista de seleção **Ações nas linhas selecionadas**. Se você remover certificações de um grupo a ponto de haver apenas uma certificação, o grupo será removido.

7. Quando estiver pronto para fazer a avaliação, clique no link na mensagem de confirmação ou no número da certificação em **Minhas certificações agrupadas**.



8. Clique **em Fazer avaliação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Conclua a avaliação como você faria com qualquer outra e clique em **Enviar**.
   Todas as certificações do grupo herdam as respostas que você forneceu e o estado de cada certificação do grupo muda para **Concluído**.

Consolidar certificações de controle usando o recurso de resposta diferente

Gestão de políticas e conformidade e Gestão de riscos oferecem dois métodos para consolidar certificações e avaliações de risco em grupos que ajudam a eliminar a tarefa de fornecer respostas repetitivas para avaliações semelhantes. Você pode fornecer as mesmas evidências para as avaliações agrupadas ou responder a avaliações individuais na mesma interface do usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao consolidar certificações de controle ou avaliações de risco usando o recurso Resposta diferente, você pode agrupar certificações ou avaliações de risco que contenham no máximo 150 perguntas. Todas as perguntas aparecem em uma única IU.

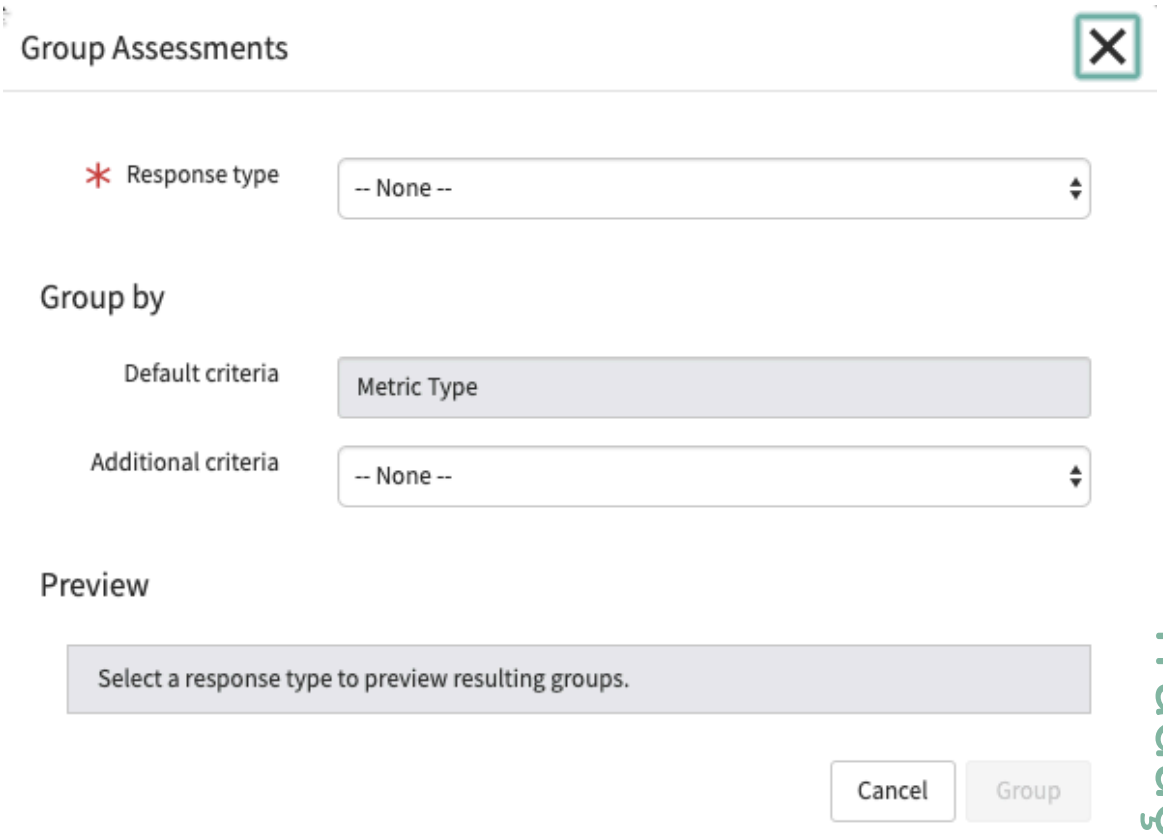
Nota:
Para alterar o limite de 1.000 perguntas, navegue até **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades GRC** e modifique a propriedade **sn_grc.grouped_questions_limit**.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Controles** > **Minhas Certificações**.
2. Selecione as certificações que você deseja agrupar.
3. Na lista **de seleção Ações em linhas selecionadas**, clique em **Avaliações de grupo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Em **Tipo de resposta**, selecione **Fornecer resposta diferente para cada avaliação**.
5. Preencha os campos conforme necessário.

Campo	Descrição
Critérios padrão	O padrão deste campo é **Tipo de métrica**.
Critérios adicionais	Opcionalmente, você pode definir critérios de agrupamento adicionais: ○ Categoria ○ Objetivo de controle/Declaração de risco ○ Entidade Você também pode definir opções adicionais de critérios de avaliação se os padrões não atenderem às suas necessidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: O uso desses esquemas de agrupamento faz sentido se as certificações agrupadas contiverem várias instâncias dos critérios selecionados. Por exemplo, se você selecionou um grupo de 20 certificações com 10 associadas a uma entidade e as outras 10 associadas a uma entidade diferente, a seleção de **Entidade** neste campo fará com que dois grupos separados de certificações sejam criados. Se, no entanto, o grupo consistir em 5 certificações associadas a uma entidade e cada uma das outras 15 certificações associadas a entidades diferentes, somente essas 5 serão agrupadas e o restante será ignorado.
Visualização	A **Visualização** mostra o número de certificações a serem agrupadas. Dependendo dos **critérios adicionais** selecionados, a visualização pode mostrar vários grupos. Se você quiser ver as certificações a serem agrupadas, clique no link que mostra o número de certificações ou avaliações de risco a serem agrupadas.

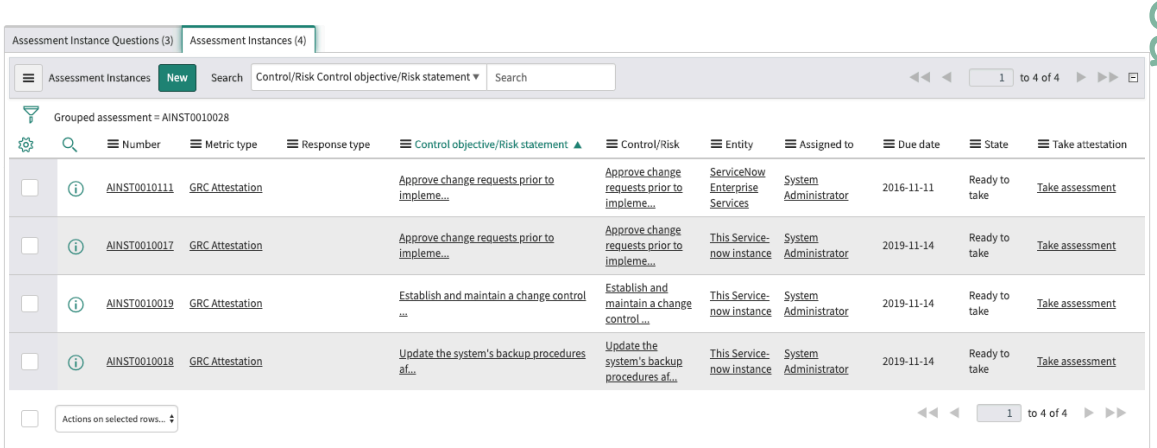
6. Quando estiver satisfeito com as certificações ou avaliações de risco a serem consolidadas, clique em **Agrupar**.

   Uma mensagem de confirmação é exibida, junto com um link para o grupo de certificação.



Nota:
Quando grupos de certificação são criados, você pode exibi-los navegando até **Políticas e conformidade** > **Controles** > **Minhas Certificações Agrupadas**. Se você abrir uma certificação agrupada, terá a opção de remover uma ou mais certificações do grupo. Para isso, selecione aquelas que você deseja remover e selecione **Desagrupar avaliação** na lista de seleção **Ações nas linhas selecionadas**. Se você remover certificações de um grupo a ponto de haver apenas uma certificação, o grupo será removido.

7. Quando estiver pronto para fazer a avaliação, clique no link na mensagem de confirmação ou no número da certificação em **Minhas certificações agrupadas**.



8. Clique **em Fazer avaliação**.
   Você vê questionários para todas as certificações selecionadas no grupo.
9. Conclua a avaliação para cada uma das certificações e clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definir critérios de agrupamento de avaliação

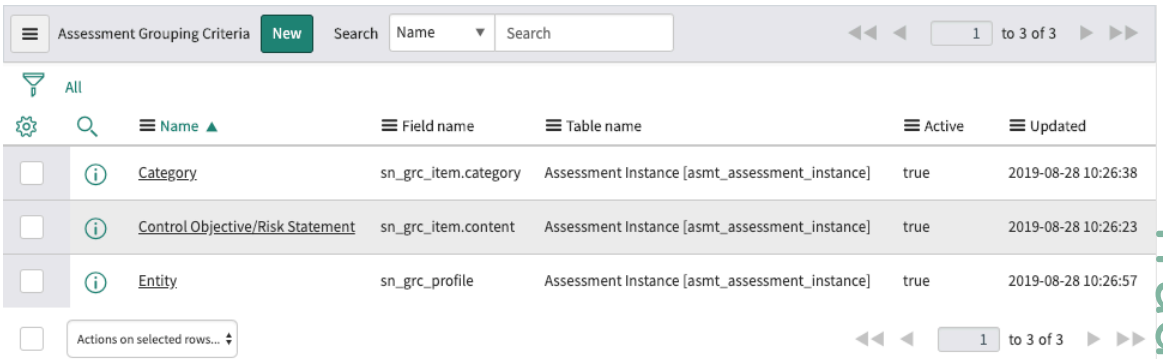
Opcionalmente, você pode definir critérios de agrupamento adicionais se os critérios padrão não atenderem às suas necessidades.

Antes de Iniciar

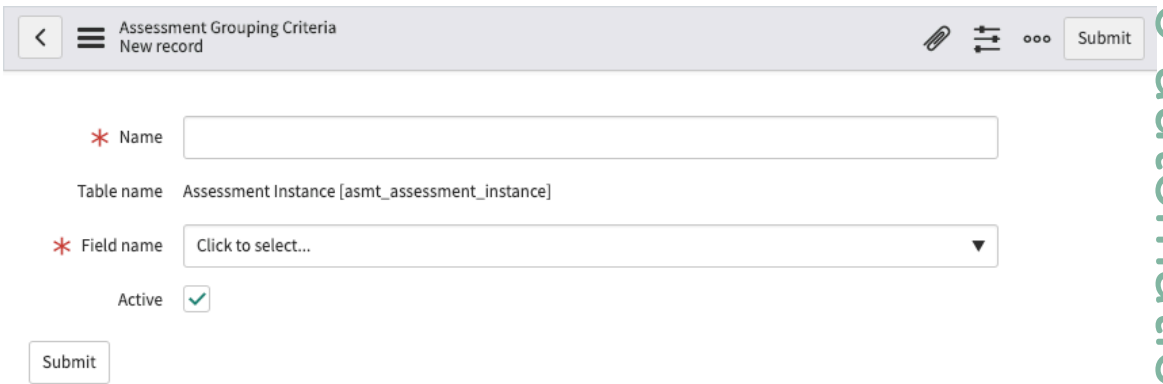
Função necessária: sn_compliance.admin, sn_compliance.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Critérios de Agrupamento da Avaliação**.



2. Clique em **Nova**.



3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome dos critérios de agrupamento de avaliação.
Nome do campo	Selecione o nome do campo na tabela Instância de avaliação [asmt_assessment_instance].
Ativo	Selecione para ativar o agrupamento croteria.

4. Clique em **Enviar**.

Gerenciar indicadores de controle

O monitoramento contínuo envolve atividades relacionadas à identificação e criação dos principais indicadores de risco e controles. A Visão geral de conformidade está disponível

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

para administradores e gerentes de conformidade, fornecendo uma exibição executiva dos requisitos de conformidade, conformidade geral e detalhamentos de conformidade.

Informações de suporte podem ser coletadas para indicadores por meio de coleta automática de dados ou tarefas manuais. Os resultados do indicador são usados para criar problemas para controles, atualizar pontuações de risco e fornecer informações de suporte para atividades de auditoria e testes de controle.

Indicadores

Os indicadores coletam dados para monitorar controles e riscos e coletar evidências de auditoria. Os indicadores monitoram um único controle ou risco.

Modelos de indicador

Os modelos de indicador permitem a criação de vários indicadores para controles ou riscos semelhantes.

Visão Geral da Conformidade

Relatórios de visão geral de conformidade no sistema de base

Nome	Visual	Descrição
Requisitos de conformidade	Gráfico de donut	Selecione uma divisão para se concentrar em uma área de conformidade específica.
Conformidade geral	Gráfico de donut	Exibe a conformidade geral de todos os requisitos de controle no sistema. Selecionar uma fatia específica no widget anterior coloca essa área em foco.
Entidade	Lista suspensa	Selecione uma ou mais entidades para exibir e comparar sua conformidade em vários itens.
Estado do controle	Check-list	Marque ou desmarque as caixas de seleção para exibir relatórios de filtro por estado de controle.
Conformidade por documento de autoridade	Gráfico de Barras	Compare o nível de conformidade dependendo da entidade selecionada e/ou do documento de autoridade.
Detalhamento de conformidade	Pivô de vários níveis	Veja um detalhamento da conformidade de controle por documentos e políticas de autoridade relacionada.
Entidades fora de conformidade	Gráfico de colunas	Contagem de requisitos de controle fora de conformidade agrupados por entidade.

Documentos de Autoridade

Os documentos de autoridade definem políticas, riscos, controles, auditorias e outros processos para garantir a aderência ao conteúdo autorizado.

Cada documento de autoridade é definido em um registro e as listas relacionadas nesse registro contêm as condições individuais do documento de autoridade.

Os relacionamentos desses itens da lista relacionada ao documento de autoridade estão visíveis no Workbench do GRC na aplicação Gestão de políticas e conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você pode adicionar marcadores de referência de conteúdo a documentos de autoridade. Os marcadores de referência de conteúdo permitem filtrar registros para identificar mais facilmente os pacotes de conteúdo, integrações e aceleradores de caso de uso associados aos documentos de autoridade.

Citações

As citações contêm as provisões do documento de autoridade, que podem estar inter-relacionadas. As citações dividem um documento de autoridade em temas gerenciáveis.

Você pode criar citações ou importá-las de documentos de autoridade do UCF e, em seguida, criar os relacionamentos necessários entre as citações.

Nota:
Você pode adicionar marcadores de referência de conteúdo a citações. Os marcadores de referência de conteúdo permitem filtrar registros para identificar mais facilmente os pacotes de conteúdo, integrações e aceleradores de caso de uso associados às citações.

Criar um indicador de controle

Os dados do indicador para controles, risco e evidências de auditoria são medidos de forma diferente, dependendo da aplicação GRC.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_compliance_admin, sn_compliance_manager

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Políticas e conformidade** > **Indicadores** > **Indicadores**.
   - **Risco** > **Indicadores** > **Indicadores**.
   - **Auditoria** > **Indicadores** > **Indicadores**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de indicador

Campo	Descrição
Categoria	Selecione **Indicador de conformidade** para um indicador de controle e **Indicador de risco** para um indicador de risco.
Nome	Nome do indicador.
Aplica-se a	Entidade relacionada ao **item**.
Grupo responsável	Grupo proprietário do indicador.
Responsável	Proprietário do indicador.
Número	Número de identificação exclusivo.
Ativo	Opção que indica se o indicador está ativo.
Item	Controle ou risco relacionado.
Modelo	Modelo de indicador relacionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Substituir modelo	Opção que indica se o modelo de indicador associado a este indicador deve ser substituído
Último resultado aprovado	Opção que indica se o último resultado foi aprovado.
Programação	
Frequência de coleta	Frequência de coleta de resultados do indicador. As tarefas e os resultados do indicador são gerados automaticamente com base na programação do indicador.
Próximo tempo de execução	Hora da próxima coleta de resultados do indicador.
Método	
Tipo	Os resultados podem ser coletados manualmente usando a atribuição de tarefa ou automaticamente usando condições básicas de filtro, Performance Analytics ou um script. ○ Manual ○ Básico
Descrição resumida	Se o Tipo for **Manual**, este campo estará presente. Breve descrição do problema.
Instruções	Se o Tipo for **Manual**, este campo estará presente. Instruções para a coleta de resultados do indicador.
Valor obrigatório	Se o Tipo for **Manual**, este campo estará presente.
Aprovado/Reprovado	Se o Tipo for **Básico**, este campo estará presente. O indicador é aprovado ou reprovado.
Limite de PA	Se o Tipo for **Indicador do PA**, este campo estará presente. O limite de PA associado.
Script	Se o Tipo for **Script**, este campo estará presente. Script que obtém as informações do sistema desejadas.
Dados de suporte	
Nota: A partir da versão 10.1, os dados históricos reais dos registros de dados de suporte dos resultados do indicador ou das tarefas do indicador são exibidos. Anteriormente, somente o estado em tempo real dos registros coletados poderia ser exibido.	
Tabela	Use dados de apoio para coletar evidências de apoio de outras aplicações.
Campos de dados de suporte	Campos de dados de suporte com base na tabela selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Enviar**.

> **Nota:**
> Como gerente de conformidade ou administrador de conformidade, você pode atribuir a tarefa do indicador a um usuário com a função Business User Lite. Se você atribuir um usuário com uma função de Business User Lite como proprietário no campo **Proprietário** e **executar** o indicador, uma tarefa do indicador será criada na lista relacionada Tarefas em aberto. Esta tarefa de indicador é atribuída ao proprietário com a função de Usuário de negócios Lite.
>
> Como usuário com a função Business User Lite, você pode navegar até **Políticas e conformidade** > **Indicadores** > **Minhas tarefas de indicador** para exibir as tarefas de indicador atribuídas a você. Você pode exibir o indicador selecionando o ícone de informações ao lado do campo Indicador. Você também pode atualizar o campo **Resultado**, o campo **Estado**, o campo **Valor**, **Comentários adicionais**e **Anotações de trabalho** no formulário de tarefa do indicador.
>
> Para realizar tarefas semelhantes na Central do funcionário, consulte GRC tarefas no portal da Central do funcionário.

O que Fazer Depois

Se você estiver implementando o Gestão de políticas e conformidade software, concluiu as etapas de configuração necessárias. Retornar ao Gestão de políticas e conformidade check-list de configuração e prossiga para as etapas opcionais, conforme necessário.

Criar um modelo de indicador GRC

Os gerentes de conformidade ou de risco criam modelos de indicador a partir dos quais muitos indicadores podem ser criados.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager
- sn_risk.admin ou sn_risk.manager
- sn_audit.admin ou sn_audit.manager
- sn_grc.usuário

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Indicadores** > **Modelos de indicador**.
   - **Todos** > **Risco** > **Indicadores** > **Modelos de indicador**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de modelo de indicador

Campo	Descrição
Nome	Nome do indicador.
Descrição	Descrição do indicador.
Categoria	Categoria para a qual você está criando um modelo de indicador. Por exemplo, selecione **Modelo**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	de indicador de risco para criar um modelo de indicador de risco.
Ativo	Opção que determina se o modelo de indicador está ativo.
Método	
Tipo	O método usado para determinar o tipo de modelo de indicador. As opções são: ○ **Manual**: os indicadores manuais são usados para dados que não podem ser recuperados de uma instância ServiceNow porque vêm de um sistema externo, como dados de clientes de um sistema de vendas de terceiros. ○ **Básico**: indicadores básicos são indicadores automatizados com base em uma origem de indicador. A origem do indicador especifica uma tabela e uma frequência com que as pontuações desta tabela são salvas. ○ **Script**: os indicadores com script usam um script personalizado para coletar os dados.
Resultado se o valor atender ou exceder o valor de destino	Campo de configuração de resultado. As opções são: ○ **Aprovado** ○ **Reprovado** Por exemplo, suponha que você insira 100 neste campo. Se a saída do resultado do indicador for maior que 100, o status do indicador será aprovado ou reprovado com base no valor configurado neste campo.
Tipo de Destino	Tipo do valor de destino. As opções são: ○ **Nenhum**: use esta opção se você não quiser configurar nenhuma meta ou limite para o indicador. ○ **Porcentagem**: use esta opção para determinar o resultado do indicador por um valor percentual. ○ **Contagem**: use esta opção para determinar o resultado do indicador por um valor de contagem ou número total.
Meta	O valor que determina se o indicador deve ser aprovado ou reprovado.
Instruções	Instruções adicionais para o modelo.
Valor obrigatório	Opção para decidir se um valor deve ser obrigatório na tarefa do indicador para um indicador manual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Esta opção aparecerá somente se **Manual** for selecionado no campo **Tipo**. Esta opção será selecionada automaticamente se **Contagem** ou **Porcentagem** for selecionada no campo **Tipo de destino**.
Dados de suporte	
Nota: A partir da versão 10.1, os dados históricos reais dos registros de dados de suporte dos resultados do indicador ou das tarefas do indicador são exibidos. Anteriormente, somente o estado em tempo real dos registros coletados poderia ser exibido.	
Coletar dados de suporte	Opção para habilitar a coleta de dados ou evidências de suporte sempre que o indicador for executado.
Tabela	Tabela usada para coletar dados de suporte.
Campos de dados de suporte	Campos da tabela de origem a serem usados para coletar os dados de suporte.
Tipo de coleção de amostras	Tipo de coleta de dados de suporte, como contagem ou porcentagem.
Tamanho de amostra	Número mínimo de registros que devem ser usados para coletar dados de suporte. Por exemplo, um indicador básico pode consultar uma tabela grande, retornando milhares de registros com cada execução de indicador. Você não precisa salvar todos eles; apenas uma amostra desses registros. Se você inserir um tamanho de amostra de 100, somente 100 registros serão salvos, embora a consulta tenha retornado milhares.
Critérios básicos	
Critérios	Critérios para filtrar os dados da tabela de origem.
Usar campo de referência	Opção para habilitar o uso do **campo Referência**.
Campo de referência	Conexão entre a tabela de dados de suporte e o campo **Aplica-se ao registro** da entidade.
Critérios adicionais	
Para criar indicadores com metas, use os critérios de filtro avançados. Esta seção aparece somente quando você seleciona **Básico** no campo **Tipo**. Esta seção é usada para fornecer mais critérios de filtro.	
Critérios adicionais	Mais critérios para filtrar os dados para calcular o valor de meta. Esta seção aparece somente quando **Porcentagem** é selecionado no campo **Tipo** de meta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Programação	
Frequência de coleta	Frequência de coleta de resultados do indicador. As tarefas e os resultados do indicador são gerados automaticamente com base na programação do indicador.
Data da primeira execução	Hora da primeira coleta dos resultados do indicador. Este campo é definido automaticamente com base em quando um indicador ou um modelo de indicador é executado pela primeira vez. O valor neste campo não pode ser modificado.
Data da próxima execução	Próximo tempo de execução para coletar resultados de indicador de todos os indicadores descendentes para este modelo de indicador.
Duração da data de vencimento (dias)	Duração da data de vencimento em dias entre a criação e a data de vencimento da tarefa do indicador e a geração de seus resultados. A duração da data de vencimento adicionada à data de criação é refletida como a **data de vencimento** da tarefa do indicador. Este campo aparece somente quando **Manual** é selecionado no campo **Tipo**. Para obter mais informações, consulte Melhorias de desempenho para o trabalho noturno do indicador.

4. Ao concluir essas entradas, você também pode exibir informações nas seguintes listas relacionadas:
   - Objetivos de controle/declarações de risco
   - Referências de conteúdo

   Nota:
   A guia **Objetivos de controle/declarações de risco** permite reutilizar o mesmo modelo para vários objetivos de controle ou declarações de risco, ou ambos.

5. Selecione **Enviar**.

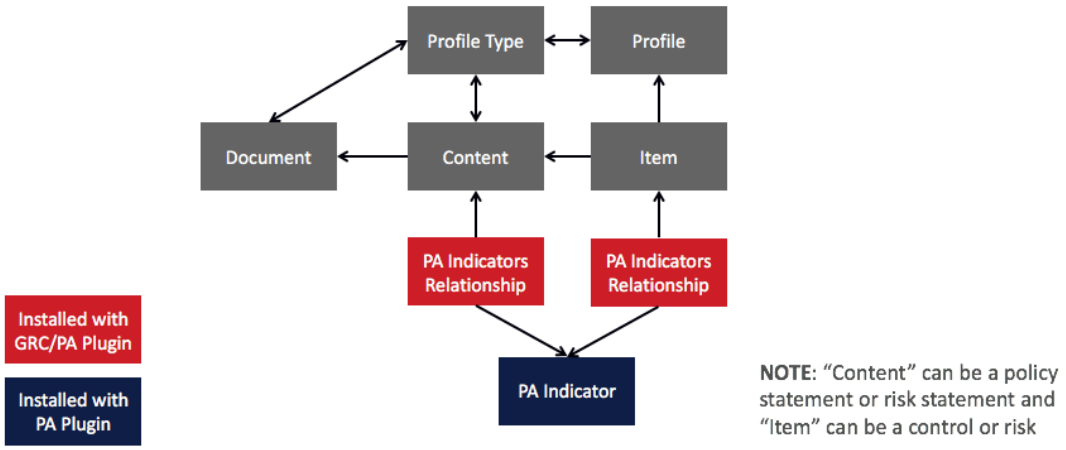
Monitorar controles usando GRC Indicadores de Análise de desempenho

Você pode vincular Gestão de políticas e conformidade conteúdo e itens a indicadores, detalhamentos e limites do Performance Analytics. Você pode associar indicadores do Performance Analytics a objetivos de controle e controles para exibir cartões de pontuação e tendências e analisar condições e tendências atuais.

Os riscos e controles associados a um indicador de PA ou indicador/detalhamento/elemento de PA monitoram automaticamente qualquer limite de PA com o mesmo indicador de PA ou indicador de PA, detalhamento ou relacionamento de elemento. Qualquer violação de limite de PA é relatada no nível de relacionamento de indicadores de risco ou controle e Performance Analytics em um contador de violações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Impacto da violação do limite de PA

Quando um risco ou controle e contador de violações de relacionamento de indicadores do Performance Analytics são diferentes de zero (por exemplo, um limite de PA com o mesmo indicador de PA ou indicador de PA, detalhamento ou relacionamento de elemento foi violado) e se não houver nenhum problema aberto, um é criado um problema que está associado ao risco ou controle. Também para riscos, o **fator de falha do indicador** representa o número de relacionamentos dos indicadores de risco e da Análise de desempenho com um contador de violações diferente de zero.

Redefinir todos os contadores de violações do Indicador de PA

Redefina os contadores de violação associados a um risco ou controle clicando em **Redefinir todos os contadores de violação do indicador do PA** ou abrindo o relacionamento específico e clicando em **Redefinir**contador de violações .

Relatórios de violação do indicador GRC PA

Há dois relatórios para a comunicação de violações:

- Violações de indicador de PA de risco
- Controlar violações do indicador de PA

Ativar GRC: integração do Performance Analytics

O plug-in GRC: Performance Analytics Integration fornece uma integração entre o Performance Analytics e as aplicações Gestão de riscos e Gestão de políticas e conformidade. Este plug-in fornece mais informações sobre o risco organizacional e o desempenho da conformidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todas**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação.

O que Fazer Depois

Depois de ativar o plug-in GRC: Performance Analytics Integration em uma instância com listas relacionadas personalizadas no conteúdo (risco ou objetivo de controle) ou itens (risco ou controle), talvez seja necessário adicionar manualmente o indicador do PA aos relacionamentos de conteúdo e/ou ao PA indicador para relacionamentos de item.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins

Associar um indicador de PA a uma declaração de risco ou objetivo de controle

Você pode associar indicadores do Performance Analytics a declarações de risco e declarações de política para analisar tendências relacionadas ao risco ou à política.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager ou sn_compliance.manager

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Objetivos do Controle**.
   - **Todos** > **Risco** > **Biblioteca de Riscos** > **Declarações de Risco**.
2. Abra uma declaração de risco ou objetivo de controle.
3. Na lista relacionada **Indicadores do PA**, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Indicadores de PA

Campo	Descrição
Indicador do PA	O indicador de análise de desempenho ao qual a declaração de risco ou objetivo de controle será associado.

5. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Na declaração de risco ou no formulário de objetivo de controle, na lista relacionada **Indicadores do PA**, você vê o indicador associado. Opcionalmente, você pode clicar em **Exibir indicador** no indicador desejado para ver o cartão de pontuação do Performance Analytics do indicador. As associações do indicador do PA são transferidas para todos os riscos ou controles associados à declaração de risco original ou ao objetivo de controle. Além disso, se o indicador tiver um detalhamento que corresponda ao risco ou à entidade do controle (por exemplo, um detalhamento de serviço de negócio), os campos **Detalhamento** e **Elemento** do relacionamento serão preenchidos automaticamente.

Associar um indicador de PA a riscos e controles

Você pode associar indicadores do Performance Analytics a riscos e controles para analisar tendências relacionadas à entidade à qual o risco ou controle pertence.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager ou sn_compliance.manager

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Políticas e conformidade** > **Controles** > **Todos os Controles**.
   - **Risco** > **Registro de riscos** > **Todos os Riscos**.
2. Abra um risco ou controle.
3. Na lista relacionada **Indicadores do PA**, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Indicadores de PA

Campo	Descrição
Indicador do PA	Indicador de análise de desempenho ao qual o risco ou controle será associado.
Detalhamento	Detalhamento para exibir uma tendência específica com base no elemento de detalhamento.
Elemento	Detalha o elemento para exibir uma tendência e um cartão de pontuação específicos. **Nota:** Este campo depende do campo **Detalhamento** que está sendo preenchido. Quando visível, é obrigatório.

5. Clique em **Enviar**.
   No formulário Risco ou Controle, na lista relacionada **Indicadores do PA**, você vê o indicador associado. Opcionalmente, você pode clicar em **Exibir indicador** no indicador desejado para ver o cartão de pontuação do Performance Analytics do indicador.

Atualizar indicadores associados GRC para um conjunto de itens

Você pode atualizar todos os itens pertencentes a um registro de conteúdo GRC para que cada item seja relacionado individualmente ao indicador do PA.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager ou sn_compliance.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Objetivos de Controle**.
   - **Todos** > **Risco** > **Biblioteca de Riscos** > **Declarações de Risco**.
2. Abra uma Declaração de risco ou Objetivo de controle que tenha um indicador de Análise de desempenho associado.
3. Clique no link relacionado **Atualizar relacionamentos de PA**.
   Todos os riscos ou controles relacionados à declaração de risco ou declaração de política são associados automaticamente a todas as declarações de risco ou indicadores de política da declaração. Além disso, se o indicador tiver um detalhamento que corresponda ao risco ou à entidade do controle (por exemplo, um detalhamento de serviço de negócio), os campos **Detalhamento** e **Elemento** do relacionamento serão preenchidos automaticamente.

Gerenciar solicitações de evidências

A solicitação de evidências é usada por equipes de auditoria e conformidade para solicitar documentos de suporte durante uma auditoria. Os auditores e as equipes de conformidade exigem esses documentos da primeira linha de defesa.

Solicitação de evidências: evidências são todas as informações usadas por um auditor para determinar a opinião de auditoria. As evidências incluem as informações contidas nos registros contábeis subjacentes às declarações financeiras e outras informações. As evidências são cumulativas por natureza. Inclui evidências obtidas de procedimentos de auditoria realizados durante a auditoria. As evidências também podem incluir evidências de auditoria obtidas de outras fontes, como auditorias anteriores.

Uma solicitação de evidência é frequentemente introduzida durante a preparação da auditoria ou fase de planejamento após o anúncio da auditoria. Os documentos solicitados são usados pela equipe de auditoria para entender os controles e processos no escopo e para iniciar os testes de trabalho de campo. Conforme uma auditoria avança por várias fases, a equipe de auditoria frequentemente adiciona novas solicitações à lista. As equipes de conformidade usam as evidências coletadas para testes de controle.

A partir da versão 11.0.2, uma solicitação de evidência não planejada é compatível com as aplicações Gestão de auditorias e Gestão de políticas e conformidade das seguintes maneiras.

- As evidências podem ser solicitadas de um compromisso e de todas as tabelas de auditoria. Para entender como solicitar evidências, consulte Solicitar evidências para auditoria.
- As equipes de conformidade podem solicitar evidências de proprietários de controle, partes interessadas nos negócios e proprietários de processo.
- As equipes de auditoria podem solicitar evidências de proprietários de controle, partes interessadas nos negócios, proprietários de processo e equipes de conformidade.
- Usuários atribuídos podem fornecer evidências diretamente do Portal de serviços.
- Os gerentes podem aprovar solicitações de evidências com base em vários critérios, como confidencialidade e criticidade.
- Canais de comunicação aprimorados entre solicitantes e designados simplificam o processo de aprovação.
- As restrições de confidencialidade aprimoradas impedem que pessoas não autorizadas vejam as informações da solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho de solicitação de evidências e usuários

A solicitação de evidências ajuda os clientes a solicitar eletronicamente as informações de que precisam da primeira e da segunda linha de defesa. Os indivíduos auditados podem carregar imediatamente seus documentos no sistema, reduzindo significativamente o tempo de processamento manual.

O fluxo de trabalho de solicitação de evidências é o seguinte:

1. Um usuário de auditoria com a função sn_audit.user solicita evidências e atribui a solicitação a outro usuário. Este solicitante pode solicitar as evidências para si mesmo ou gerar uma solicitação em nome de outro usuário de auditoria ou usuário do GRC. Se o solicitante determinar que uma tarefa de evidência foi criada erroneamente, o solicitante poderá cancelar essa tarefa de evidência específica. A capacidade de cancelar a solicitação de evidências está disponível quando a solicitação está no estado **Rascunho**. Um solicitante pode cancelar as tarefas de solicitação de evidências a qualquer momento até que as tarefas atinjam o estado **Revisão**.
2. Depois de criar uma solicitação de evidências, você deve criar registros de coleta de evidências e, em seguida, o solicitante deve solicitar evidências. Os registros de coleta de evidências contêm as instruções de coleta de evidências, atribuídos a e grupo de atribuição. Ao clicar em **Solicitar evidência**, as tarefas de solicitação de evidências são geradas e atribuídas a um grupo ou usuário.
3. O designado recebe um e-mail com o link para fornecer as evidências solicitadas.

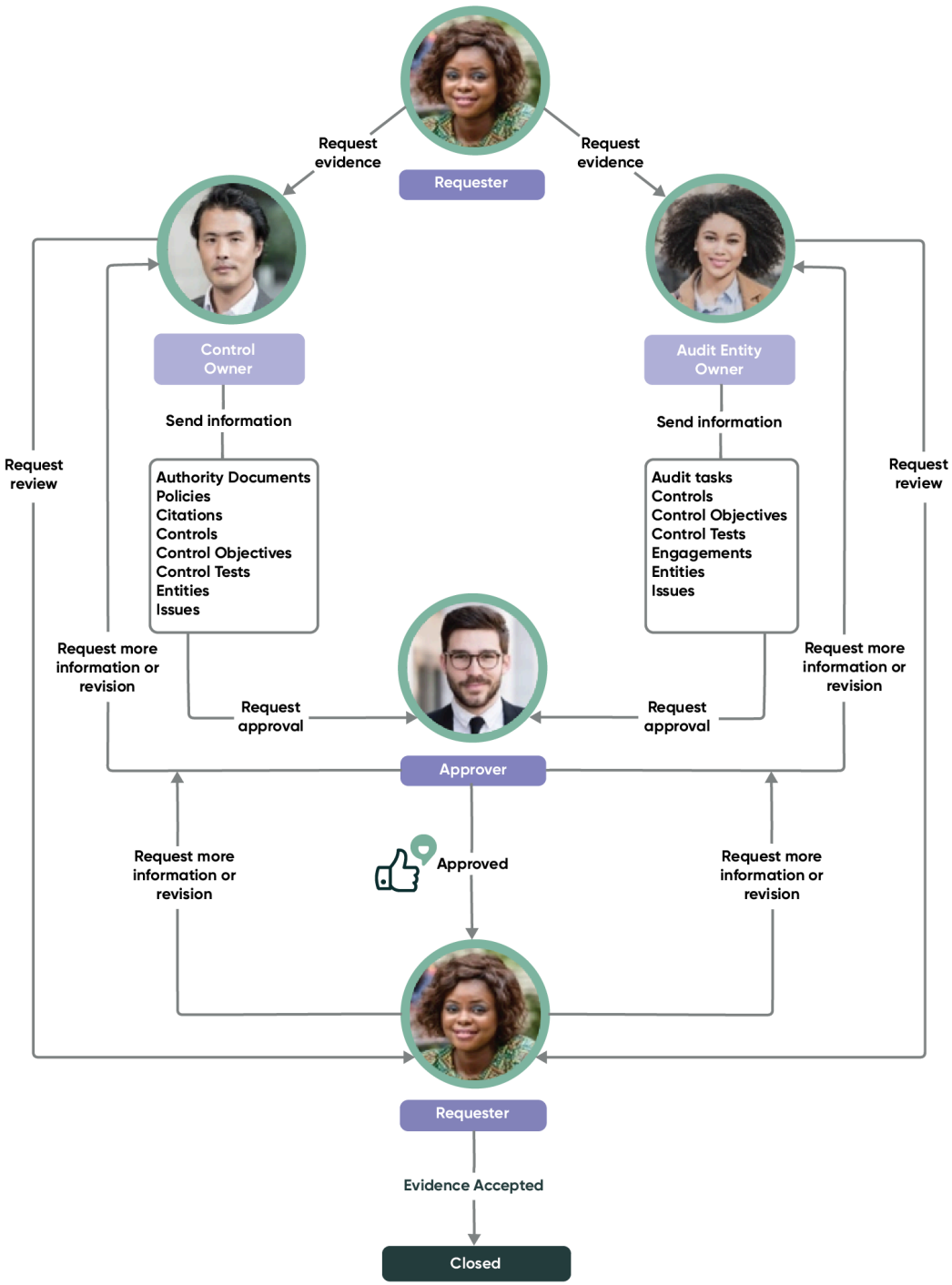
   Nota:
   Se o solicitante mudar o atribuído após solicitar evidências, o atribuído original não poderá mais exibir a solicitação. Somente a pessoa atribuída à solicitação pode exibir a solicitação. Este recurso garante a confidencialidade.

4. O designado pode anexar as evidências solicitadas ou fornecer uma URL ou local que contenha as evidências necessárias.
5. O designado também pode adicionar um aprovador para verificar e aprovar as evidências. A adição de aprovadores será necessária se a evidência for de natureza sensível e confidencial.
6. O aprovador pode revisar as evidências e aprová-las, solicitar revisão ou solicitar mais detalhes sobre as evidências.
7. Se o aprovador aprovar a evidência, o solicitante receberá a evidência e poderá processá-la posteriormente.
8. O solicitante pode revisar as evidências e seguir um destes procedimentos:
   - aceitar as evidências.
   - solicitar sua revisão.
   - solicite mais detalhes sobre as evidências.
   - cancele a solicitação de evidência se ela não for mais necessária.
   - exclua a solicitação.
9. Se o solicitante aceitar todas as tarefas de evidência, a solicitação será encerrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O fluxo de trabalho de solicitação de evidências é mostrado na figura a seguir:



A tabela a seguir descreve as funções e suas responsabilidades durante o fluxo de trabalho de solicitação de evidências:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuários, responsabilidades e requisitos de solicitação de evidências

Usuário	Responsabilidades	Requisitos
Auditor interno	• Executar testes de auditoria. • Solicitar testes de auditoria. • Revise todas as descobertas de auditoria e as evidências coletadas.	• Visibilidade na atividade de conformidade e risco. • Uma fila de trabalhos (pendente, atual, futuro) para planejar os esforços da equipe. • Rastreie e monitore as descobertas de auditoria. • Rastreie e monitore as atividades de auditoria.
Gerente de conformidade, gerente de auditoria	• Pode solicitar evidências. • Solicitar evidências de teste de conformidade. • Revise todas as descobertas e evidências coletadas.	• Visibilidade nas atividades de conformidade. • Uma fila de trabalhos (pendente, atual, futuro) para planejar os esforços da equipe. • Rastreie e monitore as descobertas de conformidade.
Usuário de conformidade, proprietário de controle	• Certifique-se de que os controles sejam implementados. • Confirme os controles. • Teste os controles. • Forneça evidências de auditoria solicitadas pelo auditor.	• Uma fila de trabalhos para direcionar as atividades diárias. • Acompanhe o tempo gasto e o desempenho das atividades e tarefas que possuem. • Garante que a tarefa de sua propriedade e a solicitação adicional do auditor sejam atendidas.

Tradução automática

Solicitar evidências durante auditorias

Solicite evidências em qualquer estágio durante uma auditoria. Os detalhes sobre os itens para os quais a evidência é solicitada também são fornecidos à pessoa responsável pelo fornecimento da evidência.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma evidência pode ser solicitada de três maneiras:

Minhas evidências

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criando um registro de evidências a partir do módulo **Minhas evidências**.

Solicitar evidência

Nas listas relacionadas Entidade, Controle, Tarefa de auditoria, Problema de teste de controle e Outros problemas em um registro de compromisso. Para solicitar evidências dessas origens, navegue até **Auditoria** > **Compromissos** > **Meus Compromissos**. Abra o registro de compromisso e selecione a lista relacionada da qual você deseja solicitar evidências. Na lista **Ação em linhas selecionadas**, selecione **Solicitar evidência**. Aqui, você pode criar uma nova solicitação de evidências ou adicionar mais solicitações a uma solicitação de evidências existente. A solicitação de evidências foi criada, mas não as tarefas de solicitação de evidências. Para obter mais informações sobre como adicionar evidências existentes, consulte Reutilizar evidências existentes dos itens relacionados de um compromisso.

Entidade, Controle, Objetivo de controle, Teste de controle, Compromisso, Tabelas de problemas

De tabelas como Entidade, Controle, Objetivo de controle, Teste de controle, Compromisso, Problema. No entanto, quando os usuários solicitam evidências dessas tabelas, a solicitação de evidências é criada, não a tarefa de solicitação de evidências real. Os usuários devem navegar até o registro de solicitação de evidências que é gerado e adicionar tarefas de solicitação de evidências.

Neste procedimento, o método para solicitar evidências do módulo **Minhas evidências** é descrito.

Procedimento

1. Navegar até **Auditoria** > **Minha solicitação de evidência**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de solicitação de evidências

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo da solicitação de evidências.
Solicitante	Usuário solicitando evidências. Este campo é preenchido automaticamente.
Solicitadas em nome de	Usuário para o qual a evidência está sendo solicitada.
Grupo de atribuição	Grupo atribuído para fornecer evidências.
Atribuído a	Usuário responsável por fornecer as evidências.
Estado	Estado da solicitação. O estado padrão é **Rascunho**.
Tipo	Tipo de evidência criada. Pode ser Auditoria ou Conformidade.
Motivo da solicitação	Motivo para a solicitação de evidências.
Lista de observação	Usuários interessados em exibir as evidências coletadas. Se uma pessoa for adicionada à lista de observação, ela poderá navegar até **Auditoria** > **Solicitação de evidências** > **Solicitações de evidências observadas** para exibir as solicitações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome	Nome da solicitação de evidência.
Descrição	Descrição detalhada da solicitação de evidências.
Programação	
Prazo	Data esperada de envio de evidências.
Aberto	Data em que a solicitação foi aberta. Esta data é atualizada automaticamente.
Encerrado	Data em que a solicitação foi encerrada. Esta data é atualizada automaticamente.
Atividade	
Anotações de trabalho	Digite quaisquer anotações que possam ser necessárias.
Atividades	Log de atividades da solicitação.

4. Salve o formulário.
   A lista relacionada Detalhes da coleta de evidências é exibida. Esta lista relacionada é usada para listar os itens para os quais a evidência é solicitada.
5. Clique em **Nova**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário Detalhe da coleta de evidências

Campo	Descrição
Solicitação de evidências	Número exclusivo da tarefa de solicitação de evidências.
Evidências para	Registro para o qual a evidência é solicitada. Lista todas as tabelas às quais a evidência é aplicada.
Nome	Nome do detalhe da coleta de evidências.
Grupo de atribuição	Grupo atribuído para fornecer evidências. Os usuários deste grupo devem ter as funções sn_grc.business_user.
Atribuído a	Usuário responsável por fornecer evidências.
Instruções da coleta de evidências	Instruções para fornecer evidências. Por exemplo, lista de documentos de suporte, arquivos e assim por diante.

7. Clique em **OK**.
8. Clique em **Enviar**.
9. Clique **em Solicitar evidência**.
   Quando uma solicitação de evidências já está no estado Trabalho em andamento e um novo detalhe de coleta de evidências é adicionado, a tarefa de solicitação de evidências é enviada ao atribuído imediatamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A lista relacionada de evidências aparece com a lista de evidências e a pessoa atribuída à solicitação recebe uma notificação por e-mail para fornecer as evidências solicitadas. Além disso, o estado da solicitação muda para **Trabalho em andamento**.

10. Navegar até **Auditoria** > **Solicitação de evidências** > **Minhas tarefas de solicitação de evidências**.
11. Abra o registro para o qual você deseja fornecer evidências.
12. Clique **em Aceitar trabalho**.
13. No formulário, preencha os campos.

Formulário de evidências

Campo	Descrição
Número	Número da solicitação de evidências. Este valor é gerado por padrão.
Solicitante	Usuário solicitando evidências. Este valor é gerado por padrão. Se você for o aprovador, solicitante, membro da lista de observação ou usuário no campo Atribuído a, poderá editar os detalhes nos campos **Lista**de observação , **Nome**e **Descrição** quando a evidência estiver nos estados **Novo** ou **Trabalho em andamento**.
Solicitadas em nome de	Usuário para o qual a evidência está sendo solicitada. Este valor é gerado por padrão.
Grupo de atribuição	Grupo atribuído para fornecer evidências. Os usuários deste grupo devem ter as funções sn_grc.business_user.
Atribuído a	Usuário responsável por fornecer as evidências. Este valor é gerado por padrão.
Estado	Estado da solicitação.
Subestado	Nenhum. Este valor é gerado por padrão.
Motivo da solicitação	Motivo para a solicitação de evidências.
Aprovadores	Usuários para aprovar evidências antes que elas sejam devolvidas ao solicitante para revisão. Normalmente, um aprovador é o gerente da pessoa que fornece as evidências.
Lista de observação	Usuários interessados em exibir as evidências coletadas.
Nome	Nome da solicitação de evidência. O nome padrão é Nome de detalhes da coleta de evidências.
Descrição	Descrição detalhada da solicitação de evidências. A descrição padrão é a descrição fornecida no formulário de solicitação de evidências.
Detalhes da solicitação	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Solicitação de evidências	ID exclusivo da solicitação de evidência associada à tarefa. Este valor é gerado por padrão e obtido do registro que foi criado para solicitar evidências.
Evidências para	Registro para o qual a evidência é solicitada.
Evidência para descrição	Descrição do registro para o qual as evidências estão sendo solicitadas. Este valor é gerado por padrão e obtido do registro que foi criado para solicitar evidências.
Instruções da coleta de evidências	Instruções para coletar as evidências. Se você for o gerente ou o solicitante, poderá editar este campo quando a tarefa de solicitação de evidências estiver no estado de trabalho em andamento.

14. Para solicitar aprovação para a evidência anexada, clique em **Solicitar aprovação**.
15. Se nenhum aprovador for necessário, clique em **Solicitar revisão**.
16. Navegar até **Auditoria** > **Solicitação de evidências** > **Minhas aprovações**.
17. Abra o registro para o qual você deseja aprovar evidências.
18. Revise as evidências anexadas no formulário e clique em uma das seguintes opções:

Opção	Descrição
Aprovar	Aprove a evidência anexada. O solicitante obtém as evidências fornecidas.
Solicitar revisão	Solicite que as evidências anexadas sejam revisadas. Insira comentários ao solicitar revisão. O designado recebe uma notificação para revisar as evidências anexadas.
Solicitar informações	Busque mais informações e detalhes sobre as evidências anexadas. O designado recebe uma notificação para fornecer mais informações sobre a evidência anexada.

19. Navegar até **Auditoria** > **Solicitação de evidências** > **Minhas Revisões Pendentes**.
20. No formulário Evidências, revise as evidências anexadas e clique em uma das seguintes opções:

Opção	Descrição
Aceitar evidência	Aceite as evidências fornecidas.
Solicitar revisão	Solicite que as evidências sejam revisadas, se não forem apropriadas, ou modificadas.
Cancelar	Cancele a tarefa de solicitação de evidências.
Excluir	Exclua a tarefa de solicitação de evidências.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

21. Navegue até o formulário para o qual você deseja exibir a lista relacionada à **Solicitação de evidências**.
22. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e clique em **Configurar** > **Listas relacionadas**.
23. Localize o item de **Evidência relacionada** na caixa **Disponível** e mova-o para a caixa **Selecionado**.
24. Clique em **Salvar**.

Reutilizar evidências existentes dos itens relacionados de um compromisso

Informe o usuário de auditoria e conformidade sobre as evidências que já existem para os itens relacionados de um compromisso. Você pode adicionar essa evidência, se ela já existir para qualquer tabela de itens relacionados de um compromisso para o qual você está solicitando uma evidência.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para um compromisso, uma evidência pode ser criada na Entidade, Controle, Tarefa de auditoria, Problema de teste de controle, Outros problemas ou qualquer tabela de itens relacionados. Se houver evidências, o pop-up Solicitar evidências exibirá uma mensagem informando que há evidências que você pode querer adicionar.

Nota:

As evidências criadas diretamente em um item relacionado e as evidências existentes que estão no estado **Encerrado**, bem como aquelas que estão dentro de seis meses a partir da data de vencimento da resposta de evidências, só podem ser adicionadas.

O usuário conectado também deve ter acesso ao compromisso para o qual existem registros de evidência ou deve ser o usuário que tem acesso ao registro de compromisso para exibi-los e adicioná-los. Se o usuário conectado não tiver acesso a esses registros, embora haja evidências nesses itens relacionados, elas não serão exibidas para o usuário adicionar.

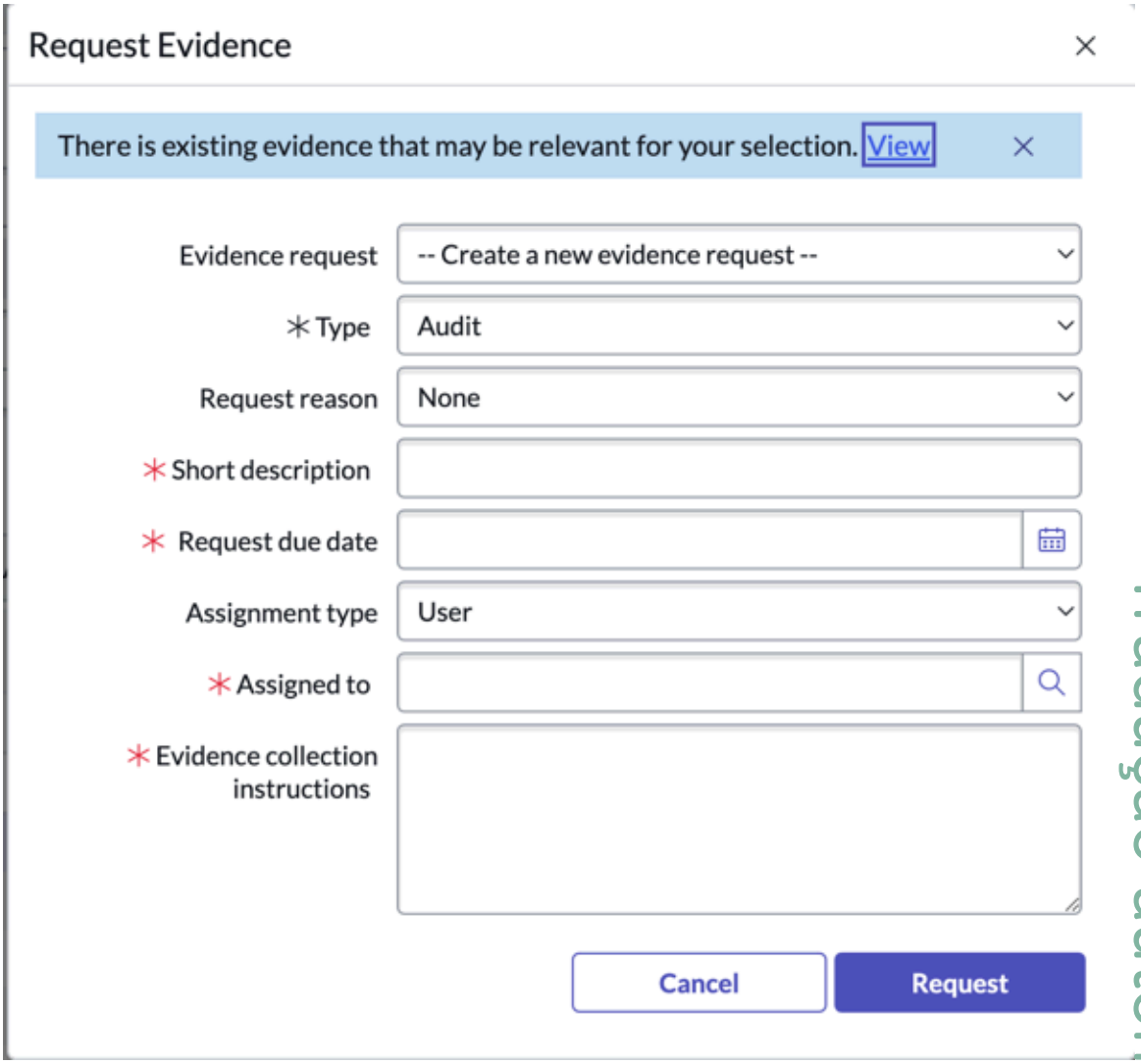
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Compromissos** > **Todos os Compromissos**.
2. Clique para abrir um compromisso.
3. Selecione a lista relacionada da qual você deseja solicitar evidências.
4. Na lista **Ação em linhas selecionadas**, selecione **Solicitar evidência**.
   Você pode criar uma nova solicitação de evidência ou adicionar uma solicitação de evidência existente. A solicitação de evidências foi criada, mas não as tarefas de solicitação de evidências.
5. Para criar uma nova solicitação de evidência, insira os detalhes no pop-up Solicitar evidência e clique no botão **Solicitar**.
6. Para exibir as solicitações existentes, clique em **Exibir** na mensagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar evidência existente



Nota:
Se não houver evidências existentes, a mensagem não aparecerá no pop-up Solicitar evidências.

7. Para exibir todas as evidências existentes criadas nos itens relacionados, clique na lista relacionada Evidência. Quando a evidência está no estado **Encerrado concluído**, os botões de ação de IU, como **Novo**, **Adicionar evidência existente**, **Remover**e **Excluir**, são desabilitados. Você pode executar essas ações de IU somente quando o compromisso ou qualquer outro objeto de auditoria e conformidade estiver em um estado ativo.
8. Para associar a evidência, clique no botão **Adicionar evidência existente** e selecione a evidência.

Nota:
O botão **Adicionar evidências existentes** só está disponível no item relacionado a evidências de um formulário de compromisso e não em nenhum outro objeto de conformidade ou auditoria do ambiente clássico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Para remover a associação das evidências vinculadas ao compromisso, selecione as evidências na lista relacionada de evidências e clique em **Remover** na lista **Ações nas linhas selecionadas**.

Nota:
A ação de remoção remove somente a associação das evidências existentes do compromisso e não remove o registro de evidências do banco de dados.

Fornecer evidência solicitada

Forneça evidências quando for solicitado. Quando a evidência é solicitada, a pessoa que deve fornecer a evidência recebe um e-mail. O processo para fornecer as evidências é iniciado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando o designado recebe o e-mail para fornecer as evidências solicitadas, ele pode fornecer as evidências solicitadas ou reatribuir a solicitação a outro usuário. O designado também pode adicionar aprovadores antes de enviar as evidências solicitadas para garantir a segurança adicional das evidências. Se o atribuído reatribuir a solicitação a outro usuário, o atribuído original não poderá mais exibir a solicitação. Se as evidências fornecidas não precisarem de um aprovador, o designado poderá solicitar diretamente uma revisão das evidências e o solicitante receberá uma notificação para revisar as evidências.

Procedimento

1. Navegar até **Auditoria** > **Solicitação de evidências** > **Minhas tarefas de solicitação de evidências**.
2. Abra o registro para o qual você deseja fornecer evidências.
3. Clique **em Aceitar trabalho**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de evidências

Campo	Descrição
Número	Número da solicitação de evidências. Este valor é gerado por padrão.
Solicitante	Usuário solicitando evidências. Este valor é gerado por padrão. Se você for o aprovador, solicitante, membro da lista de observação ou usuário no campo Atribuído a, poderá editar os detalhes nos campos **Lista**de observação , **Nome**e **Descrição** quando a evidência estiver nos estados **Novo** ou **Trabalho em andamento**.
Solicitadas em nome de	Usuário para o qual a evidência está sendo solicitada. Este valor é gerado por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Grupo de atribuição	Grupo atribuído para fornecer evidências. Os usuários deste grupo devem ter as funções sn_grc.business_user.
Atribuído a	Usuário responsável por fornecer as evidências. Este valor é gerado por padrão.
Estado	Estado da solicitação.
Subestado	Nenhum. Este valor é gerado por padrão.
Motivo da solicitação	Motivo para a solicitação de evidências.
Aprovadores	Usuários para aprovar evidências antes que elas sejam devolvidas ao solicitante para revisão. Normalmente, um aprovador é o gerente da pessoa que fornece as evidências.
Lista de observação	Usuários interessados em exibir as evidências coletadas.
Nome	Nome da solicitação de evidência. O nome padrão é Nome de detalhes da coleta de evidências.
Descrição	Descrição detalhada da solicitação de evidências. A descrição padrão é a descrição fornecida no formulário de solicitação de evidências.
Detalhes da solicitação	
Solicitação de evidências	ID exclusivo da solicitação de evidência associada à tarefa. Este valor é gerado por padrão e obtido do registro que foi criado para solicitar evidências.
Evidências para	Registro para o qual a evidência é solicitada.
Evidência para descrição	Descrição do registro para o qual as evidências estão sendo solicitadas. Este valor é gerado por padrão e obtido do registro que foi criado para solicitar evidências.
Instruções da coleta de evidências	Instruções para coletar as evidências. Se você for o gerente ou o solicitante, poderá editar este campo quando a tarefa de solicitação de evidências estiver no estado de trabalho em andamento.

Tradução automática

5. Para solicitar aprovação para a evidência anexada, clique em **Solicitar aprovação**.
6. Se nenhum aprovador for necessário, clique em **Solicitar revisão**.

Aprovar evidências antes da revisão de evidências

Aprove as evidências fornecidas antes que o solicitante exiba as evidências. Quando a evidência é fornecida em resposta a uma solicitação de evidência, a evidência pode precisar de uma aprovação antes que a evidência seja enviada de volta para o solicitante. Essa capacidade garante a segurança e a confidencialidade das evidências.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de receber uma solicitação para aprovar evidências, um aprovador pode fazer o seguinte:

- Aprove a solicitação se não houver problemas ou preocupações.
- Solicite a revisão das evidências anexadas, caso não estejam corretas ou precisem de correção.
- Solicite informações se o aprovador quiser mais detalhes sobre a evidência anexada.

Procedimento

1. Navegar até **Auditoria** > **Solicitação de evidências** > **Minhas aprovações**.
2. Abra o registro para o qual você deseja aprovar evidências.
3. Revise as evidências anexadas no formulário e clique em uma das seguintes opções:

Opção	Descrição
Aprovar	Aprove a evidência anexada. O solicitante obtém as evidências fornecidas.
Solicitar revisão	Solicite que as evidências anexadas sejam revisadas. Insira comentários ao solicitar revisão. O designado recebe uma notificação para revisar as evidências anexadas.
Solicitar informações	Busque mais informações e detalhes sobre as evidências anexadas. O designado recebe uma notificação para fornecer mais informações sobre a evidência anexada.

Aceitar, rejeitar ou cancelar solicitação de evidências

Aceite, rejeite ou cancele uma solicitação de evidência ao receber a evidência solicitada. Depois de solicitar uma solicitação de evidências, quando o solicitante recebe as evidências, ele pode aceitar, rejeitar ou cancelar a solicitação de evidências.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.user

Procedimento

1. Navegar até **Auditoria** > **Solicitação de evidências** > **Minhas Revisões Pendentes**.
2. No formulário Evidências, revise as evidências anexadas e clique em uma das seguintes opções:

Opção	Descrição
Aceitar evidência	Aceite as evidências fornecidas.
Solicitar revisão	Solicite que as evidências sejam revisadas, se não forem apropriadas, ou modificadas.
Cancelar	Cancele a tarefa de solicitação de evidências.
Excluir	Exclua a tarefa de solicitação de evidências.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Revisar evidências relacionadas

O recurso Solicitação de evidências inclui uma lista relacionada chamada Evidência relacionada, que não está visível por padrão. Esta lista relacionada fornece uma lista de evidências que não são solicitadas diretamente para o registro atual, mas estão associadas a um registro relacionado. Por exemplo, a lista de Evidências relacionadas no formulário Objetivo de controle mostra as evidências solicitadas para controles associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A lista relacionada de evidências relacionadas está disponível para uma ampla variedade de formulários em todo o recurso de solicitação de evidências; no entanto, ele não está visível no sistema de base. Você pode personalizar qualquer um dos formulários em que ela está disponível, mas lembre-se de que a ativação dessa lista relacionada pode afetar o desempenho do sistema.

Tabelas que podem exibir a lista relacionada de evidências relacionadas

Nome da tabela	Tipo de evidência relacionada exibida
Documento de autoridade	Tarefas de solicitação de evidências criadas nas citações mapeadas para este documento de autoridade.
Citação	Tarefas de solicitação de evidências criadas no objetivo de controle associado à citação.
Controle	Tarefas de solicitação de evidências criadas no teste de controle mapeadas para o controle e problemas criados para o controle.
Objetivo do controle	Tarefas de solicitação de evidências criadas nos controles associados ao objetivo de controle.
Teste de controle	Tarefas de solicitação de evidências criadas nos controles associados ao teste de controle.
Compromisso	Tarefas de solicitação de evidências criadas nas entidades, controles, testes de controle, tarefas de auditoria, problemas de teste de controle e problemas mapeados para o compromisso são exibidos.
Entidade	Tarefas de solicitação de evidências criadas nos controles associados à entidade, problemas criados na entidade.
Política	Tarefas de solicitação de evidências criadas no objetivo de controle associado à política.

Procedimento

1. Navegue até o formulário para o qual você deseja exibir a lista relacionada à **Solicitação de evidências**.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e clique em **Configurar** > **Listas relacionadas**.
3. Localize o item de **Evidência relacionada** na caixa **Disponível** e mova-o para a caixa **Selecionado**.
4. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciando GRC tarefas de Central do funcionário

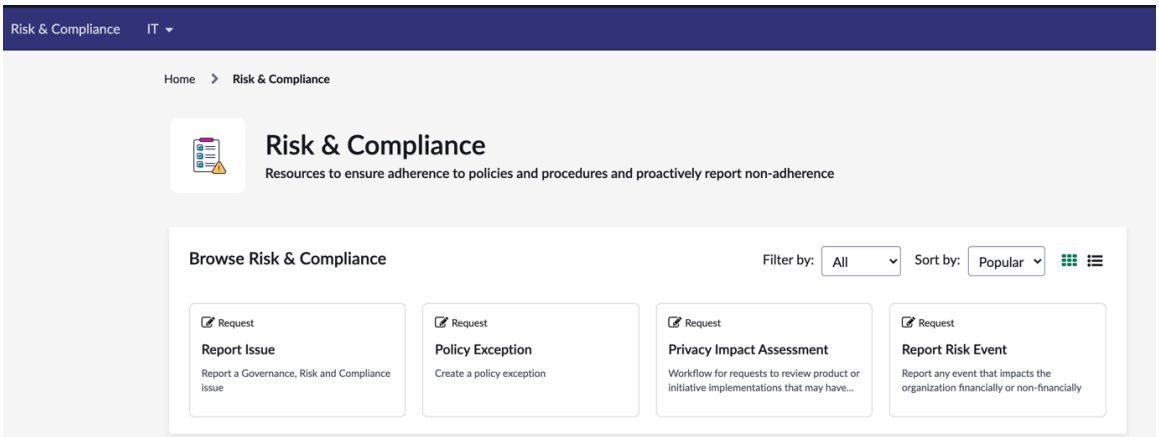
Central do funcionário foi projetado para serviços empresariais com base nas necessidades dos funcionários. A Central do funcionário também é chamada de Portal de serviço do usuário comercial, já que o portal serve exclusivamente para usuários comerciais do GRC solicitarem uma triagem de problemas ou gerarem uma exceção à política.

Você pode usar a seção Risco e conformidade do Central do funcionário para gerenciar algumas das tarefas de conformidade comuns, como problemas de triagem, gerar exceções às políticas e avaliações de GRC.

Você pode exibir todas as tarefas atribuídas a você se fizer login como um usuário com a função de usuário comercial do GRC.

Nota:
Você pode responder à confirmação de política e solicitar uma exceção à política no portal Central do funcionário com a função de operador de funcionário (sn_grc_emp_user.grc_employee).

Tarefas de conformidade com GRC de Central do funcionário



Tópicos relacionados

- Relatar um problema de GRC de Central do funcionário
- Criar uma exceção à política de Central do funcionário
- Concluir avaliações de controle no portal Central do funcionário
- Base de conhecimento de política e links rápidos no portal Central do funcionário
- Agrupar avaliações para avaliações semelhantes em Central do funcionário

Relatar um problema de GRC de Central do funcionário

Use o portal do funcionário para revisar e trabalhar no plano de ação relacionado à observação que está confirmada como um problema que, como auditado ou responsável pelo problema, você precisa corrigir.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Nota:
Se você instalou o GRC: Advanced Core, por padrão, o valor da propriedade do sistema `sn_grc_advanced.enable_my_issues_hide_my_reported_issues` também será definido como **verdadeiro**. Essas duas condições devem ser atendidas para exibir o formulário Triagem de problemas em Central do funcionário. Caso contrário, você poderá exibir somente o formulário Problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o formulário Relatar problema para relatar um problema com base em um detalhamento de controle, política ausente ou um evento que não esteja em conformidade com uma política, padrão, diretriz ou regulamento. Você também pode usar este formulário para sugerir uma melhoria ou relatar um evento de risco.

Procedimento

1. Navegar até **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Selecione a seção **Procurar todos os riscos e conformidade**.
3. Selecione o item do catálogo **Relatar problema**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Relatar problema

Campo	Descrição
Qual é o problema?	Breve descrição sobre o problema.
Descreva em detalhes	Descrição detalhada do problema.
Quando você descobriu o problema?	Data em que o problema foi identificado.
A que o problema está relacionado?	Entidade à qual o problema está relacionado.
O que foi afetado?	Registre os detalhes da entidade selecionada. As opções neste campo dependem da entidade selecionada no campo anterior.
Que tipo de problema é esse?	Tipo de problema.
Outro	Opção a ser selecionada se você não encontrar a categoria correta de entidade à qual seu problema está relacionado. Os quatro campos a seguir serão exibidos se você selecionar a opção **Outro**.
O incidente já ocorreu?	Indique se o incidente ocorreu antes.
Houve uma perda monetária?	Perda monetária associada ao problema.
Moeda	Moeda na qual a perda é estimada. Se houve uma perda monetária, este campo será exibido.
Qual é a perda monetária esperada?	Perda monetária estimada como resultado do problema.
Selecione a classificação de impacto	Impacto não monetário do problema. As opções são: ○ **Baixo(a)** ○ **Média** ○ **Alto**
Como o evento foi descoberto?	Origem pela qual o problema foi identificado.

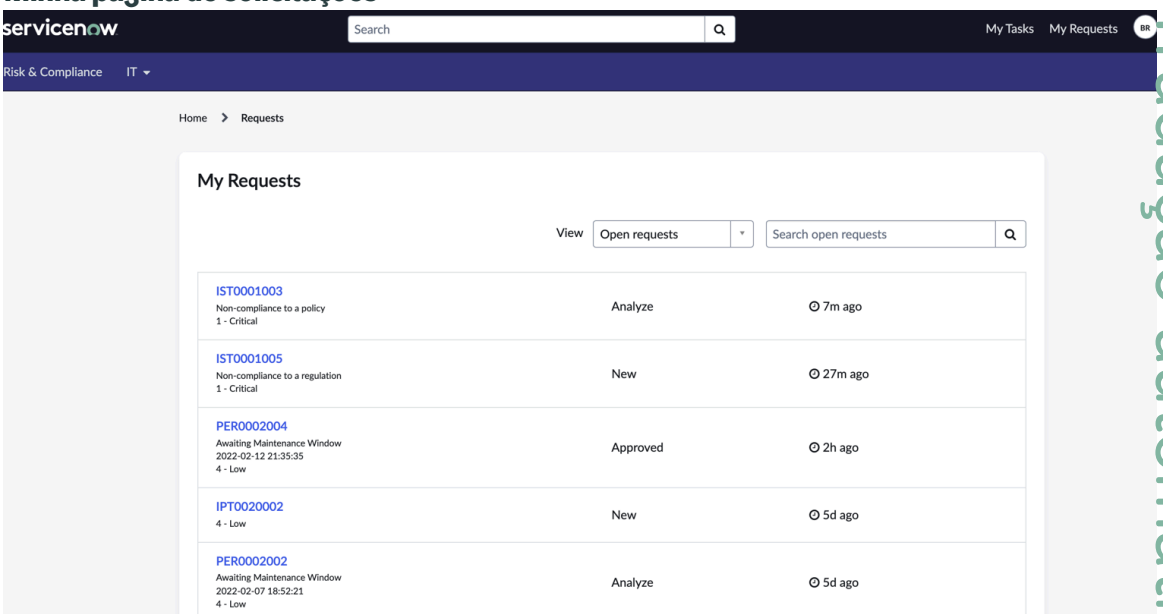
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Que ações você realizou até agora para conter ou corrigir o problema?	Breve descrição da ação realizada para corrigir o problema.
Qual você acredita ser a causa raiz deste problema?	Análise da causa raiz do problema.

5. Selecione **Enviar**.
   Você será direcionado para a página de resumo Minhas solicitações, onde poderá exibir o número da solicitação de triagem de problemas. Esta página é somente leitura e você pode exibir todas as solicitações geradas como um usuário comercial.
6. Publique uma mensagem no campo **Atividade** para priorizar seu problema quando ele estiver sendo triado.
7. Selecione a guia **Anexos** para anexar qualquer documento relacionado ao problema.
8. Clique no link **Minhas solicitações** no canto superior direito para exibir todas as solicitações que incluem seus problemas e a triagem de problemas.

Minha página de solicitações



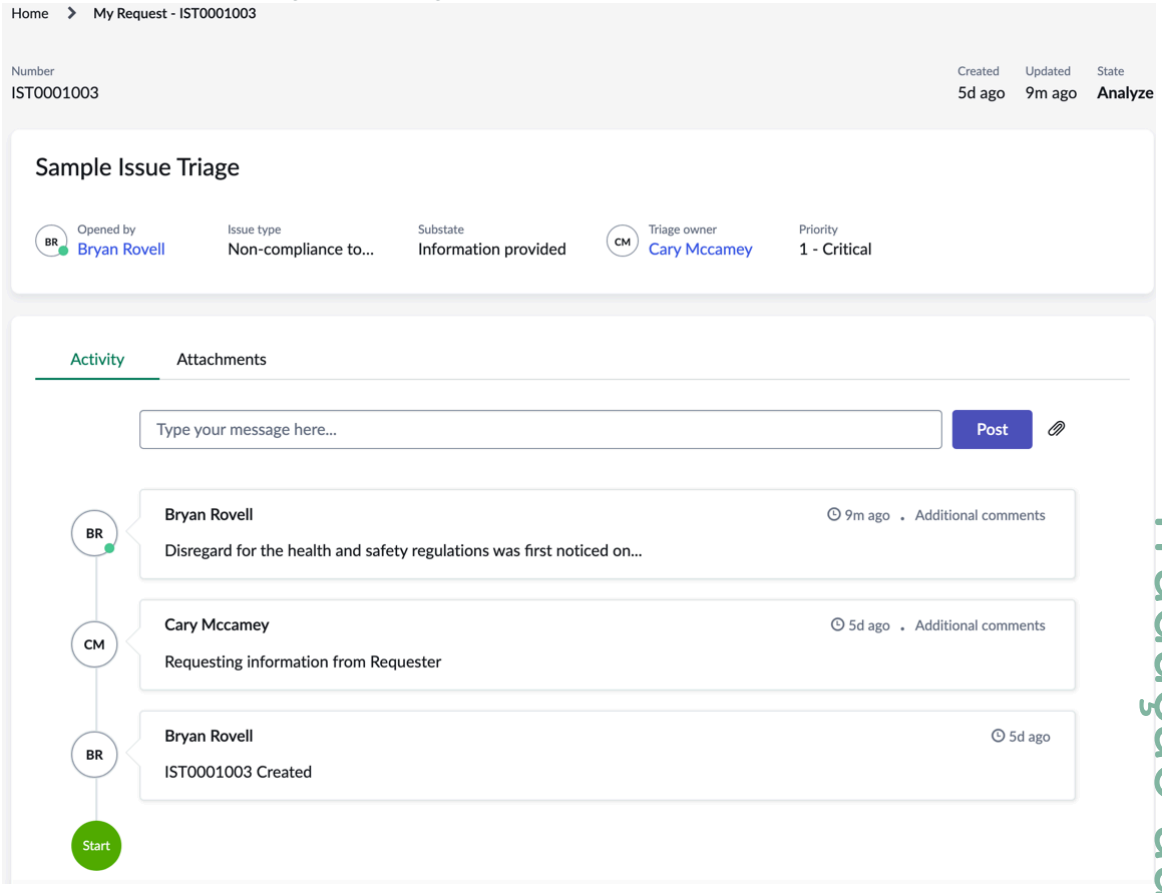
9. Clique no número da solicitação de triagem de problemas, que tem um prefixo IST, para exibir mensagens, se houver, do aprovador.
   O cabeçalho da exibição de lista de triagem de problemas exibe o nome da pessoa que abriu a triagem de problemas, o tipo de problema, o subestado, o proprietário da triagem e sua prioridade.
10. Para enviar informações adicionais sobre a triagem do problema ao proprietário da triagem, clique na lista **Ações**.
11. Insira suas informações no campo **Comentários** do pop-up Enviar informações adicionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

12. Clique no botão **Enviar**.

Exibição de lista da página de triagem de problemas



Criar uma exceção à política de Central do funcionário

Use o Central do funcionário para solicitar exceções para políticas, objetivos de controle, controles ou problemas especificando o motivo da exceção em uma lista específica de sistemas, aplicações, redes ou entidades para as quais a exceção se aplica.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite, sn_grc_emp_user.grc_employee

Procedimento

1. Navegar até **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Selecione a seção **Procurar todos os riscos e conformidade**.
3. Selecione o item do catálogo **Exceção à política**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de exceção à política

Campo	Descrição
Para que serve a exceção?	Tipo de exceção à política que você deseja criar. As opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Política: crie uma exceção à política com base em uma política. ○ Objetivo de controle: o padrão é um único objetivo de controle no qual a exceção à política é criada. ○ Controles: opção para criar uma exceção à política em vários controles. ○ Problema: opção para criar uma exceção à política em um problema.
Política	Política associada a esta exceção à política.
Objetivo do controle	Objetivo de controle associado a esta exceção à política. Quando você seleciona um objetivo de controle, o campo**Controles afetados** é exibido.
Controle	Selecione **Controle** para associar vários controles de diferentes objetivos de controle. Esta opção oferece suporte a vários objetivos de controles para sua exceção à política, em vez de criar várias exceções à política que podem ser aplicadas em vários controles.
Problema	Problema associado a esta exceção à política.
Controles afetados	Controles associados ao objetivo de controle.
Descrição resumida	Breve descrição sobre a solicitação de exceção à política.
Descrição	Descrição detalhada da solicitação de exceção à política.
Motivo	Motivo da exceção
Justificativa	Evidência ou justificativa para a exceção à política.
Descrição do risco	Descrição do risco conforme realizado pelo gerente de risco durante a avaliação de risco.
Válido de	Dia em que a exceção à política começa.
Válido até	Dia em que a exceção à política termina.
Prioridade	Prioridade de aprovação desta exceção à política.
Lista de observação	Usuários que são notificados quando a solicitação é atualizada.

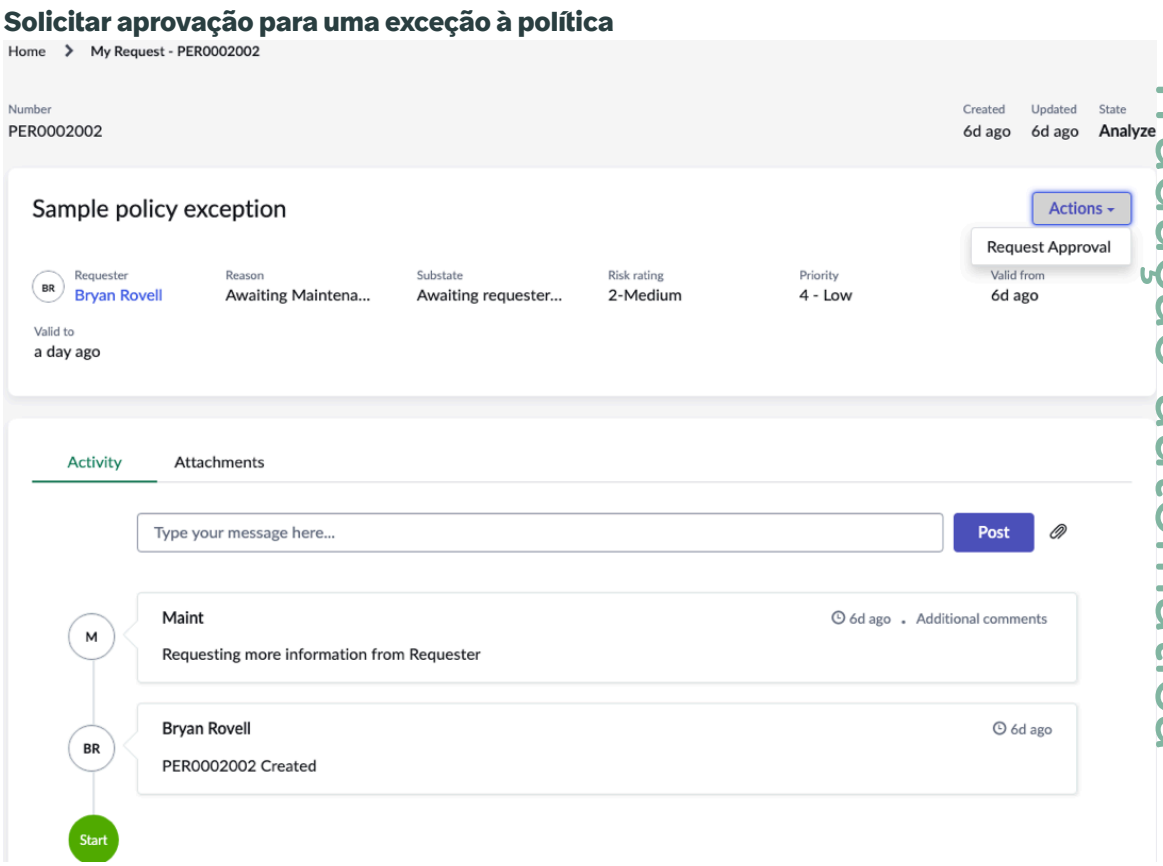
5. Clique em **Enviar**.
   Você será direcionado para a página Minha solicitação, na qual poderá exibir o número da exceção à política referente à solicitação de exceção à política enviada. Esta página é somente leitura e você pode exibir todas as solicitações geradas como um usuário comercial.
6. Publique uma mensagem para oferecer suporte à exceção à política no campo **Atividade**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Para anexar um documento relacionado à exceção à política, selecione a guia **Anexos**.
8. Clique no link **Minhas solicitações** no canto superior direito para exibir uma lista de todas as suas solicitações que inclui seus problemas e exceções às políticas.
   A lista mostra 15 solicitações por vez. Clique em **Mostrar mais solicitações** para que mais solicitações sejam listadas.
9. Selecione **Solicitar aprovação** na lista **Ações** se a solicitação estiver no estado **Analisar**.

   Se você gerar uma exceção à política de Central do funcionário e se as regras de verificação não estiverem configuradas, a exceção à política será movida para o estado Analisar. No entanto, se as regras de verificação estiverem configuradas para a exceção à política, a exceção à política será movida para o estado Novo e o processo de aprovação da verificação será acionado. Conforme as regras de verificação são configuradas, o aprovador é necessário para verificar a exceção à política e aprová-la, somente então a exceção à política passa para o estado Analisar.



10. Depois que a exceção à política for aprovada, você poderá solicitar a extensão da exceção à política, selecione **Solicitar extensão** na lista **Ações**.

    a. Insira a nova data de extensão posterior **à data Válido até** atual.
    Por padrão, você não pode estender sua apólice por mais de 30 dias a partir **da data Válido de**. No entanto, a extensão pode ser flexível com base nos dias de duração máxima da exceção da apólice.

    b. Selecione um motivo para a extensão na lista no campo **Motivo da extensão**.

    c. Insira uma justificativa para a extensão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Clique em **Solicitar**.
O número de extensões restantes que você pode solicitar é exibido como **Extensões restantes**.

Concluir avaliações de controle no portal Central do funcionário

Use a página inicial Central do funcionário para exibir todas as suas solicitações, gerar solicitações de problemas e exceções às políticas e concluir todas as suas avaliações GRC.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode gerenciar todas as tarefas pendentes que estão abertas selecionando o link GRC tarefas. Por padrão, você pode exibir todas as tarefas de indicador atribuídas a você e no estado Aberto. Para exibir as tarefas do indicador em outros estados, selecione o ícone de filtro ao lado da coluna **Estado**.

Nessa página, você pode navegar para gerenciar todos os itens ativos que incluem todas as GRC avaliações, como certificações de controle, avaliações de risco, questionários de identificação de risco e avaliações de privacidade.

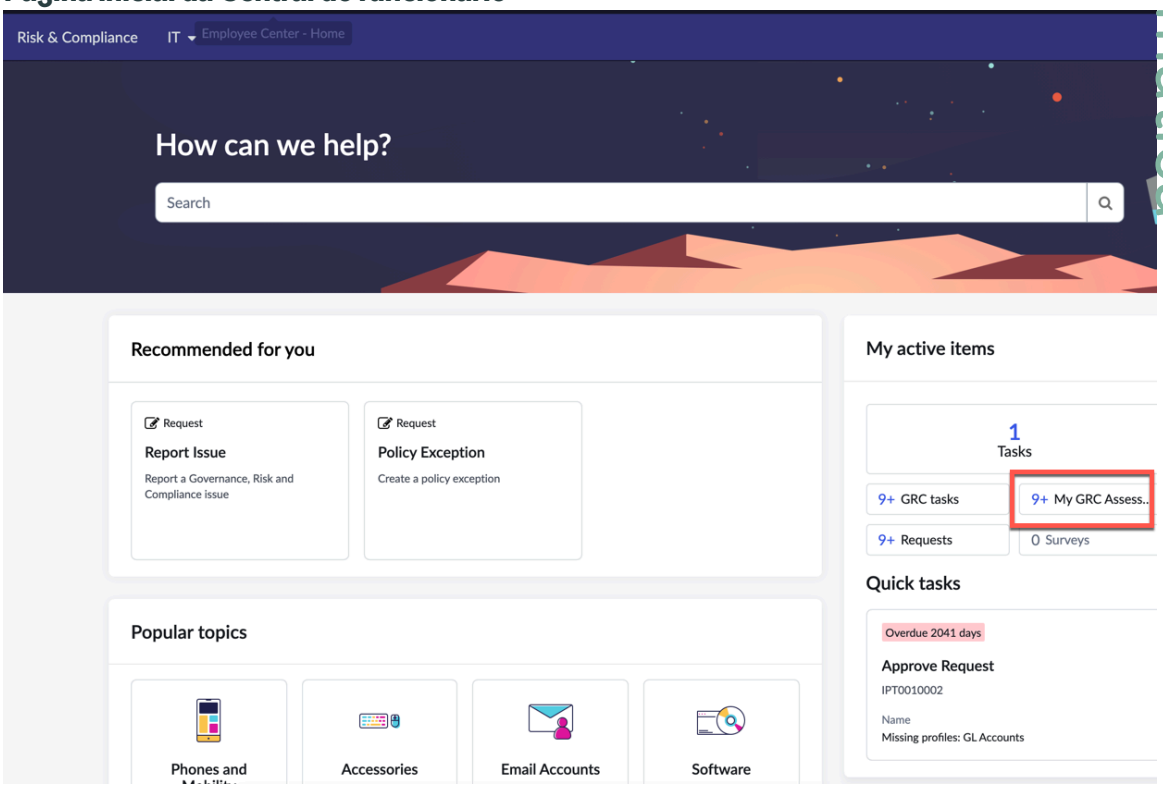
Nota:

O bloco **Questionários de identificação de risco** estará disponível somente se o plug-in GRC: Advanced Core estiver instalado.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Selecione **Minhas avaliações de GRC** no painel **Meus itens ativos** da página inicial.

Página inicial da Central do funcionário

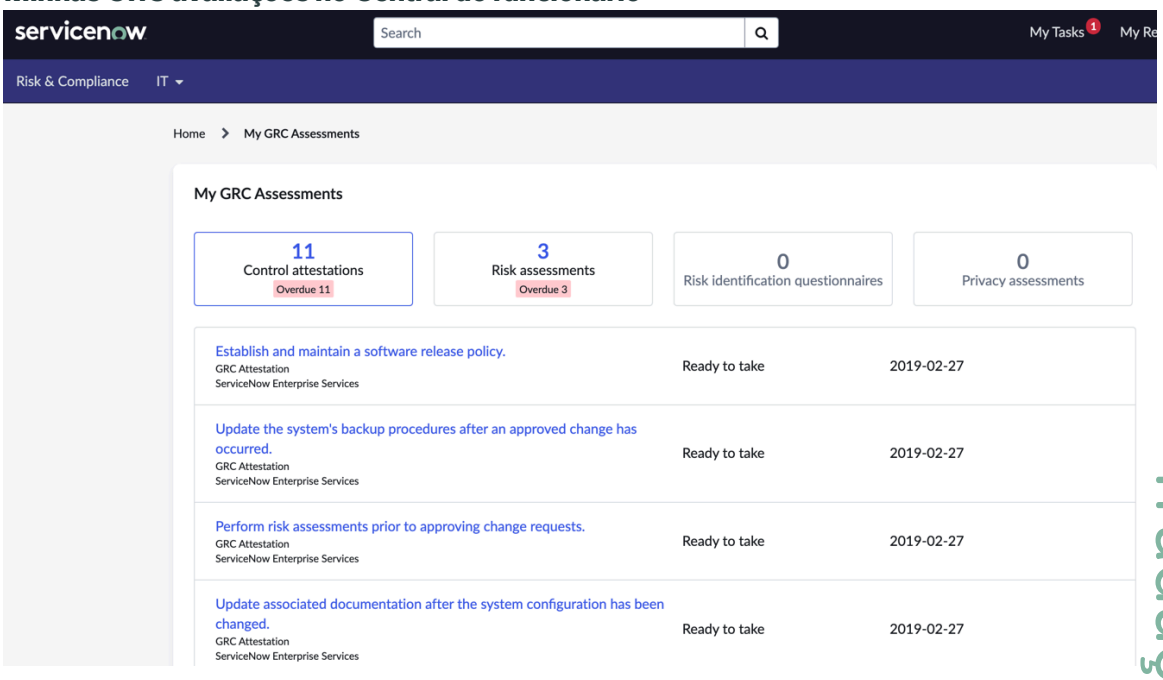


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O bloco Certificações de controle é realçado, listando todas as certificações ativas e vencidas. Também exibe o número de certificações de controle que estão atrasadas e inscritas primeiro na lista.

Minhas GRC avaliações no Central do funcionário



Há uma limitação de paginação de exibir apenas 15 itens por vez.

3. Selecione **Mostrar mais solicitações** para exibir mais solicitações.
4. Selecione o item de certificação de controle na lista que você deseja certificar.
   O cabeçalho exibe o objetivo de controle, uma entidade à qual a certificação de controle pertence e sua descrição.
5. Selecione o botão **Introdução**.
6. Conclua a certificação, fornecendo um anexo e uma explicação, e selecione **Enviar**.

Base de conhecimento de política e links rápidos no portal Central do funcionário

Você pode exibir todos os artigos da base de conhecimento (KB) relacionados às políticas publicadas em Central do funcionário.

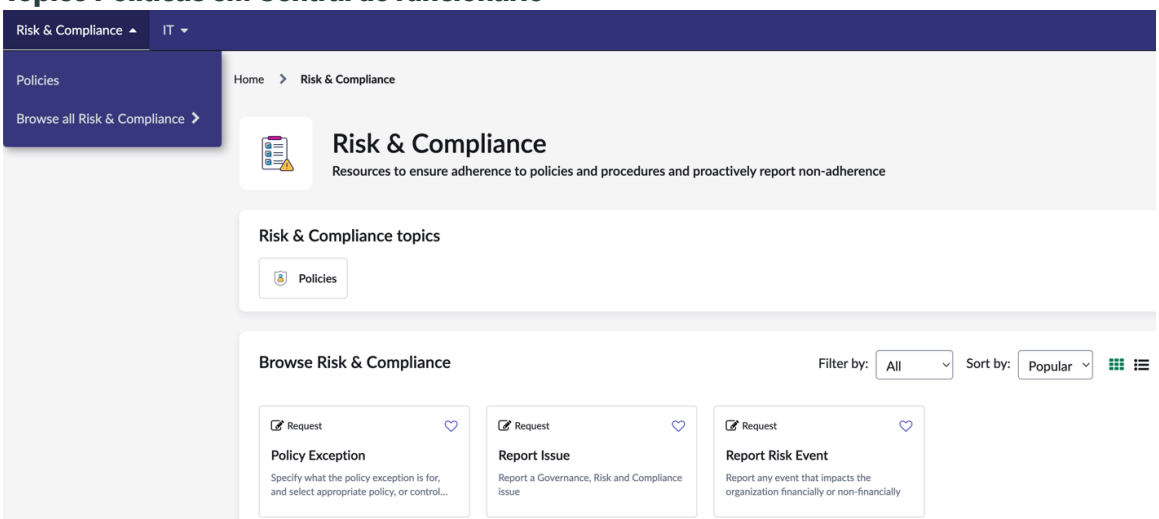
Selecionar a opção **Políticas** na seção Risco e conformidade leva você para a página Políticas, onde você pode exibir todos os artigos da base de conhecimento (KB) que ainda não expiraram.

Nota:
Você pode exibir todas as bases de conhecimento, mesmo se a data **Válido até** for aprovada. No entanto, quando a política for desativada, a base de conhecimento correspondente também será desativada e essas KBs não serão exibidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

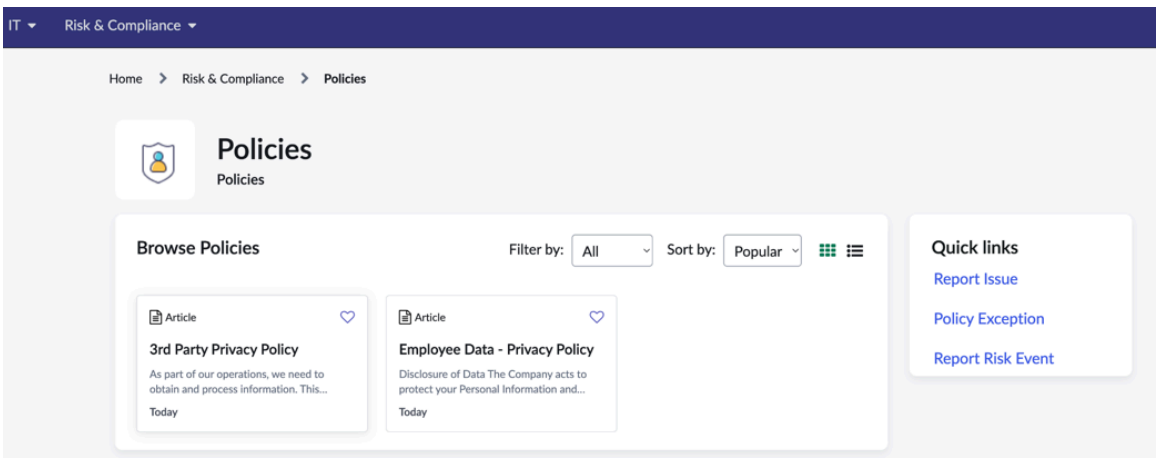
Tópico Políticas em Central do funcionário



O administrador executa o trabalho agendado, *`Pull the knowledge base articles related to policies`*, sob demanda para extrair todos os artigos da base de conhecimento das políticas publicadas e listá-los no tópico Políticas. As KBs das políticas publicadas são listadas na página de políticas somente quando o trabalho agendado é executado. Usuários com as funções de usuário comercial ou usuário comercial Lite têm acesso de leitura às KBs publicadas.

Acesse **links rápidos** para os respectivos formulários para criar e realizar suas respectivas tarefas. Por exemplo, para criar um problema, selecione o link Relatar problema, insira os detalhes do problema e envie-o. Links semelhantes são listados para acesso rápido para relatar eventos e gerar exceções em políticas relacionadas a Risco e Política e conformidade, respectivamente.

Exibir KBs em Central do funcionário



Agrupar avaliações para avaliações semelhantes em Central do funcionário

Agrupe as avaliações que têm a mesma entidade ou objetivo de controle com base no tipo de métrica e, adicionalmente, a mesma entidade, objetivo de controle ou categoria para fornecer resposta a avaliações semelhantes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em Espaço configurável, você só pode agrupar certificações de controle e não avaliações de risco, avaliações de fornecedor ou avaliações de privacidade. Essas avaliações e as avaliações que não podem ser agrupadas pelo critério **Agrupar por** selecionado são marcadas como inválidas e exibidas nas **visualizações** de grupo do pop-up de avaliação de grupo, com um link para exibir essas avaliações.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Selecione **tarefas do GRC** no painel **Meus itens ativos** da página inicial.
3. Selecione o  ícone no painel esquerdo.
4. Selecione os registros de certificação na exibição de lista da página Tarefas que você deseja agrupar.

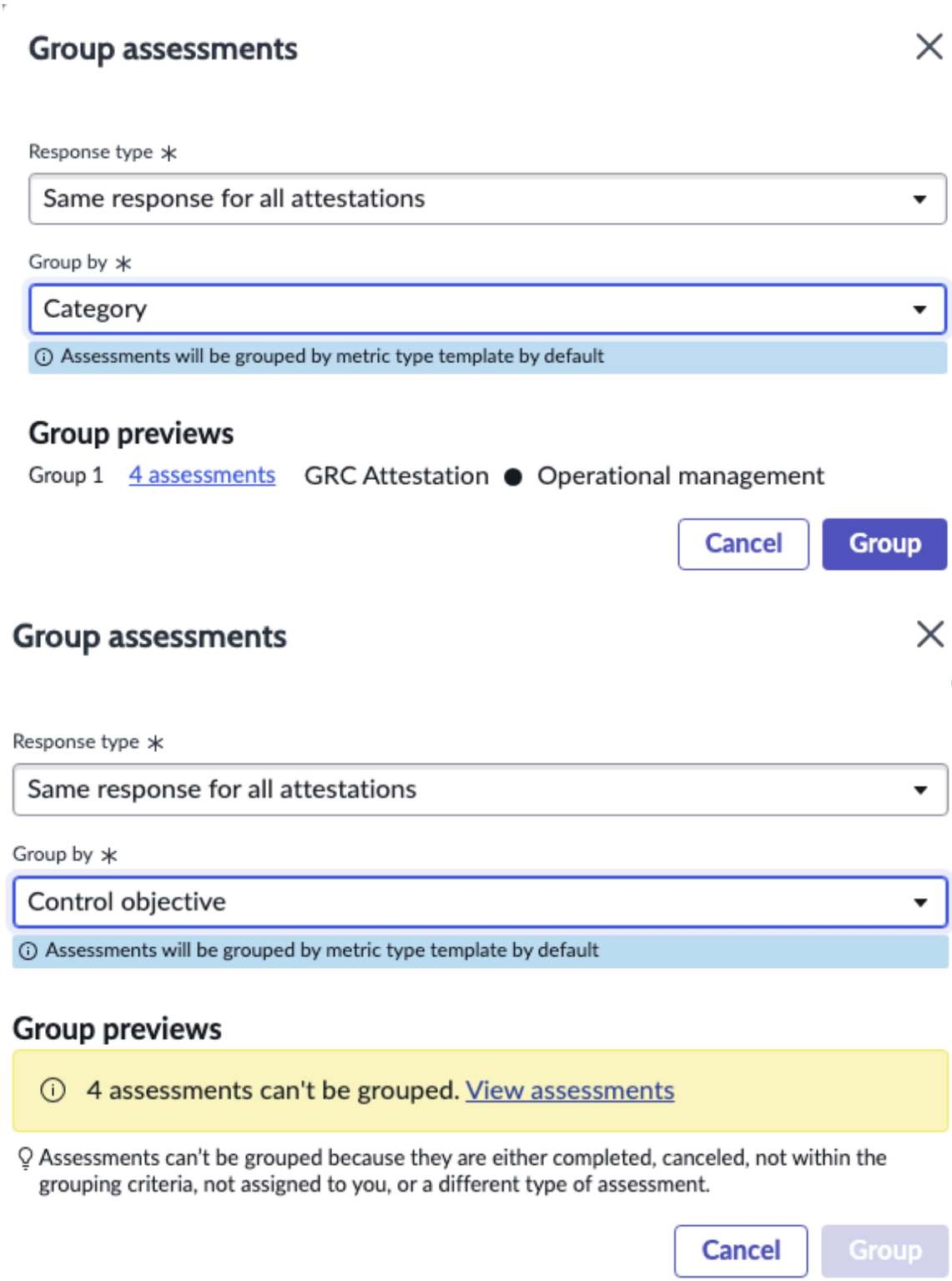
   Nota:
   Você deve selecionar pelo menos dois e pode selecionar até um máximo de 13 registros de avaliação para agrupamento.

5. Selecione o botão **Avaliações de grupo**.
6. Selecione um **Tipo de resposta** no pop-up Avaliações de grupo.
   Para obter mais informações sobre os tipos de resposta, consulte Consolidar certificações de controle usando o recurso Mesma resposta.
7. Selecione um critério para agrupar as avaliações na lista **Agrupar por**.
   Por padrão, as avaliações são agrupadas pelo modelo de tipo de métrica. Você pode agrupar as avaliações por Categoria, Entidade ou Objetivo de controle. Se as avaliações selecionadas tiverem um objetivo de controle, entidade ou categoria comum, elas serão agrupadas de acordo com sua seleção. No entanto, se as avaliações selecionadas não tiverem nenhum dos critérios comuns pelos quais podem ser agrupadas, as avaliações não serão agrupadas.

   A seção de **visualizações de grupo** exibe os detalhes de agrupamento, avaliações com links e informações de mensagem apropriadas se estiverem agrupadas ou não puderem ser agrupadas com base no critério Agrupar por, status, atribuído ou o método de avaliação do tipo de métrica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

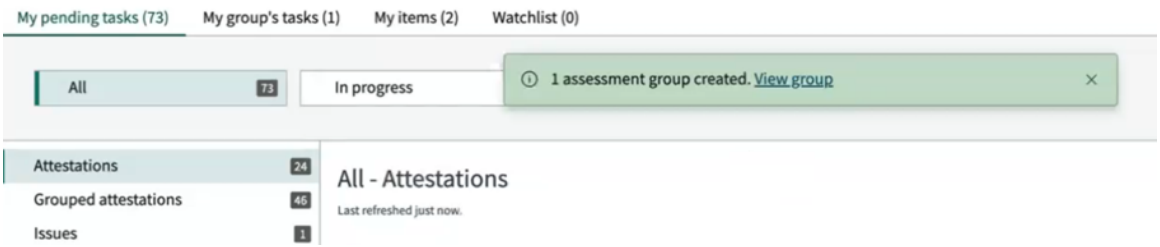
8. Selecione o botão **Grupo**.
   Se o agrupamento de avaliações for bem-sucedido, você receberá uma mensagem indicando que o grupo de avaliação foi criado, seguida de um link para as avaliações agrupadas.

   Se algumas das avaliações entre as avaliações selecionadas não puderem ser agrupadas pelo critério selecionado, o painel de **visualizações do grupo** exibirá o número de avaliações que não puderam ser agrupadas. No entanto, como há outras avaliações em sua seleção que podem ser agrupadas pelo critério **Agrupar por** selecionado, o botão

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

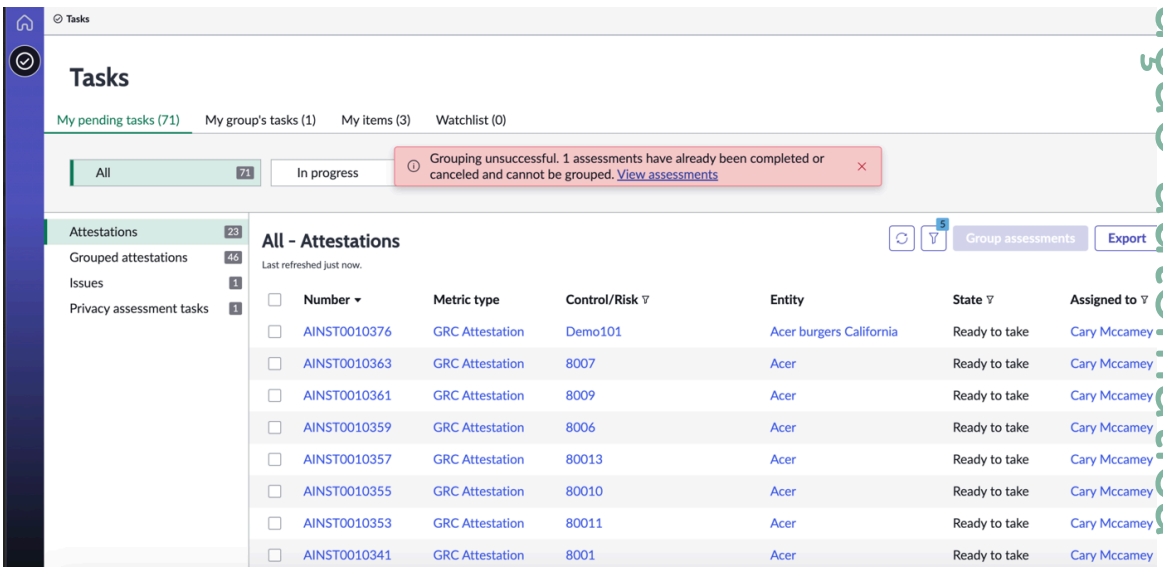
Agrupar está ativo para você selecionar e agrupar o restante, onde o agrupamento é bem-sucedido.

Por outro lado, se todas as avaliações selecionadas forem inválidas, por exemplo, avaliações de risco ou avaliações de privacidade, o botão **Agrupar** ficará inativo, pois o agrupamento não é possível para essas avaliações.



Nota:
Você pode agrupar as avaliações que estão no estado **Pronto para fazer** ou **Em andamento**, mas não as avaliações que estão no estado **Concluído** ou **Cancelado**.

Se o status de um registro que você selecionou para agrupamento tiver mudado e estiver sendo avaliado antes de você selecionar o botão **Agrupar** para agrupar as avaliações, esse registro não poderá ser agrupado.



Tradução automática

9. Selecione o link para a avaliação agrupada na mensagem de IU.
   O link leva você para a exibição de lista das avaliações agrupadas. Como alternativa, você também pode selecionar as **certificações agrupadas** no painel esquerdo. A página Instância de avaliação é aberta, onde você pode fazer a avaliação.

Como executar tarefas de conformidade no Espaço de conformidade

A partir da versão 13.0.0, um novo espaço foi introduzido para a aplicação GRC: Gestão de políticas e conformidade. O novo espaço oferece uma experiência do usuário (UX) aprimorada e uma jornada do usuário simplificada.

Nota:
Espaço de conformidade tem uma dependência da aplicação GRC: Gestão de políticas e conformidade e esta última é instalada automaticamente quando o plug-in do espaço é instalado.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para saber mais sobre o Espaço de conformidade, consulte GRC Espaço de conformidade. Para páginas baseadas em personas Espaço de conformidade, consulte:

- Página inicial de Conformidade do gerenciador de conformidade
- Página inicial de Conformidade para o analista de conformidade
- Página inicial de Conformidade do gerente de conformidade de TI

GRC Espaço de conformidade

Espaço de conformidade é uma interface unificada na qual você pode gerenciar todas as suas tarefas relacionadas a políticas, objetivos de controle, controles, problemas e exceções às políticas.

Visão geral Espaço de conformidade

Os destaques de Espaço de conformidade são:

Experiência do usuário repensada

A partir do minuto em que você navega até a página inicial Espaço de conformidade, todas as tarefas que você pode executar no espaço são simplificadas para atender aos seus objetivos de negócios.

Espaço projetado para diferentes funções de usuário de conformidade

Exibições de páginas distintas para as atividades exclusivas de um gerente de conformidade corporativa e um analista de conformidade corporativa.

Página inicial com seções diferentes

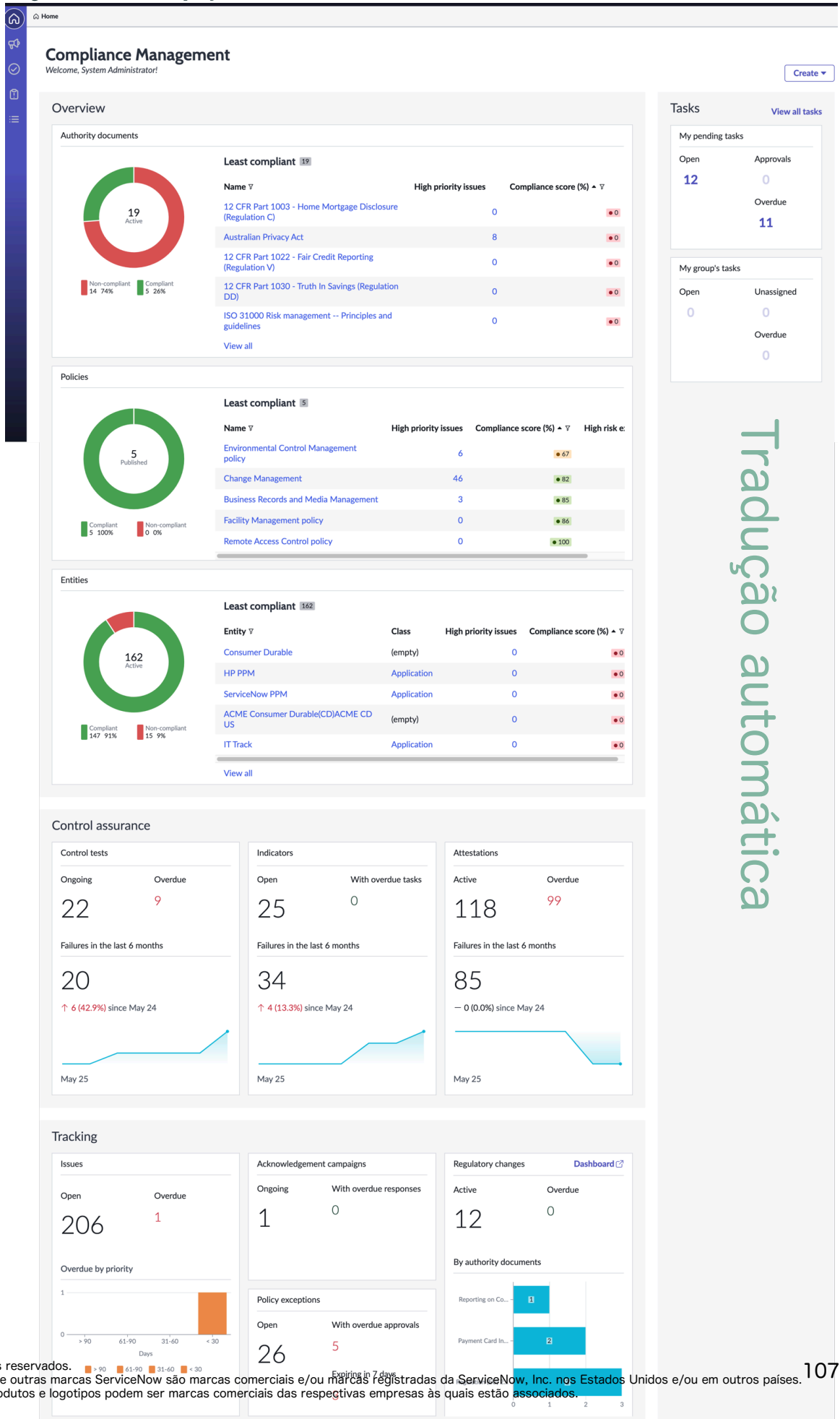
Visão geral

Os gráficos de donut exibem os dados categóricos de documentos de autoridade, políticas e entidades em conformidade e fora de conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial do espaço de conformidade



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Garantia de controle

Exibe os gráficos de rosca, agrupando indicadores por status e certificações por estado. Barra horizontal de teste de controle agrupada por controle e classificação empilhada por eficácia de controle.

Acompanhamento

Exibe o widget de controles agrupado por estado e empilhado por classificação. Emite uma barra horizontal agrupada por estado e empilhada por prioridade.

Nota:
O widget de testes de controle fica visível somente quando o plug-in de auditoria está ativado.

A condição base para filtrar problemas é que a classificação deve ser Conformidade ou vazia ou, no caso em que o problema tem uma associação m2m com um compromisso, o usuário conectado deve ser um dos três usuários, como um auditor, compromisso lead ou aprovador. As condições do filtro básico são aplicáveis a Espaço de conformidade e definem os problemas de conformidade.

Tarefas

Exiba suas tarefas pendentes e as tarefas do grupo. Você pode navegar até a página de tarefas unificadas clicando no link **Exibir todas as tarefas**.

Página Tarefas unificadas

Rastreie suas tarefas e as tarefas da equipe em uma única interface. Exiba suas tarefas por categorias, filtre-as por vários parâmetros, monitore as tarefas que você iniciou e acompanhe a lista de observação.

Visão geral dos problemas

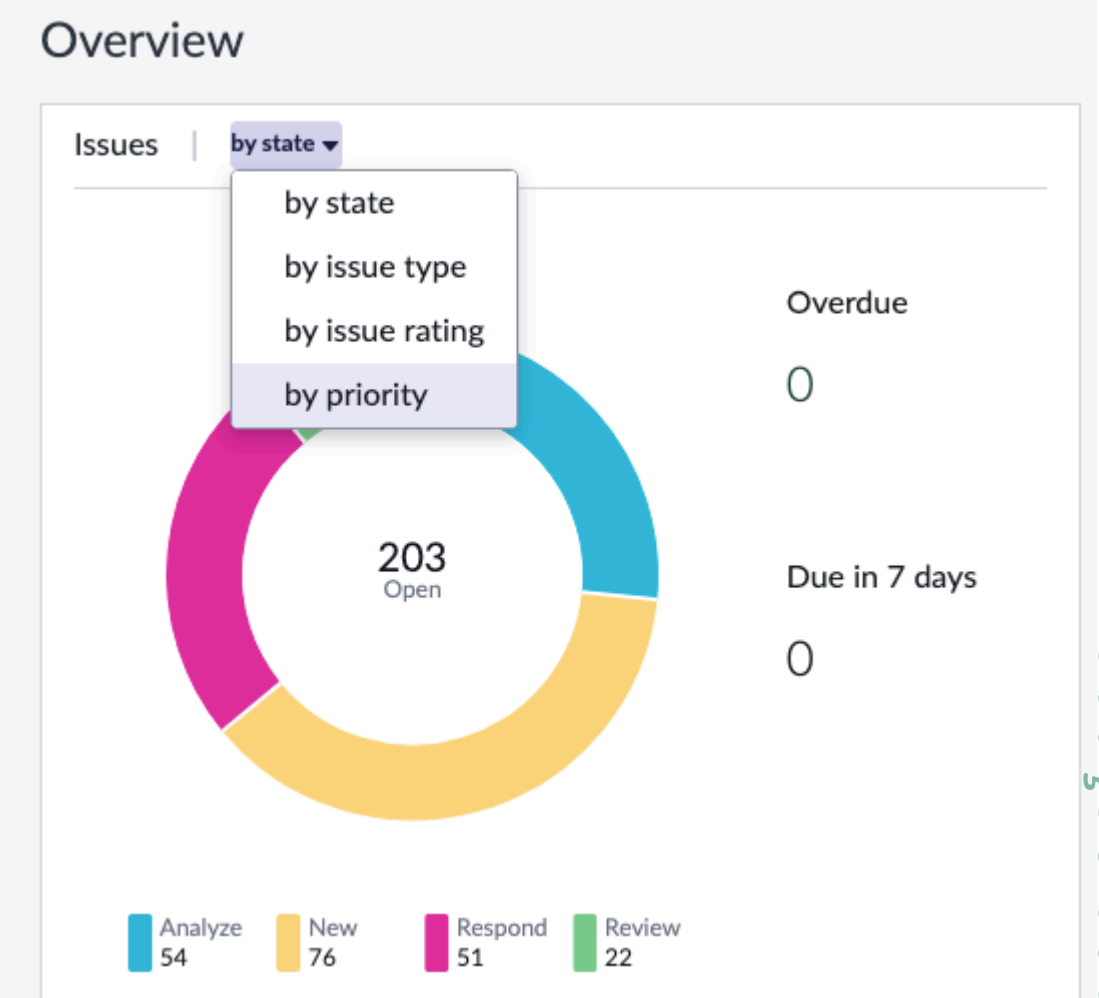
Uma página dedicada para exibir e saber tudo sobre os problemas.

A página de visão geral dos problemas fornece uma visão geral dos problemas que estão em aberto, atrasados e vencem nos próximos sete dias. Você pode agrupar problemas com base em seu estado, tipo de problema, classificação de problema ou prioridade. Use a seção de acompanhamento para obter o status das tarefas de correção e exceções. Obtenha a tendência de problemas que estão abertos e encerrados ao longo do tempo na seção Desempenho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral dos problemas



Listas

Exibição de lista de todos os registros relacionados à conformidade, fornecendo o resumo do registro em uma única exibição que ajuda em suas análises e toma uma decisão fundamentada.

Nota:
O widget de **testes de controle, o** widget de **mudanças regulatórias** e a seção **Status de conformidade do domínio** aparecem com a instalação de plug-ins de auditoria, gestão de mudanças regulatórias e gestão de privacidade, respectivamente. Para obter mais informações, consulte Outros plug-ins do GRC para uma exibição geral.

Funções no Espaço de conformidade

Os usuários de destino do Espaço de conformidade são os gerentes de conformidade corporativa e os analistas de conformidade corporativa. Para obter mais informações sobre as funções, as responsabilidades e as tarefas que os usuários podem realizar no Espaço de conformidade, consulte

- Conformidade Página inicial do gerenciador de conformidade.
- Conformidade Página inicial do analista de conformidade.
- Conformidade Página inicial do gerente de conformidade de TI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial de Conformidade do gerenciador de conformidade

A página inicial do gerenciador de conformidade no Espaço de conformidade fornece uma visão geral completa da postura de conformidade da organização. O espaço ajuda o gerente de conformidade a gerenciar centralmente padrões internos, políticas e processos de controle que correspondem aos padrões regulatórios externos.

O gerente de conformidade geralmente se reporta a um diretor de conformidade e garante que a empresa esteja em conformidade com os regulamentos e padrões organizacionais e industriais.

A persona do usuário pode variar entre organizações, no entanto, um gerente de conformidade corporativa, gerente de conformidade de TI, gerente de conformidade ou analista de conformidade, dependendo da estrutura organizacional, pode ser encarregado de garantir que a organização esteja em conformidade com as políticas e regulamentações.

Responsabilidades de um gerente de conformidade

O gerente de conformidade deve

- Certifique-se de que todas as políticas e regulamentações estejam sendo seguidas.
- Crie e mantenha políticas até o nível de definição e aplicação de controles.
- Aprove e rastreie exceções e problemas às políticas.
- Gerencie a equipe adequadamente.

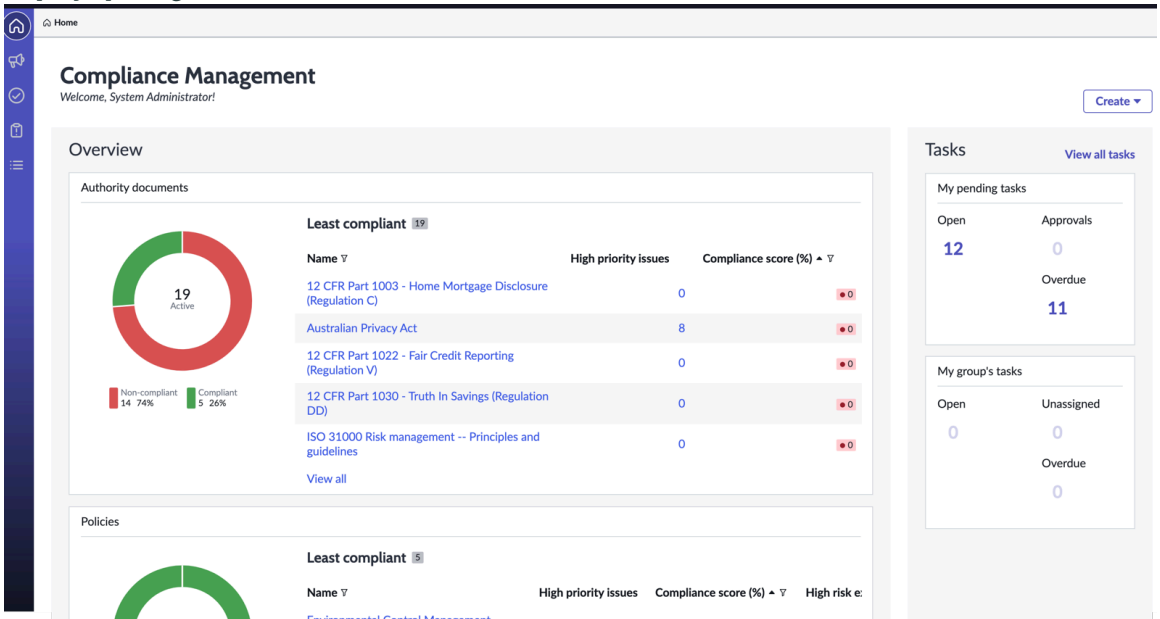
Espaço de conformidade para tarefas do gerenciador de conformidade

Para cumprir as responsabilidades acima, um gerente de conformidade tem determinadas tarefas funcionais diárias e semanais que podem ser realizadas no espaço de conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço para gerentes de conformidade



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Use a seção Visão geral para revisar os documentos de autoridade, políticas e entidades e saber seu status de conformidade. Obtenha a lista de documentos de autoridade, políticas e entidades menos compatíveis, a prioridade dos problemas criados e sua pontuação de conformidade.
- Revise as tarefas de conformidade, como controles, certificações de controle, tarefas de indicador, contagem de testes de controle em andamento e atrasados na seção de garantia de controle.
- Monitore e analise novos controles-chave e acompanhe o desempenho dos controles existentes.
- Identifique tarefas atrasadas, problemas recorrentes e estratégias de correção inadequadas.
- Obtenha uma visão geral de todas as suas tarefas de conformidade - tarefas pendentes e tarefas do grupo.
- Rastreie as mudanças feitas nos documentos de autoridade, regulamentos e políticas.

Como gerente de conformidade, você pode criar documentos de autoridade, citações, políticas, objetivos de controle, controles, tarefas de indicador, campanhas de confirmação, problemas, exceções às políticas e compromissos.

Para ajudar o gerente de conformidade a atender às tarefas que precisam de ação imediata, os registros de conformidade na seção de visão geral são listados em uma ordem começando pelos menos compatíveis. Os dados exibidos para testes de controle, indicadores e certificações na seção de garantia de controle ajudam o gerente de conformidade a priorizar as tarefas também. O acompanhamento de problemas, campanhas de confirmação e exceções às políticas podem ser gerenciados com eficácia.

Outros plug-ins do GRC para uma exibição geral

Como o gerenciador de conformidade requer uma visão geral de todas as tarefas de conformidade, ele também pode exibir os domínios da aplicação Gestão de privacidade e gestão de mudanças regulatórias na página inicial do gerenciador de conformidade. No entanto, você precisa que os seguintes plug-ins sejam instalados para que determinados widgets sejam exibidos na página inicial.

- GRC: Gestão de auditorias para o widget de testes de controle na seção Garantia de controle.
- GRC: Regulatory Change Management para o widget de mudanças regulatórias na seção Acompanhamento. O usuário conectado também deve ter a função de gerente de RCM (sn_grc_reg_change.manager).
- GRC: Gestão de privacidade para a seção de status de conformidade do domínio. O usuário conectado também deve ter uma função de gerente de privacidade (sn_privacy.manager).

Página inicial de Conformidade para o analista de conformidade

A página inicial do analista de conformidade no Espaço de conformidade permite que o analista de conformidade rastreie as atividades de conformidade e ajuda os gerentes de conformidade a garantir que a organização esteja em conformidade com vários regulamentos e políticas.

Responsabilidades de um analista de conformidade

Os analistas de conformidade supervisionam áreas específicas de conformidade, incluindo políticas, regulamentações e atividades de conformidade específicas. Portanto, a opção de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

filtro ajuda a filtrar os registros de conformidade com base nos critérios necessários. Eles podem exibir e trabalhar nas tarefas às quais estão atribuídos.

- Analise e atualize as políticas existentes e os documentos relacionados.
- Implemente políticas e controles quando atribuídos.
- Monitore o desempenho dos controles.
- Programar e acompanhar certificações.

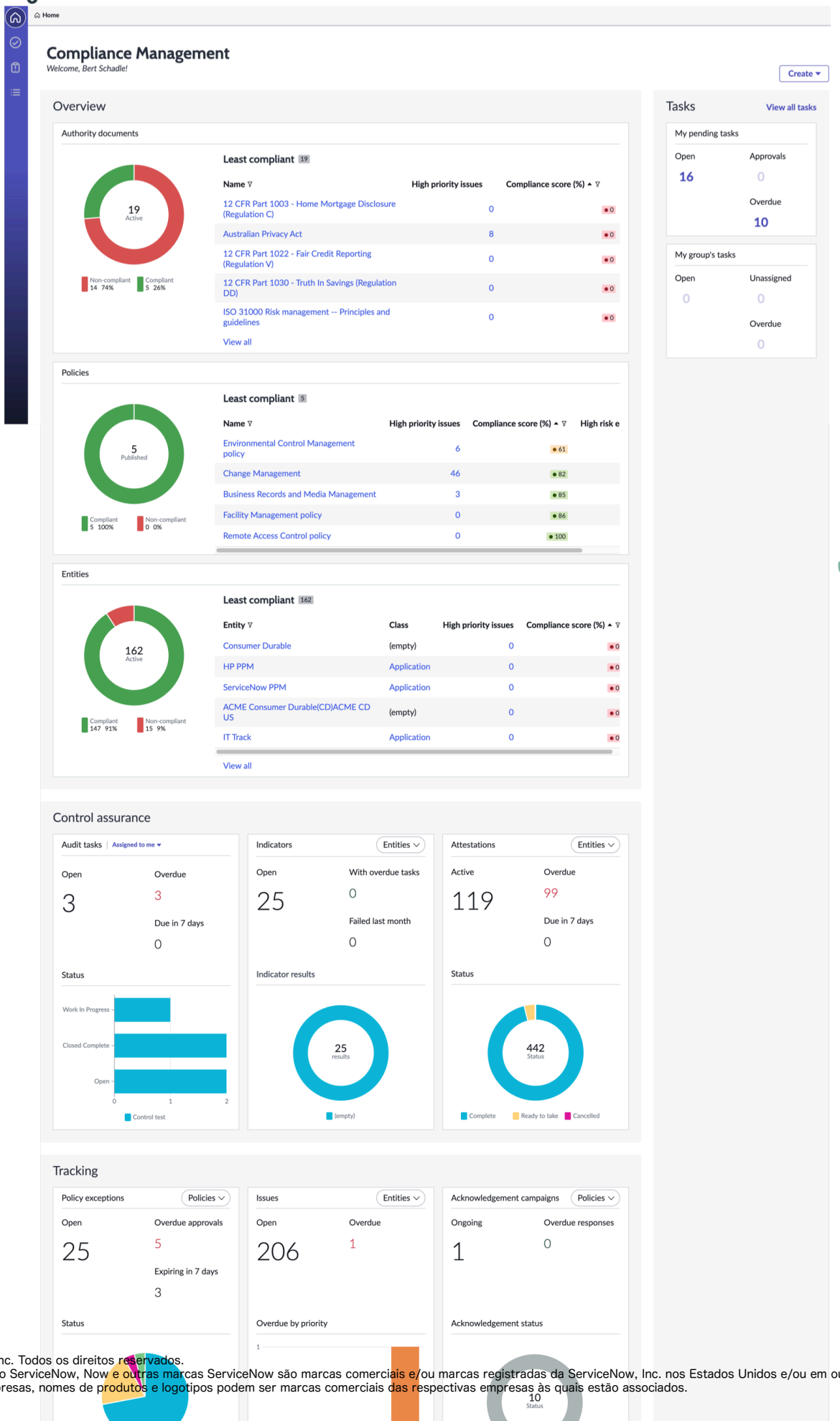
Espaço de conformidade para tarefas de analista de conformidade

A página inicial do analista de conformidade foi projetada para atender às tarefas acima de um analista. Embora a página inicial seja semelhante à página inicial do gerenciador de conformidade, há recursos que são exclusivos para ajudar os analistas a executar suas tarefas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial de Analista de conformidade



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A página inicial do analista de conformidade fornece uma experiência personalizada para um analista de conformidade corporativo gerenciar seu trabalho.

Visão geral

Fornece um resumo da postura geral de conformidade da organização.

Documentos de autoridade

O widget exibe a contagem geral de documentos de autoridade, somando as contagens de documentos de autoridade em conformidade e fora de conformidade. A seção também fornece detalhes de problemas de alta prioridade e o percentual de pontuação de conformidade. Clicar no nome do documento de autoridade leva você a uma visão geral detalhada do documento, mostrando seu status de conformidade e detalhes de acompanhamento.

Políticas

Além da contagem de políticas conformes e não conformes e da lista de políticas menos conformes com problemas de alta prioridade e pontuação de conformidade, esta seção também fornece o número de exceções de alto risco para cada política listada.

Entidades

Fornece a contagem total de entidades ativas e uma lista de entidades menos compatíveis junto com sua classe de entidade. Clique no nome de uma entidade para saber seu status de conformidade e detalhes de acompanhamento.

Garantia de controle

Fornece uma visão geral dos controles de teste e monitoramento. Por padrão, as tarefas de auditoria são filtradas e exibidas com base na condição **Atribuído a mim** do usuário conectado. Já o analista pode filtrar os indicadores e certificações com base nas entidades que eles gerenciam.

Acompanhamento

Fornece um resumo de problemas, tarefas e exceções importantes e em aberto e ajuda o analista a gerenciar exceções e problemas de política. Como o analista precisa entender as exceções às políticas e os problemas criados nas políticas atribuídas a ele, ele pode aplicar o filtro nas políticas necessárias e exibir as exceções e os problemas criados nessas políticas. Da mesma forma, o analista pode selecionar políticas específicas para exibir os detalhes da campanha.

Tarefas

Fornece um resumo das Minhas tarefas pendentes e das tarefas do Meu grupo - a fila de trabalhos direciona suas atividades diárias.

Links rápidos

Permite que o analista crie novos registros, como objetivos de controle, controles, campanhas de confirmação, problemas e exceções às políticas.

Página inicial de Conformidade do gerente de conformidade de TI

O Espaço de conformidade fornece uma página inicial exclusiva para o gerente de conformidade de TI exibir os dados de risco e conformidade relacionados a TI. O espaço ajuda o gerente de conformidade de TI a gerenciar centralmente padrões internos, políticas e processos de controle que estão exclusivamente relacionados a TI para cumprir os padrões regulatórios externos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurando o espaço de conformidade de TI

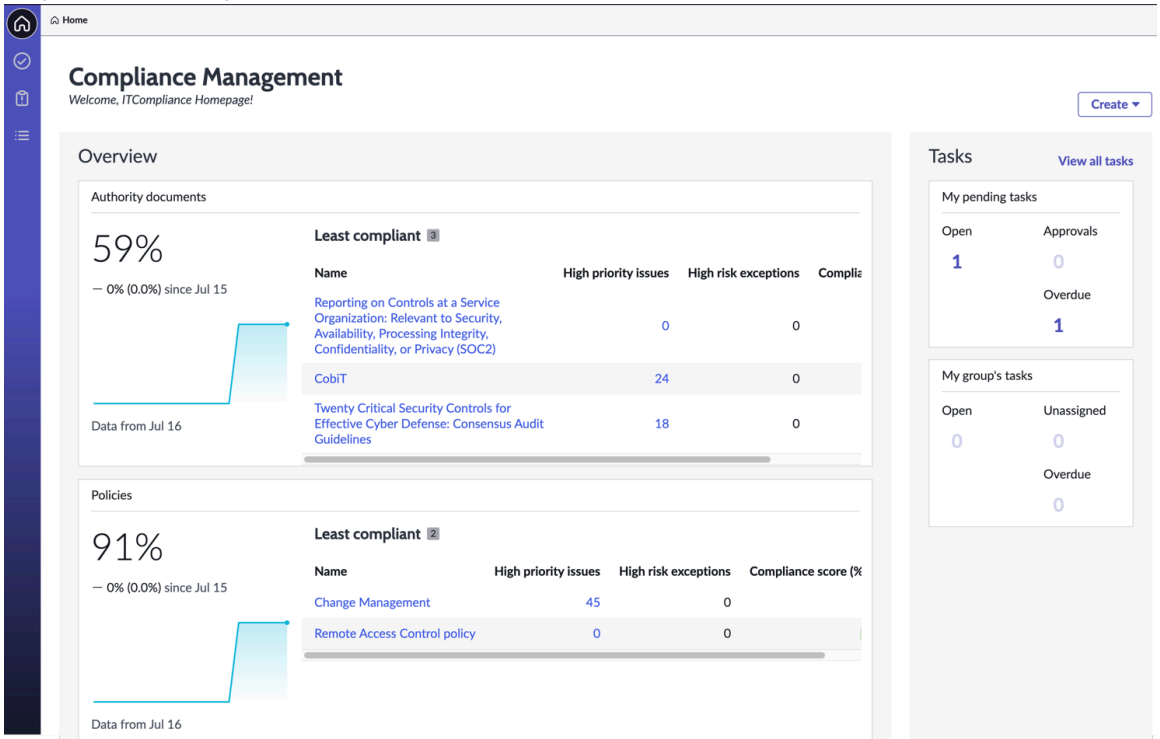
- Para configurar a página inicial de Conformidade de TI, consulte Configuração do espaço de conformidade de TI.
- Para obter informações sobre as tabelas que oferecem suporte ao espaço de conformidade de TI e às funções do usuário, consulte Componentes instalados com Gestão de políticas e conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial de Conformidade de TI

Página inicial do gerente de conformidade de TI



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral

A porcentagem compatível de documentos de autoridade relacionados a TI, políticas relacionadas a TI e entidades relacionadas a TI é indicada por widgets de indicador de PA.

Eficácia do controle

Esta seção fornece relatórios, coletando informações em tempo real, sobre controles relacionados a TI, os indicadores que são executados nos controles relacionados a TI e as certificações associadas a esses controles.

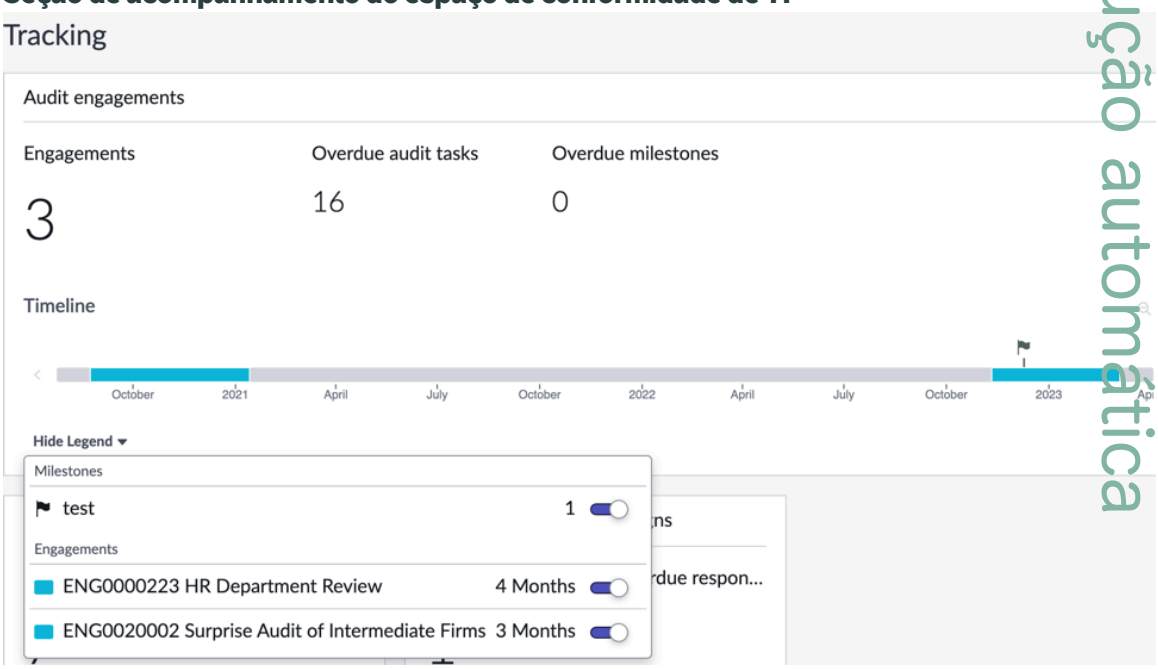
Problemas

Fornece todos os problemas em aberto para o gerente de conformidade de TI no domínio funcional específico - problemas em aberto, aceitos, o número de exceções e o número de exceções expiradas. Você pode clicar no link Exibir visão geral dos problemas para acessar a página Problemas e filtrar os dados de **risco e conformidade de TI** de **Todos os domínios funcionais**.

Acompanhamento

Rastreia todas as políticas relacionadas a TI que estão na fila para a ação do gerente de conformidade de TI. A linha do tempo mostra os próximos compromissos e os marcos associados a cada compromisso. Ele também mostra relatórios semelhantes sobre exceções que estão ativas, expirando em sete dias e estão em alto risco. Relatórios semelhantes sobre campanhas de confirmação que estão ativas e o número de respostas atrasadas também são exibidos.

Seção de acompanhamento do espaço de conformidade de TI



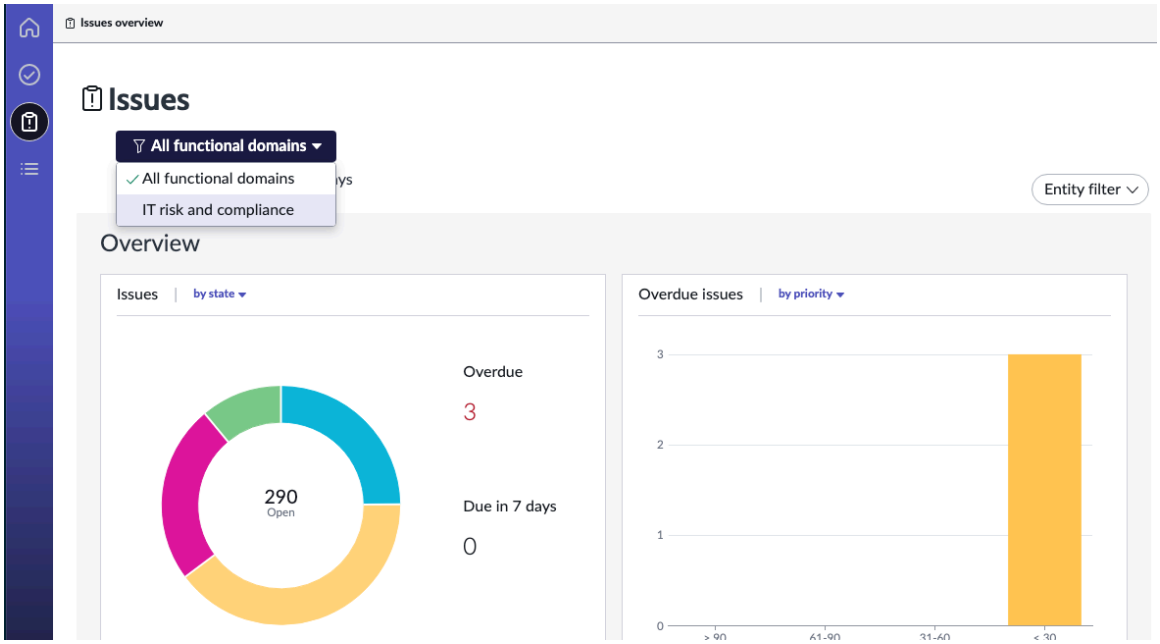
Página Problemas de conformidade de TI

Para o espaço de Conformidade de TI, um novo filtro de domínio funcional foi adicionado para filtrar todos os dados de risco e conformidade de TI do restante dos GRC dados de auditoria e conformidade. Por padrão, o filtro exibe todos os domínios funcionais. Você deve selecionar Risco e conformidade de TI para filtrar os widgets e exibir dados relacionados a TI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filtro de domínio funcional

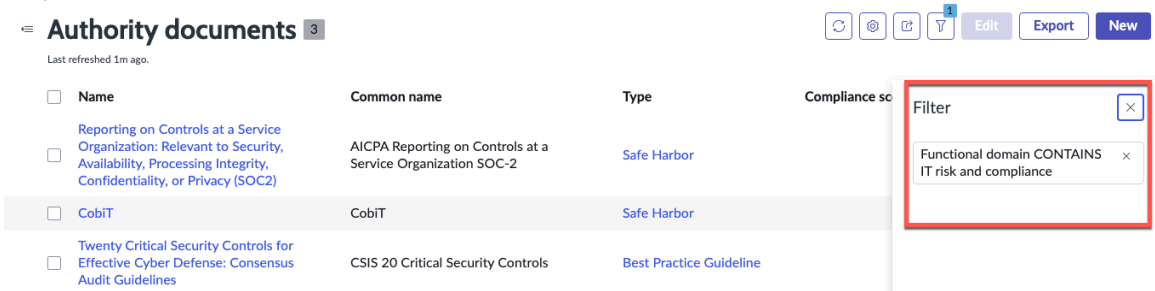


A condição base para filtrar problemas é que a classificação deve ser Conformidade ou vazia ou, no caso em que o problema tem uma associação m2m com um compromisso, o usuário conectado deve ser um dos três usuários, como um auditor, compromisso lead ou aprovador.

Visão geral da lista de conformidade de TI

Conforme você faz login como um gerente de conformidade de TI, todos os dados na exibição de lista do Espaço de conformidade são filtrados para exibir os registros que se enquadram no domínio funcional de risco e conformidade de TI. Portanto, você pode exibir os registros relacionados à sua função do usuário e concluir as tarefas relacionadas a TI sem filtrá-los manualmente.

Registros relacionados a TI na exibição de lista



Nota:
Um administrador ou qualquer usuário com funções de gerente de conformidade corporativa e gerente de conformidade de TI pode exibir dois módulos de lista com o mesmo nome.

Configuração do GRC Espaço de conformidade

A configuração de Espaço de conformidade requer a configuração de determinadas etapas de pré-requisito.

As configurações a seguir são necessárias para configurar o espaço de conformidade para diferentes usuários que usariam o espaço:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para configurar a página inicial de Conformidade de TI, consulte Configuração do espaço de conformidade de TI.
- Para diferentes componentes instalados com GRC: Gestão de políticas e conformidade, consulte Componentes instalados com Gestão de políticas e conformidade.
- Para funções de usuário e limitações de controle de acesso, consulte Função do usuário comercial do GRC e Atribuir funções de gestão de política e conformidade a seus usuários.
- Para configurar as propriedades do sistema necessárias em política e conformidade, consulte Definir propriedades da Gestão de políticas e conformidade.
- Para obter as etapas de configuração obrigatórias, consulte Etapas obrigatórias de Política e conformidade.
- Para definir outras propriedades, regras, modelos e outras integrações, consulte Etapas de aprimoramento de Política e Conformidade.

Etapas de configuração para filtrar dados relacionados a TI para a página inicial de Conformidade de TI

Há três etapas distintas que devem ser seguidas para separar, associar e exibir os dados relacionados a TI para que o gerente de conformidade de TI exiba na página inicial de Conformidade de TI.

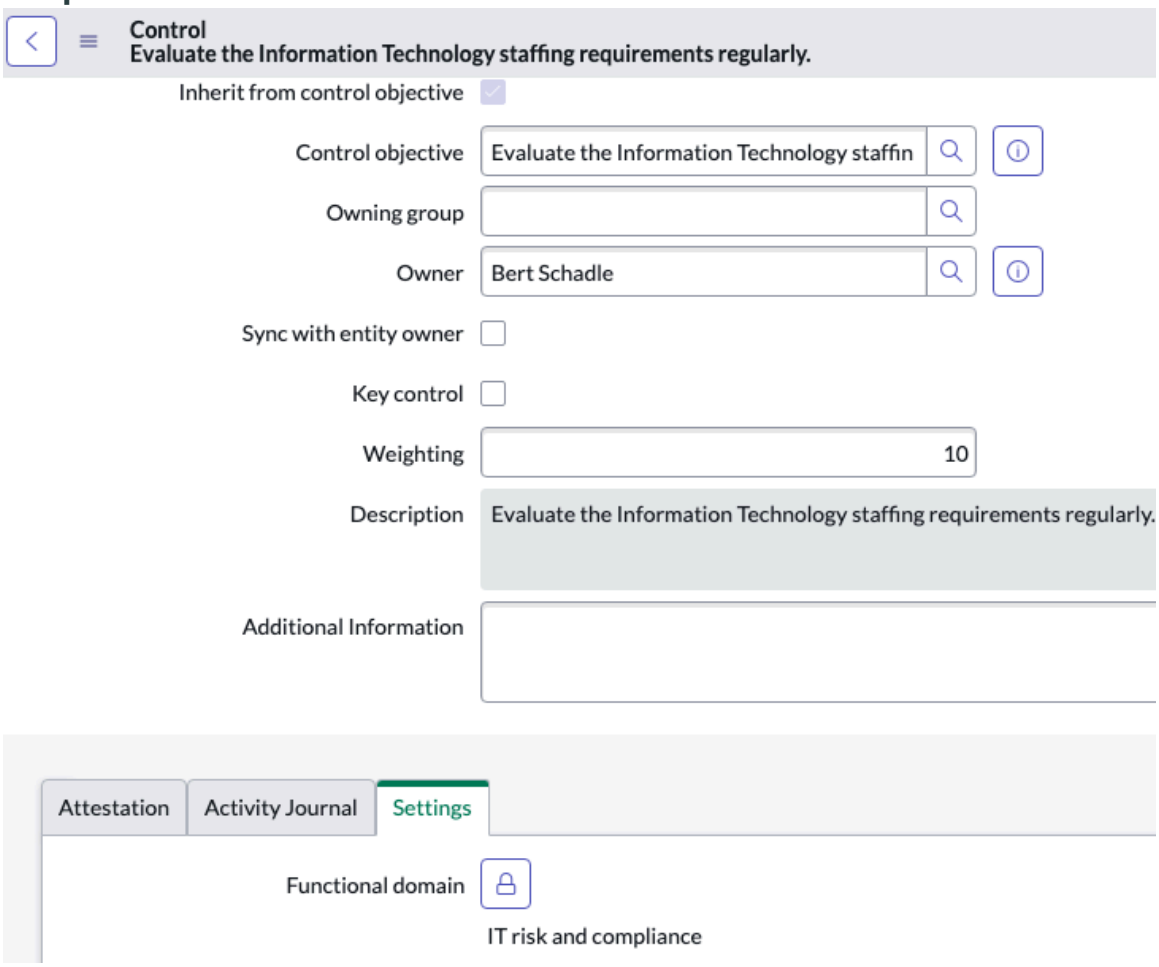
Separação de dados do GRC

Em todos os formulários relacionados a Espaço de conformidade, o campo **Domínio funcional** é adicionado na guia **Configurações** para separar dados específicos e classificá-los como dados relacionados a TI. O usuário deve adicionar **o risco e a conformidade de TI** como o domínio funcional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo de domínio funcional



O campo **Domínio funcional** está disponível em todos os formulários relacionados ao espaço de auditoria e conformidade do GRC, como Entidade, Controle, Objetivo de controle, Política, Documento de autoridade, Citação, Tipo de entidade, Classe de entidade, Problema, Indicador, Modelo de indicador, Campanha de confirmação, Exceção de política, Compromisso, Modelo de teste, Plano de testes, Triagem de problemas, Observação, Plano, Tarefa de auditoria, Marco, Solicitação de evidências e Evidências.

Associação automática dos dados segregados

Se um objeto de auditoria ou conformidade for identificado como relacionado a TI, todos os itens relacionados associados a esse objeto também serão identificados como relacionados a TI. A tabela Configuração do domínio funcional [sn_grc_function_domain_configuration] armazena o relacionamento de registro de dados entre o objeto primário e seus objetos secundários relacionados no domínio funcional de risco e conformidade de TI.

Por exemplo, se uma entidade for classificada como entidade relacionada a TI, todos os controles associados a essa entidade serão associados automaticamente como controles relacionados a TI. O objeto secundário relacionado tem todas as configurações definidas, como a tabela primária, a tabela secundária e o relacionamento entre as duas.

Como administrador do sistema, você pode definir esta configuração navegando até **Administração do GRC** > **Domínios funcionais** > **Herança de domínio**. O usuário deve adicionar manualmente o marcador, domínio funcional, nos formulários de base, como Política, Documento de autoridade, Tipo de entidade, Classe de entidade, Entidade, Plano, Compromisso para marcar automaticamente os registros secundários. Quando uma tabela primária é marcada com um domínio funcional específico e se o usuário remover o

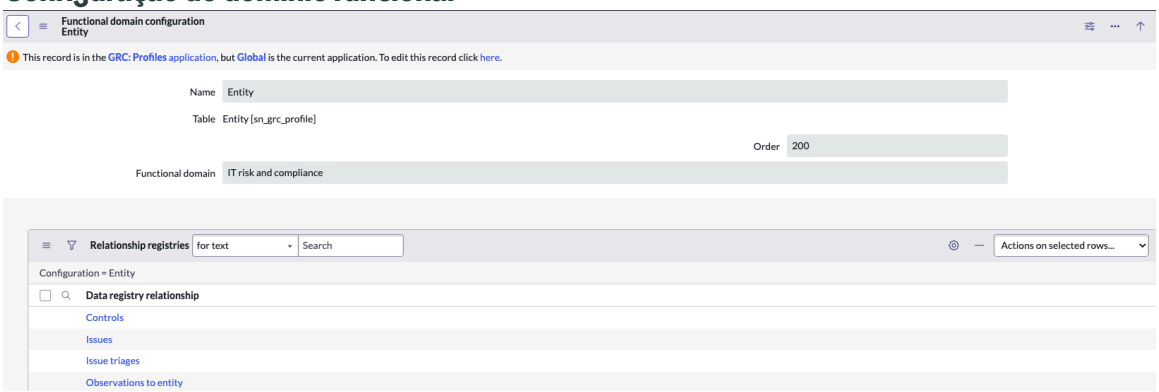
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

marcador de um de seus registros secundários, o marcador removido não será adicionado durante a associação automática. Da mesma forma, se o usuário adicionar manualmente um marcador, o marcador adicionado não será removido durante a associação automática. A tabela Ação do usuário do domínio funcional do GRC [sn_grc_function_domain_user_action] captura e armazena todas as ações manuais do usuário no campo **Domínio funcional** do registro que pertencem a uma tabela específica no respectivo domínio funcional.

Para obter mais informações sobre como configurar a marcação automática, consulte o artigo Espaço de conformidade de TI – Instalação e configurações para marcação automática [KB1124058] na Base de conhecimento Now Support.

Configuração do domínio funcional



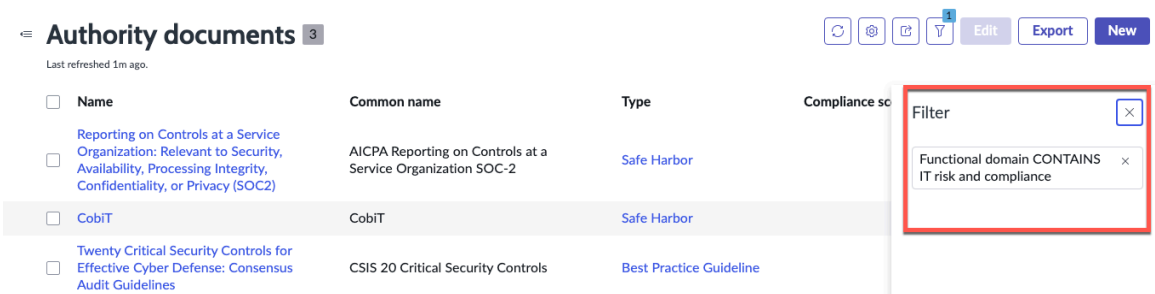
Um trabalho diário programado (GRCObjectsFunctionalDomainChanges) é executado e reúne as ações manuais do usuário registradas na tabela para ler esses relacionamentos, associar automaticamente o objeto secundário ao domínio funcional de risco e conformidade de TI e preencher automaticamente o registro no item relacionado do primário tabela.

Para obter mais informações sobre as tabelas usadas no espaço de conformidade de TI, consulte Componentes instalados com a Gestão de políticas e conformidade.

Exibir dados segregados para o gerente de conformidade de TI na página inicial de Conformidade de TI

O gerente de conformidade de TI é o usuário que pode acessar os dados de risco e conformidade de TI no Espaço de conformidade. Na exibição de lista do Espaço de conformidade, há um filtro que restringe a exibição de todos os dados de auditoria e conformidade, mas é refinado para exibir somente os dados de risco e conformidade de TI. O filtro usa o campo Domínio funcional em todos os formulários básicos relacionados a auditoria e conformidade para filtrar e exibir os dados relacionados a TI nos módulos Espaço de conformidade List.

Filtro de dados de risco e conformidade de TI



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Um administrador ou qualquer usuário com funções de gerente de conformidade corporativa e gerente de conformidade de TI pode exibir dois módulos de lista com o mesmo nome.

Usando o Espaço de conformidade

O Espaço de conformidade tem uma página de tarefas unificada. Com base na função do usuário, você pode executar todas as suas tarefas e as tarefas da sua equipe na página.

As tarefas que aparecem em Espaço de conformidade são exclusivas do usuário conectado e, portanto, podem concluir todas as tarefas atribuídas.

- Use a página Tarefas para exibir as tarefas por categorias, filtrá-las por vários parâmetros e rastrear as tarefas que você iniciou.
- Use a página Problemas para saber tudo sobre problemas.
- A página de visão geral do registro fornece o resumo de cada registro em uma única exibição.
- O painel contextual na página de visão geral fornece informações contextuais do registro. Ele fornece as principais informações do registro em uma hierarquia com anexos, se disponíveis.
- Use a exibição de 360 ° para visualizar o relacionamento de dados do registro na empresa, suas pontuações e classificações e fazer o detalhamento ativo para obter informações mais granulares.

Gerenciar objetivos e políticas de controle usando o Espaço de conformidade

Você pode usar o Espaço de conformidade para gerenciar informações relacionadas a aprovações de política, políticas e objetivos de controle.

Criar uma política usando o Espaço de conformidade

Uma política define uma prática interna que os processos devem seguir. Você pode definir políticas usando Espaço de conformidade como políticas, procedimentos, padrões, planos, check-lists, estruturas e modelos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst ou sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione **Criar** lista e selecione **Política** na página **inicial**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar nova política

Campo	Descrição
Nome	O nome da política.
Tipo	Lista de opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Política ○ Procedimento ○ Padrão ○ Plano ○ Check-list ○ Estrutura ○ Modelo
Primário	A política que contém esta política. Se você criar um objetivo de controle de dentro de uma política, este campo será preenchido automaticamente.
Categorias de política	Selecione o ícone de cadeado e selecione uma ou mais categorias para filtrar políticas. Por exemplo, selecione Resposta a vulnerabilidades para exibir as políticas associadas a essa aplicação.
Descrição	Uma descrição geral da política.
Texto de política	Uma descrição detalhada da política.
Estado	O estado é um campo somente leitura. As opções possíveis são: ○ **Rascunho** Nesse estado, todos os usuários de conformidade podem modificar a política e os objetivos de controle. Todos os usuários de conformidade podem botão de seleção **Solicitar revisão**. Insira uma mensagem no pop-up Solicitar revisão e selecione **Solicitar** , que define o estado como Revisão. ○ **Revisão** Nesse estado, o proprietário, o grupo responsável e os revisores podem modificar a política e os objetivos de controle. O proprietário, o grupo responsável e os revisores selecionam **Solicitar aprovação**, iniciando o fluxo de trabalho enviando aprovações para os usuários na lista de Aprovadores. O proprietário, o grupo responsável e os revisores movem a política de volta para Rascunho selecionando também **Voltar para rascunho**. ○ **Aguardando aprovação** Neste estado, os objetivos de política e controle são somente leitura para todos. Os aprovadores podem aprovar a política atualizando o estado de aprovação na lista relacionada Aprovações do formulário de política ou exibindo **Minhas aprovações**. Se a política for aprovada, ela passará para o estado **Publicado**. Se a política for rejeitada, ela voltará para o estado **Rascunho**. ○ **Publicado** Neste estado, a política e os objetivos de controle são somente leitura para todos. Os administradores podem selecionar **Descontinuar**, o que define o estado da política como **Descontinuado** ○ **Descontinuado** Neste estado, a política é somente leitura para todos.
Porcentagem de pontuação de conformidade	O percentual de pontuação de conformidade atribuído a esta política.
Atribuição	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Grupo Responsável	Grupo proprietário da política.
Aprovadores	Os usuários que você deseja incluir no processo de aprovação.
Método de aprovação	Método de aprovação para configuração de aprovação dinâmica. Opções disponíveis incluem: ○ Selecionar aprovadores manualmente ○ Usar regras de aprovação
Aprovadores	Aprovadores a serem selecionados para a política.
Revisores	Selecione os usuários que você deseja incluir no processo de revisão.
Colaboradores	Colaboradores selecionados para a política.
Programação	
Válido de	A data e a hora em que a apólice se torna válida.
Válido até	A data e a hora em que a apólice não é mais válida.
Base de Conhecimento	
Modelo de política	O modelo de artigo a ser usado para a publicação desta política.
Base de conhecimento de política	O artigo da base de conhecimento relacionado a esta política.
Política publicada	O número do artigo da base de conhecimento e o link em que a política foi publicada.
Configuração de confirmação	
Público	Selecione o público padrão responsável por confirmar esta política.
URL do material de referência	Selecione o ícone de cadeado para adicionar o URL de todos os materiais de referência necessários, como certificação ou materiais de treinamento.
Permitir que os usuários recusem a política	Marque esta caixa de seleção para dar aos usuários a opção de recusar confirmações de política.
Permitir que usuários solicitem uma exceção	Marque esta caixa de seleção para dar aos usuários a opção de solicitar exceções para confirmações de política.
Configurar exceções	
Duração máxima da exceção (dias)	Insira o número máximo de dias pelos quais uma exceção à política pode ser solicitada para uma determinada política.

4. Selecione **Salvar**.
   Na página de visão geral de relatório da política, você pode ver a descrição da política, seu estado e seu status de conformidade geral, entidades, objetivos de controle e controle. Ele também fornece as informações de acompanhamento de confirmações de política, exceções de política e problemas. O widget de entidades fora

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de conformidade também lista todas as entidades dependentes fora de conformidade, cada uma com sua pontuação de conformidade. Para obter mais informações, consulte Gerenciar a conformidade de uma política na página de visão geral.

5. Selecione qualquer uma das listas relacionadas para fornecer mais informações sobre a política.
6. Na página **Visão geral**, selecione a guia **Problemas**.
   Você pode adicionar um ou mais problemas relacionados existentes à política que criou. Ao mapear os problemas existentes para a política, você pode reduzir a contagem de problemas em aberto.

   a. Selecione o botão **Adicionar**.

   b. Selecione um problema ou problemas relacionados no pop-up Problemas.

   c. Selecione **Adicionar**.
   Os problemas selecionados são adicionados à política como problemas relacionados e um relacionamento m2m é criado entre a política e os problemas na tabela Problema para documento [sn_grc_m2m_issue_document]. Você também pode criar um problema para a política selecionando o botão **Novo**, que leva você para o formulário Criar novo problema.

   d. Para remover um problema mapeado para a política, selecione o problema e selecione **Remover**.
   A ação de remoção remove somente o mapeamento ou a associação entre a política e o problema na tabela m2m e não exclui o registro do problema.

   Nota:
   Os botões de ação de IU, como Novo, Adicionar, Remover, não estarão disponíveis se a política estiver no estado Rascunho ou Descontinuado. Uma política no estado de rascunho é considerada inativa e se torna ativa quando passa para o estado Revisão.

7. Para marcar a política como pronta para revisão, selecione **Solicitar revisão** .

Gerenciar a conformidade de uma política na página de visão geral

O módulo de política ajuda a criar e documentar todas as políticas. Políticas são declarações de alto nível que definem o que uma empresa deve ou não fazer.

Visão geral de uma política

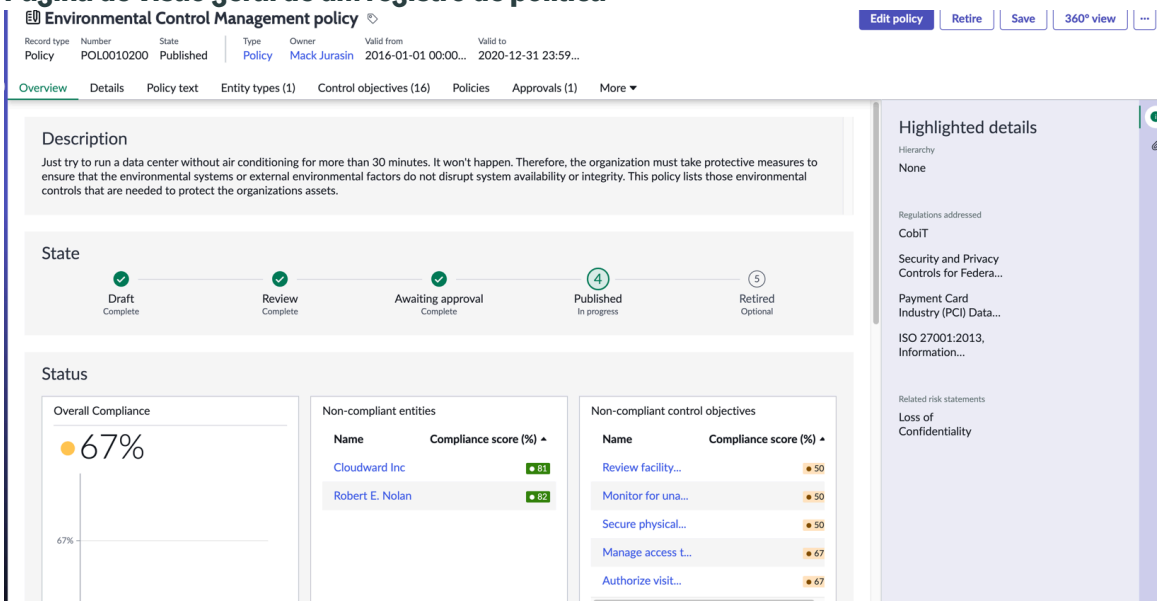
A página de visão geral de um registro de política descreve a necessidade da política em relação aos ativos da organização. Ele também fornece o status da política, seu percentual geral de conformidade, entidades fora de conformidade e objetivos de controle. Ele também rastreia os reconhecimentos de política abertos e atrasados, exceções às políticas e problemas.

Selecione o  ícone para saber os regulamentos que a política abordou e as declarações de risco relacionadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página de visão geral de um registro de política



Aprovar e publicar uma política usando o Espaço de conformidade

Quando uma política é aprovada, ela é publicada automaticamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst ou sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Antes da versão 11.0.2 da aplicação GRC: Gestão de políticas e conformidade, um novo artigo da base de conhecimento substituía a versão anterior sempre que você fazia mudanças em uma política. A partir da versão 11.0.2, quando você aprova novamente uma política, uma nova versão do artigo da base de conhecimento é criada e listada na guia **Versões da política**, junto com um histórico das versões anteriores.

Este recurso requer que você instale e ative manualmente o plug-in Instalador da Gestão de conhecimento avançada [com.snc.knowledge_advanced.installer]. Para obter mais informações Ativação de um plug-in .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Políticas**.
2. Abra o registro da política.
3. Revise os detalhes da política.
4. Clique no botão **Solicitar aprovação**.
   Os revisores não podem solicitar aprovação para uma política. No entanto, o proprietário da política e os usuários com a função de gerente de conformidade corporativa podem solicitar aprovação para uma política. Quando a aprovação é concedida, a política é publicada e um artigo da base de conhecimento (KB) é criado automaticamente com os detalhes da política.
5. Sempre que precisar fazer mudanças na política, você pode clicar em **Editar política**, inserir uma mensagem no pop-upe clicar em **Solicitar aprovação**. Adicione um comentário no pop-up. Quando a aprovação é concedida, uma nova versão do artigo da base de conhecimento é criada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Conforme descrito acima, se você ativou o plug-in Instalador da Gestão de conhecimento avançada [com.snc.knowledge_advanced.installer], uma nova versão do artigo da base de conhecimento será criada e listada na guia **Versões de política**.

Portanto, se você criar links para esta política no Portal de serviços ou em outro lugar, a versão mais recente do artigo da base de conhecimento será sempre exibida.

Confirmar uma política usando o Espaço de conformidade

Depois que uma política for publicada, você poderá criar uma campanha de confirmação no Espaço de conformidade para definir um grupo de funcionários que deve fornecer uma confirmação de que uma política específica está em conformidade. Quando a campanha tiver sido definida, você poderá enviar a solicitação para o público.

Configurar uma campanha de confirmação de política usando o Espaço de conformidade

Uma campanha de política é o registro usado para preparar uma solicitação de confirmação de política. Ele define o público que deve fornecer uma confirmação de que uma política específica está em conformidade. Uma campanha de política será solicitada no Espaço de conformidade somente se o usuário de conformidade decidir que é necessário.

Antes de Iniciar
Função necessária: usuário de conformidade

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Políticas**.
2. Abra o registro de política no estado **Publicado** que você deseja confirmar.
3. Role para baixo e clique na lista relacionada **Configuração de confirmação**.
4. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Público	Selecione os funcionários que são responsáveis por confirmar a política. Você define o público usando o módulo Público.
URL do material de referência	Clique no ícone de cadeado e adicione um URL para fazer referência aos materiais da política que o público pode revisar. Ao concluir sua entrada, clique no ícone de cadeado novamente.
Permitir que os usuários recusem a política	Selecione se você quiser que os membros do público possam recusar a política.
Permitir que usuários solicitem uma exceção	Selecione se você deseja que os membros do público possam solicitar uma exceção à política.

5. Salve o registro.
6. Role para baixo e clique na lista relacionada **Campanhas de confirmação**.
7. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Observe que a maioria dos campos é preenchida previamente com dados do registro da apólice.

8. No formulário, preencha os campos.

Nota:
Somente a descrição do campo que não foi descrita anteriormente é fornecida aqui.

Campo	Descrição
Número	Um número de registro gerado automaticamente para a confirmação.
Estado	O estado atual da campanha de confirmação. O estado padrão é Novo.
Válido de/a	Selecione o período de tempo em que a confirmação é válida. A confirmação é válida a partir do início da data **Válido de** até o fim da data **Válido até**. **Nota:** A data **Válido de** não pode ser anterior à data atual. A data **Válido até** não pode ser posterior **à data Válido até** definida na política.
Número de dias para resposta	O número de dias até o qual os membros do público devem responder.
Descrição resumida	Uma breve descrição da política.
Guia**Detalhes da confirmação**	Esta guia mostra detalhes e requisitos da política, bem como a **URL do material de referência** definido durante a configuração de confirmação.

9. Clique em **Enviar**.
A solicitação de confirmação agora está pronta para ser enviada ao público definido.

Criar um público usando o Espaço de conformidade

Ao configurar uma solicitação de confirmação de política no Espaço de conformidade, você deve identificar um público responsável por fornecer a confirmação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Confirmação de política** > **Público**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um nome e uma descrição para o novo público e salve o registro.
4. Use as três guias para identificar membros para este público.

Opção	Descrição
Usuários	Clique em **Editar** e adicione um ou mais usuários individuais ao público.
Grupos	Clique em **Editar** e adicione um ou mais grupos pre-definidos de usuários ao público.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Filtros de usuário	Clique em **Novo** para definir um novo filtro para inclusão de membro do público. Clique em **Editar** para modificar um filtro de usuário existente. Você pode salvar filtros para uso futuro.

5. Quando o público tiver sido definido, você poderá adicionar os usuários, grupos ou filtros de usuário a umasolicitação de confirmação.

Envie uma solicitação de confirmação usando o Espaço de conformidade

Depois de criar uma campanha de confirmação usando Espaço de conformidade, você pode enviar a solicitação de confirmação para o público definido.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. No Espaço de conformidade, clique no ícone de Lista ( ).
3. Navegar até **Confirmações de política** > **Todas as campanhas**.
4. Abra o registro de Campanha de confirmação de política (PAC) que você deseja enviar para o público definido.
5. Role para baixo e clique na lista relacionada **Configuração de confirmação**.
6. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Público	Selecione os funcionários que são responsáveis por confirmar a política. Você define o público usando o módulo Público.
URL do material de referência	Clique no ícone de cadeado e adicione um URL para fazer referência aos materiais da política que o público pode revisar. Ao concluir sua entrada, clique no ícone de cadeado novamente.
Permitir que os usuários recusem a política	Selecione se você quiser que os membros do público possam recusar a política.
Permitir que usuários solicitem uma exceção	Selecione se você deseja que os membros do público possam solicitar uma exceção à política.

7. Salve o registro.
8. Role para baixo e clique na lista relacionada **Campanhas de confirmação**.
9. Clique em **Nova**.

Nota:
A maioria dos campos é preenchida previamente com dados do registro da apólice.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. No formulário, preencha os campos.

Nota:
Somente a descrição do campo que não foi descrita anteriormente é fornecida aqui.

Campo	Descrição
Número	Um número de registro gerado automaticamente para a confirmação.
Estado	
Válido de/a	Selecione o período de tempo em que a confirmação é válida. A confirmação é válida a partir do início da data **Válido de** até o final da data **Válido até**. **Nota:** A data **Válido até** não pode ser posterior **à data Válido até** definida na política.
Número de dias para resposta	O número de dias até o qual os membros do público devem responder.
Descrição resumida	Uma breve descrição da política.
Guia**Detalhes da confirmação**	Esta guia mostra detalhes e requisitos da política, bem como a **URL do material de referência** definido durante a configuração de confirmação.

11. Clique em **Enviar**.
12. Clique **em Solicitar confirmação**.

Observe que ocorrem as seguintes mudanças.

- O estado da campanha de confirmação muda para **Confirmação pendente**.
- Os registros de confirmação (ACK) para cada membro do público aparecem na parte inferior da tela.
- A guia **Resultados de confirmação** mostra o andamento do processo de confirmação. Ou seja, ele relata o número total de confirmações enviadas e mantém uma contagem contínua do número e dos tipos de respostas recebidas (por exemplo, número de aceitas, recusadas, isentas e assim por diante).

Nota:
A guia **Atividade** mostra as atividades de confirmação conforme elas acontecem. O usuário de conformidade pode clicar na caixa de seleção Anotações de trabalho e publicar anotações de trabalho para rastrear mudanças. A caixa Comentários adicionais pode ser usada para se comunicar com o público.

Além disso, cada membro do público recebe uma notificação por e-mail semelhante ao exemplo a seguir.

13. Conforme o período de confirmação expira, você pode monitorar o andamento das respostas navegando até **Políticas e conformidade** > **Confirmação de política** > **Confirmações pendentes**.
14. Você também pode identificar membros do público que tenham excedido a linha do tempo de confirmação navegando até **Políticas e conformidade** > **Confirmação de política** > **Confirmações atrasadas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como responder a uma solicitação de confirmação usando o Espaço de conformidade

Depois de ter sido identificado como membro de um público para fornecer uma confirmação de política, você deve abrir e revisar o registro no Espaço de conformidadee confirmá-lo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Procedimento

1. Depois de receber uma notificação de que você precisa confirmar uma política, navegue até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Para fornecer a confirmação, abra o registro na seção **Minhas tarefas pendentes** da página Tarefas e execute uma das ações a seguir.
   As opções disponíveis dependem de como a solicitação de confirmação foi configurada.
   - O status padrão da confirmação da política é **Novo**.
   - A confirmação da política será definida como **Confirmação pendente**, se:
     - a confirmação da política atingiu o tempo definido como **Frequência**.
     - a confirmação da política atingiu a data Válido de, se for a confirmação ad hoc
     - você clica no botão **Confirmação pendente** para mover seu estado manualmente.
   - A confirmação da política estará no estado Fechado se:
     - você o move manualmente para o estado **Fechado**
     - atinge a data **Válido até**
   - O estado mudará para **Cancelar** se:
     - você clica manualmente no botão **Cancelar**
     - a exceção à política foi rejeitada, a confirmação foi redefinida para Cancelar

   As seguintes opções estão disponíveis quando a instância de confirmação da política é definida para estados diferentes:

   Aceitar

   Se a política estiver em conformidade, clique em **Aceitar**.

   Recusar

   Se a política não estiver em conformidade e a solicitação estiver configurada de forma que você tenha permissão para recusar a solicitação, clique em **Recusar**.

   Exceção da Solicitação

   Se, por qualquer motivo, você não quiser responder e a solicitação estiver configurada de forma que você possa recusar, clique em **Solicitar exceção**.

   Isento

   Se a política for aprovada

Descontinuar uma política usando o Espaço de conformidade

Descontinuar uma política faz parte do processo de gestão de políticas. Ele pode ser descontinuado usando o Espaço de conformidade a qualquer momento depois de ser aprovado e publicado na base de conhecimento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Políticas**.
2. Abra o registro de política.
3. No canto superior direito, clique em **Descontinuar**.
   Esta opção está disponível somente para políticas em um estado publicado.

Criar um modelo de artigo GRC

Os gerentes de Política e Conformidade podem usar o Espaço de conformidade para criar modelos para publicação de artigos de política.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_audit.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Modelos de Artigo**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Documento de autoridade

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de artigo.
Tipo	○ Script ○ HTML ○ XML
Script	O código do script. Este campo depende do campo **Tipo**.
HTML	O código HTML. Este campo depende do campo **Tipo**.
XML	O código XML. Este campo depende do campo **Tipo**.
É padrão	Opção para indicar que este modelo é usado como padrão para todos os artigos da base de conhecimento.

4. Clique em **Enviar**.

Criar um objetivo de controle usando o Espaço de conformidade

Um objetivo de controle é um objetivo, direção ou padrão que atua como orientação para interações e operações da empresa. Os objetivos de controle podem ser categorizados, classificados e relacionados a políticas usando o Espaço de conformidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_compliance.admin, sn_compliance.manager, sn_compliance.user

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Clique na lista **Criar** e selecione **Objetivo de controle**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar novo objetivo de controle

Campo	Descrição
Nome	Nome do objetivo de controle.
Origem	Origem da política. Por exemplo, se a declaração for de um provedor de terceiros, indique qual.
ID da origem	Número de identificação exclusivo usado pela origem para catalogar este documento de autoridade.
Referência	Identificador numérico exclusivo.
Primário	Objetivo de controle que não é secundário do objetivo de controle atual. Isso evita o relacionamento primário-secundário cíclico.
Porcentagem de pontuação de conformidade	Percentual de pontuação de conformidade calculado para este objetivo de controle e seu código de cores: ○ Verde: 80 e superior ○ Amarelo: 80 a 50 ○ Vermelho: abaixo de 50
Ativo	Opção que indica se uma política está ativa.
Cria controles automaticamente	Opção que indica que os controles são criados automaticamente a partir do objetivo de controle. **Nota:** Selecione esta opção se o objetivo de controle também puder servir como controle.
Categoria	Lista de opções: ○ Aquisição ou venda de instalações, tecnologia e serviços ○ Gestão de auditorias e riscos ○ Manual de Estilo de Conformidade e Governança ○ Gestão do Human Resources ○ Objetivos de alto nível e liderança ○ Monitoramento e medição ○ Gestão operacional ○ Proteção física e ambiental ○ Proteção da privacidade quanto a informações e dados ○ Gestão de registros ○ Endurecimento do sistema por meio de gestão de configuração ○ Continuidade de sistemas ○ Design, compilação e implementação de sistemas ○ Segurança técnica

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Supervisão de terceiros e da cadeia de suprimentos ○ Raiz ○ Preterido
Classificação	Lista de opções: ○ Preventivo ○ Corretiva ○ Detetive
Tipo	Lista de opções: ○ Aquisição/Venda de Ativos ou Serviços ○ Relatórios ou Medições Acionáveis ○ Gestão de auditorias e riscos ○ Comportamento ○ Processos de negócios ○ Comunicar ○ Configuração ○ Gestão de dados e Informações ○ Duplicado ○ Estabelecer Funções ○ Estabelecer/Manter Documentação ○ Gestão do Human Resources ○ Investigar ○ Zona de Impacto de TI ○ Gestão de logs ○ Manutenção ○ Monitorar e Avaliar Ocorrências ○ Proteção Física e Ambiental ○ Processo ou Atividade ○ Gestão de registros ○ Continuidade de Sistemas ○ Design, Compilação e Implementação de Sistemas ○ Segurança Técnica ○ Testando ○ Treinamento
Método de certificação	Lista de opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Certificação clássica: Now Platform método clássico de avaliação de controle. ○ Certificação: método pelo qual os controles são avaliados. **Nota:** Se você selecionar Certificação, o campo Certificação será preenchido com **Certificação GRC**
Certificação	**A certificação GRC** é escolhida por padrão. **Nota:** Se o usuário alterar a certificação de controle, o tipo de certificação de objetivo de controle relacionado também será alterado.
Regra do grupo de problemas	Regra de grupo atribuída a este objetivo de controle.
Descrição	Descrição do objetivo de controle.

4. Clique em **Salvar**.
   Para exibir e gerenciar os detalhes do objetivo de controle que você criou, consulte Gerenciar um objetivo de controle na página de visão geral.
   O objetivo de controle é criado e todas as listas relacionadas estão visíveis.
   - Um controle é criado para cada objetivo de controle quando uma política está associada a uma entidade.
   - Os atributos de controle têm como padrão os mesmos atributos do objetivo de controle relacionado.
5. Na página **Visão geral**, clique nas guias **Mais** e selecione a guia **Problemas**.
   Você pode adicionar um ou mais problemas relacionados existentes ao objetivo de controle que você criou. Ao mapear os problemas existentes para o objetivo de controle, você pode reduzir a contagem de problemas em aberto no objetivo de controle.

   a. Clique no botão **Adicionar**.

   b. Selecione o problema ou problemas relacionados no pop-up Problemas.

   c. Clique em **Adicionar**.
   Os problemas selecionados são adicionados ao objetivo de controle como problemas relacionados e um relacionamento m2m é criado entre o objetivo de controle e os problemas em questão para a tabela de objetivo de controle [sn_grc_m2m_issue_content]. Você também pode criar um problema para o objetivo de controle clicando no botão **Novo**.

   d. Para remover um problema mapeado para o objetivo de controle, selecione o problema e clique em **Remover**.
   A ação de remoção remove somente o mapeamento entre o objetivo de controle e o problema. A ação não exclui o registro do problema.

   Nota:
   Os botões de ação de IU, como Novo, Adicionar, Remover, não estarão disponíveis se o objetivo de controle estiver no estado Descontinuado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Se você estiver implementando o Gestão de políticas e conformidade software, retorne ao Gestão de políticas e conformidade check-list de configuração e prossiga para a próxima etapa.

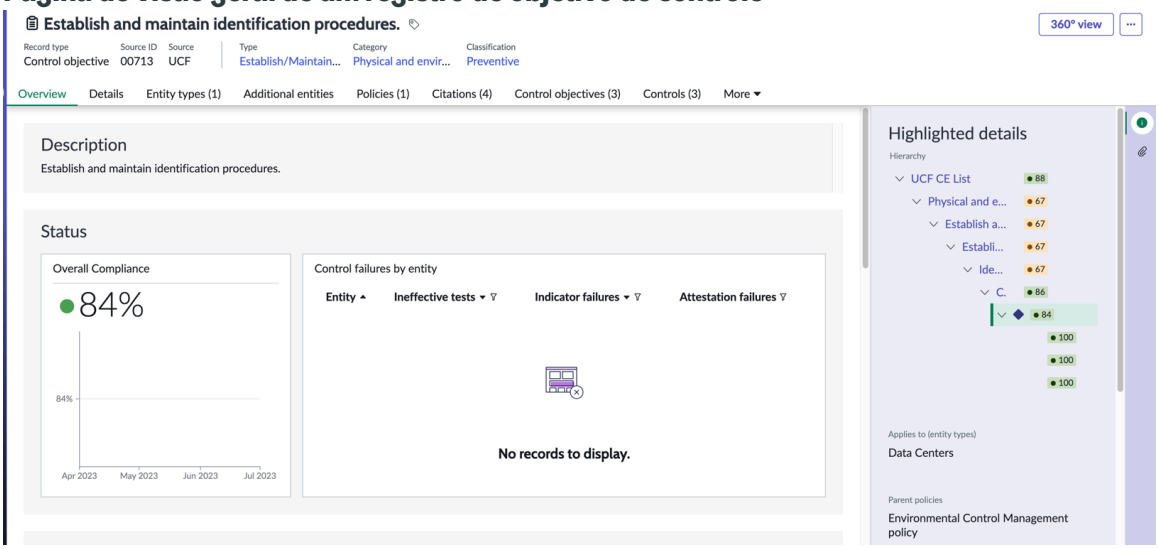
Gerenciar um objetivo de controle na página de visão geral

A página Visão geral do registro do objetivo de controle fornece os detalhes gerais do status de conformidade.

Página de visão geral de um registro de objetivo de controle

A seção de garantia de controle ajuda a saber se há certificações diferentes em vigor, o que demonstra que o controle foi implementado corretamente. Os indicadores, além das certificações de controle, ajudam a avaliar os controles ou a monitorar sua conformidade continuamente. O status contínuo e atrasado dos testes realizados em controles é o principal fator pelo qual a organização determina que suas políticas e documentos de autoridade estão sendo seguidos.

Página de visão geral de um registro de objetivo de controle



Para obter mais informações contextuais sobre o objetivo de controle, selecione o ícone da barra lateral (ícone da barra). Para um determinado registro de objetivo de controle, você pode exibir a hierarquia de mapeamentos até os documentos e políticas de autoridade que mostram por que você executa as ações indicadas no objetivo de controle.

Um registro de objetivo de controle tem muitas listas relacionadas que vêm de diferentes aplicações, como Risco avançado, GRC Métrica, PaCE e outras, que são listadas ao lado da Visão geral. Você pode mapear ou associar qualquer um desses itens de lista relacionada disponíveis ao objetivo de controle. Por exemplo, se você quiser adicionar um tipo de entidade ao objetivo de controle, poderá navegar até a lista relacionada Tipos de entidade, selecionar o botão **Adicionar** e mapear o tipo de entidade necessário.

Avaliação de controle com base no modelo de certificação GRC

Você pode selecionar a opção para certificar controles usando um método de avaliação. Esta avaliação é um método alternativo à avaliação clássica que se baseia no método Now Platform de avaliação.

Pré-requisitos para habilitar a avaliação inteligente

A propriedade do sistema `Enable smart assessments on control` deve ser definida como verdadeira se você quiser avaliar os controles usando o método de avaliação baseado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

no modelo de certificação GRC. Para obter mais informações sobre a propriedade do sistema, consulte Habilitar avaliações inteligentes no controle.

O sistema base envia o modelo de avaliação inteligente de GRC para os usuários quando o plug-in GRC: Policy and Compliance Management (sn_compliance) está instalado. No entanto, as seguintes aplicações com escopo são necessárias:

1. Núcleo de avaliação inteligente (sn_smart_asmt)
2. Ferramentas de migração de avaliação inteligente (sn_int_asmt_mig)
3. Avaliação inteligente conectada (sn_int_assessment_connected)
4. Designer de avaliação inteligente (sn-int-assessment-builder)

Limitações de controle de acesso para funções de usuário de avaliação inteligente

sn_grc.business_user e sn_grc.business_user_lite

Como usuários conectados, eles podem responder a certificações em **Minhas** certificações na página Tarefa de Espaço de conformidade, Portal de risco e Central do funcionário.

sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager e sn_compliance_ws.it_compliance_manager

Pode exibir e editar os modelos.

sn_compliance.attestation_creator

Pode criar categoria de modelo e migração de modelo.

sn_compliance.user

Pode ler todas as avaliações relacionadas à categoria de controle.

Categoria do modelo de avaliação e tabelas de migração

Categorias do modelo de avaliação [sn_int_asmt_template_category]

O campo **Função de categoria** tem a configuração da função mínima de leitor necessária para ler o modelo desta categoria. A função deve conter a função sn_smart_asmt.template_reader.

Migrações do modelo de avaliação [sn_int_asmt_mig_template_migration]

Usado para migrar o tipo de métrica de origem existente e a categoria de modelo para o novo formato de modelo de avaliação.

Impacto do método de certificação no objetivo de controle e na geração de controle

Quando a propriedade do sistema `Enable smart assessments on control` é definida como verdadeira e o registro do objetivo de controle tem o valor **Certificação** no campo **Método** de certificação, todos os controles gerados para este registro de objetivo de controle após a certificação têm os valores padronizados do objetivo de controle. O valor padrão do campo **Método** de certificação é **Certificação**.

- Se o objetivo de controle estiver associado ao controle, o controle gerado herdará os valores do **método** de certificação e do campo de **certificação**.
- Se um controle for criado a partir de um objetivo de controle, o **método** de certificação e os campos de **certificação** serão preenchidos previamente, se o objetivo de controle tiver valores nesses campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Os controles serão criados automaticamente se a opção **Criar controles automaticamente** estiver habilitada para o objetivo de controle.

O campo **Método** de certificação é somente leitura. No entanto, você pode editar o campo **Certificação** e selecionar um modelo diferente para certificação. Todas as mudanças feitas no objetivo de controle são atualizadas automaticamente nos controles associados.

- Depois que o controle é salvo e certificado, a lista relacionada de **Certificações** aparece no registro de Controle. Esta lista relacionada exibe todas as instâncias de avaliação que estão nos estados Aberto e Concluído.

  Se o método de avaliação for alterado de Certificação clássica para Certificação no registro do objetivo de controle, as mudanças serão refletidas em todos os registros de controle gerados para o objetivo de controle. Até que o controle seja movido para o estado **Certificar**, os valores do **método** de certificação e do campo de certificação podem ser atualizados.

- Se o controle foi gerado anteriormente optando pelo método de certificação clássica, a lista relacionada de **certificação clássica terá** os detalhes de todas as certificações concluídas.
- Se o controle for movido para o estado Rascunho selecionando o botão **Retornar ao Rascunho**, todas as avaliações que estavam ativas serão canceladas. Da mesma forma, se o controle for desativado, todas as avaliações relacionadas também serão canceladas.
- Se o controle estiver marcado como **Isento** devido a uma exceção à política, todas as avaliações associadas serão canceladas. No entanto, se a opção **Isentar** estiver desmarcada para o controle e se o controle estiver no estado Certificar, as avaliações serão acionadas novamente. E todos os campos na seção Certificação do controle se tornam somente leitura.
- Se uma política estiver associada ao objetivo de controle e a política for publicada, todos os campos do formulário de objetivo de controle se tornarão somente leitura.
- Quando o controle passa para o estado Certificar, as avaliações são acionadas. Uma notificação por e-mail é enviada ao proprietário do controle e aos entrevistados da certificação do controle, com a linha de assunto fazendo referência ao novo nome da certificação do número de controle e à data de vencimento em que a certificação deve ser concluída.
- Se uma certificação falhar para um dos controles gerados a partir de um objetivo de controle, o controle se tornará fora de conformidade e um problema será criado. Ou, se o controle tiver um problema que já existe, o campo **Origem** do problema será atualizado. Se o controle for movido para o estado Certificar e se a certificação for aprovada, os problemas existentes serão encerrados e o controle se tornará compatível.

Responder a certificações do Central do funcionário

Responda às suas certificações fazendo login no Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como um entrevistado de certificação de um controle, você pode fazer login no portal Central do funcionário e responder às certificações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Selecione **tarefas do GRC** no painel **Meus itens ativos** da página inicial.
3. Selecione a nova tarefa na seção Minhas tarefas pendentes.
4. Selecione o link da instância de avaliação na lista relacionada Minhas tarefas pendentes.
5. Insira sua resposta para o conjunto de perguntas e anexe um documento de evidência.
6. Selecione o botão **Avançar**.
7. Selecione a opção **Fornecer confirmação**.
8. Selecione o botão **Enviar avaliação**.
9. Selecione **Fechar** no pop-up Envio bem-sucedido.
   Todas as perguntas são lidas somente agora que você enviou a resposta.

Responder a certificações no Portal de risco

Responda às suas certificações fazendo login no Portal de riscos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como um entrevistado de certificação de um controle, você pode fazer login no Portal de risco e responder às certificações.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Portal de risco**.
2. Selecione a nova tarefa na seção Minhas tarefas pendentes do Portal de risco.
   Você pode exibir as Certificações no painel esquerdo.
3. Selecione o link da instância de avaliação no painel direito da lista relacionada Minhas tarefas pendentes.
4. Insira sua resposta para as perguntas na categoria.
5. Para anexar uma evidência, selecione o link Adicionar arquivo, selecione o documento na pasta e clique em **Abrir**.
6. Selecione o botão **Carregar**.
7. Selecione o botão **Avançar**.
8. Selecione a opção **Fornecer confirmação** na página Enviar.
9. Selecione o botão **Enviar avaliação**.
10. Selecione **Fechar** no pop-up Envio bem-sucedido.
    Todas as perguntas são lidas somente agora que você enviou a resposta.

Responder às certificações da página Tarefas do Espaço de conformidade

Responda às suas certificações fazendo login na página Tarefas do Espaço de conformidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como um entrevistado de certificação do controle, você pode fazer login no Espaço de conformidade, navegar até a página Tarefas e responder às certificações.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione o ícone de tarefas (ícone de ).
   Você pode exibir as certificações de controle no painel esquerdo.
3. Selecione o link da instância de avaliação no painel direito da lista relacionada Minhas tarefas pendentes.
4. Insira sua resposta para o conjunto de perguntas e anexe um documento de evidência.
5. Selecione o botão **Avançar**.
6. Selecione a opção **Fornecer confirmação**.
7. Selecione o botão **Enviar avaliação**.
8. Selecione **Fechar** no pop-up Envio bem-sucedido.
   Todas as perguntas são lidas somente agora que você enviou a resposta.

Mudanças na interface do usuário para avaliações com base na certificação GRC

O painel Listas do Espaço de conformidade foi atualizado com o link de avaliações para navegar até as avaliações. Os widgets de certificação e certificação clássica são exibidos nas páginas iniciais do gerente de conformidade, do analista de conformidade e do gerente de conformidade de TI.

Página de listas do Espaço de conformidade

Você pode selecionar a opção Lista de avaliações na lista de certificações de controle da exibição de lista Espaço de conformidade para exibir a lista de avaliações que não estão no estado concluído.

Widgets de certificação em Espaço de conformidade páginas iniciais

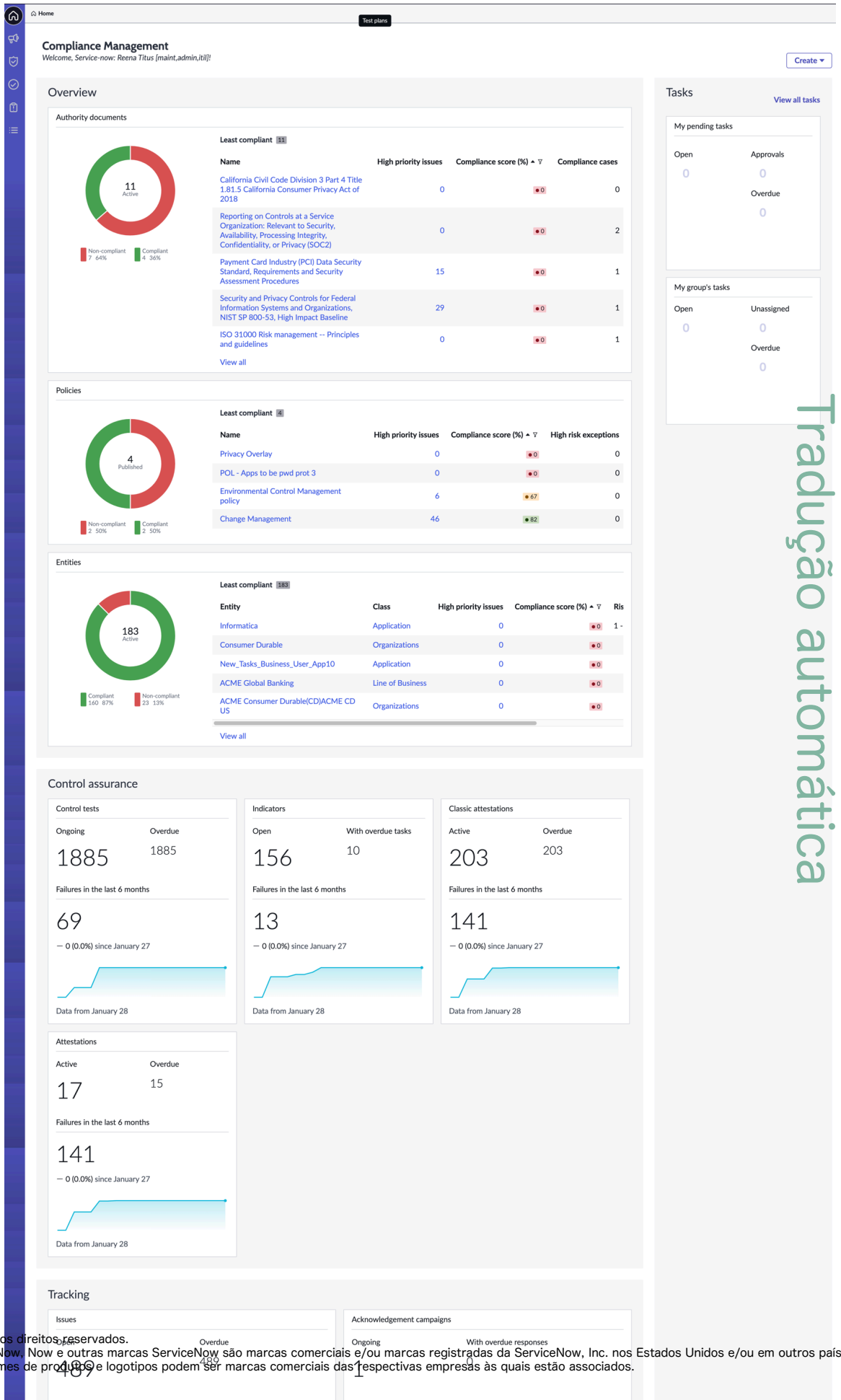
Página inicial de Conformidade do gerenciador de conformidade

A página inicial do gerenciador de conformidade é atualizada com o widget de Certificações. O widget de certificação existente foi renomeado como Certificações clássicas que tem os dados das certificações concluídas para o controle quando o método de certificação era Certificação clássica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de certificações na página inicial do gerenciador de conformidade



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial de Conformidade para o analista de conformidade

Da mesma forma, a página inicial do analista de conformidade é atualizada com o widget de Certificações. O widget de certificação existente foi renomeado como Certificações clássicas e tem os dados das certificações concluídas para o controle quando o método de certificação era Certificação clássica.

Página inicial de Conformidade do gerente de conformidade de TI

Da mesma forma, a página inicial do gerenciador de conformidade de TI exibe os dados de certificação e as certificações clássicas se o controle tiver sido avaliado anteriormente pelo método de certificação clássico.

Widgets de certificação nas páginas Visão geral do objetivo de controle e do controle

Página de visão geral de um registro de objetivo de controle

A página de visão geral exibirá o widget de Certificações com as certificações abertas e atrasadas dos últimos seis meses se o método de avaliação for Certificação.

Página de visão geral de um registro de controle

Exibe o widget de Certificações com os detalhes das certificações abertas e atrasadas. Se o controle foi avaliado anteriormente pelo método de certificação Clássico, os dados de todas as certificações concluídas serão exibidos. Você também pode exibir o widget de **certificação Concluído** com seus detalhes.

Agrupar avaliações para certificações de controle

O recurso de certificação de controle foi aprimorado para exibir todas as informações relacionadas ao controle na página de avaliação. Você também pode agrupar avaliações para um usuário e combiná-las. Portanto, todas as avaliações que o usuário precisa avaliar podem ser feitas juntas sem precisar avaliar uma após a outra.

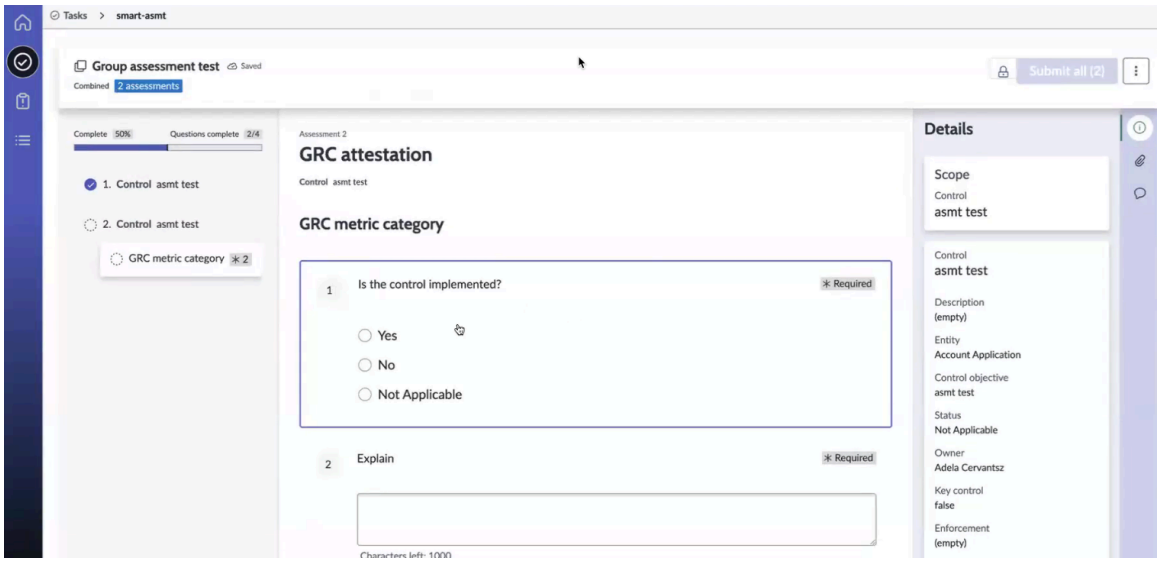
Informações de controle como referência de avaliação

O modelo de **certificação GRC** para a categoria de controle de avaliação tinha dois destinos como Controle e Entidade para exibir as informações relacionadas ao controle e à entidade no modelo de avaliação. Com as informações referenciais do mecanismo de avaliação, as informações da entidade não são mais exibidas. Em vez disso, todas as informações relevantes sobre o controle são adicionadas como referência de avaliação no modelo de certificação GRC.

As informações contextuais, como nome, descrição, entidade, objetivo de controle, status, proprietário, pontuação de conformidade atual, valor de camada, avaliador de hierarquização, imposição, classificação e outros, são preenchidas e exibidas conforme você abre uma avaliação no painel Detalhes do direito.

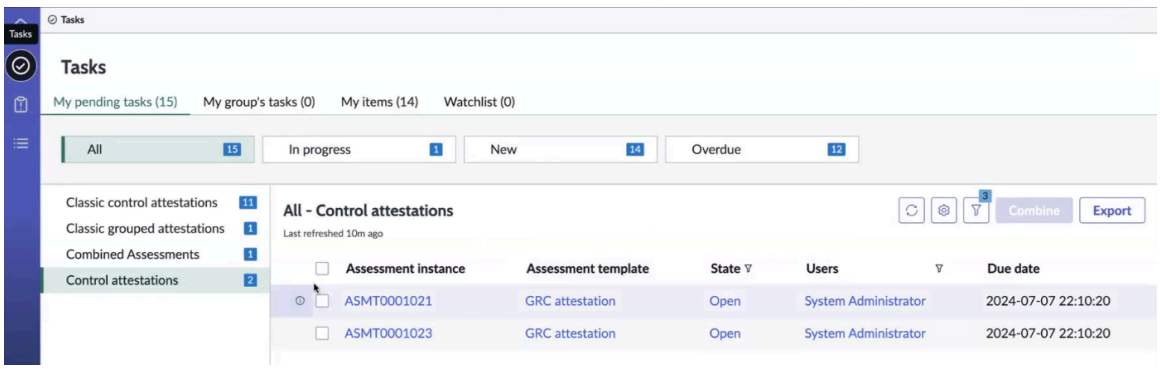
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Agrupamento de certificações de controle

Você pode agrupar uma lista de avaliações atribuídas a um usuário específico como Avaliações combinadas e atribuir um novo nome para as avaliações agrupadas.



Para agrupar avaliações, consulte Combinar avaliações para certificações de controle.

Combinar avaliações para certificações de controle

Forneça resposta a avaliações semelhantes agrupando as avaliações para um usuário na página Tarefas do Espaço de Conformidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione o ícone de tarefas (ícone de).
3. Selecione as certificações de controle no painel esquerdo.
4. Na lista relacionada Minhas tarefas pendentes, selecione as instâncias de avaliação no painel direito que você deseja agrupar.
   Depois de selecionar mais de um registro de instância de avaliação, o botão **Combinar** será habilitado.
5. Selecione o botão **Combinar**.
6. No pop-up Combinar, insira um nome para as avaliações que você está agrupando.

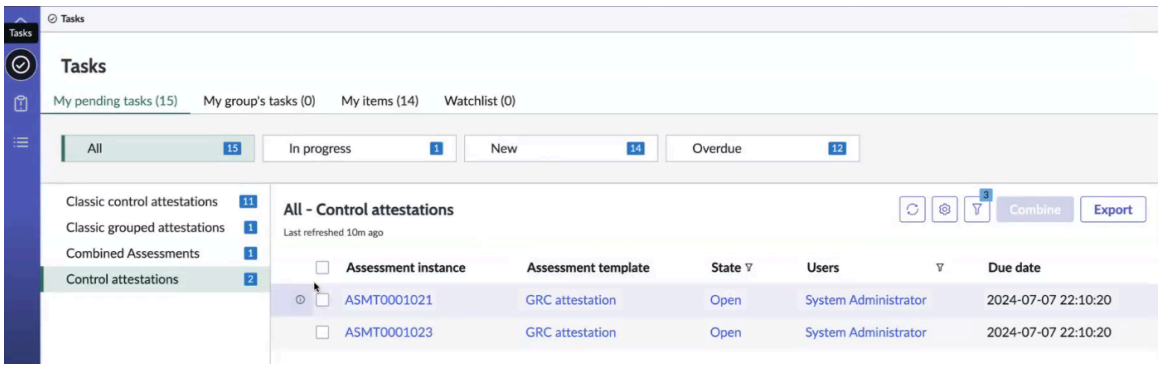
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você não inserir um nome, o nome será padronizado para o nome da avaliação, que é a certificação GRC.

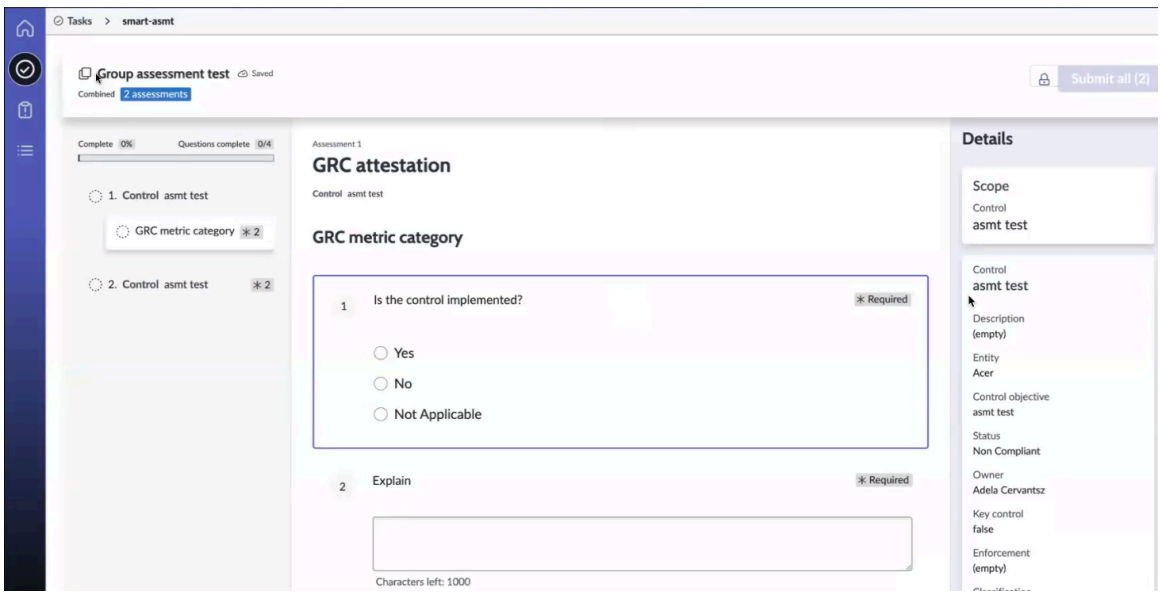
7. Clique em**Prosseguir**.

As avaliações individuais são listadas na lista de **Certificações de controle** e as avaliações agrupadas na lista **Avaliações combinadas** na lista relacionada Minhas tarefas pendentes.



As avaliações selecionadas são agrupadas sob um nome de certificação. Você pode responder às avaliações individualmente ou como um nas avaliações combinadas agrupadas. Você pode responder a uma avaliação mesmo se as tiver agrupado. As Avaliações combinadas listam somente as avaliações que não foram realizadas.

8. Selecione a avaliação e responda às perguntas.



9. Marque a caixa de seleção no pop-up Enviar avaliação combinada e clique no botão **Enviar tudo** para enviar as avaliações.

10. Navegue até Minhas tarefas pendentese atualize a página.
Como você concluiu as avaliações, as listas de Avaliações combinadas e Certificações de controle foram removidas.

11. Navegue até a lista relacionada Controles da página de registro do objetivo de controle no Espaço de conformidade.
Você pode exibir as avaliações concluídas de seus estados para diferentes entidades.

Executar avaliação de hierarquização de CRI para determinar o valor de camada da entidade

Execute a avaliação de hierarquização de CRI para uma entidade para determinar seu nível. Com base na resposta ao questionário de CRI do avaliador, o status de conformidade de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

cada controle mapeado para uma pergunta é determinado e a pontuação de conformidade geral da entidade é calculada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O Cyber Risk Institute (CRI) se concentra na colaboração com clientes e reguladores do setor financeiro e simplifica os padrões na gestão de conformidade em organizações financeiras. Para reduzir os riscos, o CRI criou um perfil como Perfil de CRI que se baseia no conteúdo do NIST CSF v2.0.

O conteúdo é baseado nas funções do NIST CSF v2.0, como identificar, proteger, detectar, responder, recuperar e controlar, que são chamadas como declarações de diagnóstico. Essas declarações são mapeadas para várias citações provenientes dos padrões do setor e generalizadas em objetivos de controle comuns. Quando as instituições financeiras cumprem essas declarações de diagnóstico, elas cumprem automaticamente todos os regulamentos e padrões impostos pelo setor financeiro.

ServiceNow sistema base fornece este conteúdo de perfil de CRI para os clientes e eles são:

- Documentos de autoridade para o perfil de CRI.
- O FFIEC CAT faz parte do Acelerador de CRI. Para obter mais informações, consulte Acelerador do Cyber Risk Institute.
- O conteúdo do NIST CSF v2.0 faz parte do Acelerador de CSF. Para obter mais informações, consulte NIST CSF visão geral do processo.

A avaliação do CRI é composta por duas etapas:

Avaliação de hierarquização de CRI

Com o CRI, você pode hierarquizar sua organização com um conjunto prescritivo de perguntas que você faz para avaliar sua empresa. Com base nas suas respostas à avaliação, um valor de camada é atribuído à sua empresa, como Nível 1, Nível 2, Nível 3 ou Nível 4.

Avaliação de CRI

Depois que a avaliação de hierarquização de CRI for concluída e com base no estado de camada da sua empresa, você deverá concluir a segunda etapa, que é a avaliação de CRI, que determina o status de conformidade dos controles e a pontuação de conformidade geral da sua empresa.

Procedimento

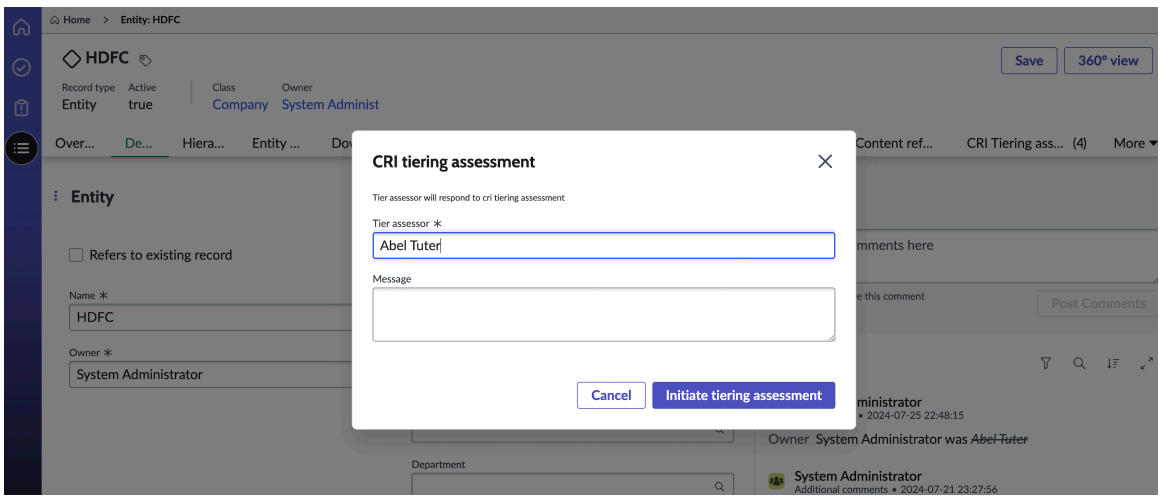
1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Na biblioteca de Conformidade da lista Documentos de autoridade no painel esquerdo, selecione um documento de autoridade com base no Perfil de CRI v2.0.
4. Selecione a lista relacionada Citações para exibir as citações associadas ao documento de autoridade e selecione uma citação.
   Cada uma dessas citações tem um objetivo de controle associado a ela.
5. Na página de visão geral do registro de citação, selecione a lista relacionada Objetivo de controle.
6. Selecione um registro de objetivo de controle e clique na lista relacionada Citações para ver as citações relacionadas que são do Perfil do CSF v2.0 e do FFIEC.
   Você saberá como os registros são mapeados para o conteúdo do perfil de CSF v2.0. Você também tem o conteúdo para FFIEC CAT e NIST CSF v2.0 na biblioteca de Conformidade – Documentos de autoridade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Com esse conteúdo disponível, você pode executar a avaliação de hierarquização para sua empresa ou subsidiária.

7. Na página Listas, selecione **Todas as entidades** e clique em um registro de entidade.
8. Selecione a lista relacionada **Detalhes** do registro da entidade e clique no campo **Classe** para abrir o registro da empresa.
   Selecione qualquer classe de entidade em que a opção **É CRI** esteja habilitada para o **perfil de risco de segurança cibernética (CRI)** da empresa. Este sinalizador determina se esta classe é aplicável para avaliação de CRI. Qualquer entidade relacionada a esta classe está qualificada para a avaliação de hierarquização de CRI.
9. Feche o registro da empresa e selecione a lista relacionada Detalhes da entidade.
10. Insira os detalhes do nível na lista relacionada Perfil de risco de segurança cibernética (CRI).
    Para obter mais informações, consulte
    - O formulário Entidade em Criar uma entidade.
    - As Listas relacionadas na seção Entidades.
11. Selecione o ••• e clique na opção de **avaliação de hierarquização de CRI**.
    Se você for o proprietário da entidade, poderá exibir esta opção de IU e iniciar a avaliação de hierarquização.



12. Insira uma mensagem no campo **Mensagem** e selecione o botão **Avaliação** de hierarquização no pop-up de avaliação de hierarquização do CRI.
    Depois de iniciar a avaliação de hierarquização, a lista relacionada de avaliações de hierarquização do **CRI** aparecerá no registro da Entidade.
13. Selecione a lista relacionada Avaliações de hierarquização do **CRI** e clique no link da instância de avaliação.
    Você também pode responder à avaliação na lista Avaliações de **camada** da lista relacionada Minhas tarefas pendentes na página Tarefas. Revise as instruções de avaliação de hierarquização e responda às perguntas.
    Com base na sua resposta a cada pergunta, o nível de camada da entidade é determinado.

    Para responder a uma certificação, consulte Responder às certificações da página Tarefas do Espaço de conformidade e Como responder a avaliações.

14. Depois de enviar sua avaliação, abra o registro da entidade para exibir o valor do nível no campo **Camada** da seção **Perfil de risco de segurança cibernética (CRI)**.
    Além disso, com base no valor de camada, você também pode saber o número de controles gerados com base nos objetivos de controle provenientes do perfil de camada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

15. Para exibir os controles mapeados para o valor de camada, selecione a lista relacionada **Controles descendentes**.
    Depois que o nível for determinado com base na avaliação de hierarquização, agora você pode executar a avaliação de CRI.

Executar avaliação de CRI de acordo com as diretrizes de CRI usando o mecanismo de avaliação de controle

Execute a avaliação de CRI com base na avaliação de hierarquização de uma entidade para determinar o status de conformidade dos controles e saber a pontuação de conformidade que é acumulada para a entidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione o ícone de listas ( ).
3. Selecione **Todas as entidades** na lista Escopo no painel esquerdo e clique no registro de entidade para o qual você concluiu a avaliação de hierarquização de CRI.
4. Como proprietário da entidade, selecione o ícone de ícone ••• e clique na opção **Iniciar avaliação de CRI**.
   A avaliação de CRI é criada com base no valor da camada e você pode exibir as avaliações na lista relacionada de **avaliação de CRI**, que leva alguns segundos para ser gerada. Os controles também são criados simultaneamente.
5. Selecione a lista relacionada de avaliações de CRI e atualize a página para exibir a avaliação.
6. Selecione o link de avaliação.
   A avaliação é dividida em várias seções com base nas funções do conteúdo do CSF v2.0. Você pode ler as instruções e responder às perguntas. Cada pergunta é mapeada para o objetivo de controle que, por sua vez, é mapeado para a declaração de diagnóstico do perfil de CRI. Cada uma dessas perguntas tem respostas de múltipla escolha, das quais você pode escolher uma resposta.

   a. Selecione o link **Exibir orientação**
      O texto no link fornece mais contexto e orienta você na resposta à pergunta que está sendo feita, fornecendo uma orientação de resposta. Ele fornece exemplos de evidências eficazes sobre o tipo de evidência que você pode anexar.

   b. Escreva sua justificativa no campo **Fornecer justificativa para esta resposta**.

   c. Selecione o botão **Adicionar anexos** no campo **Fornecer anexos para esta resposta**.
      A justificativa e a adição de anexos são opcionais, mas são recomendadas pelo CRI. As informações relacionadas no painel direito do questionário fornecem mais contexto sobre o escopo, a entidade, as pessoas, as datas solicitadas e de vencimento da avaliação.

      Para obter mais informações sobre as informações de controle, consulte Avaliação de controle com base no modelo de certificação GRC.

7. Responda a todas as perguntas e selecione **Enviar**.
   Depois de concluir a avaliação e com base em suas respostas, os controles correspondentes refletem o status de conformidade. A pontuação de conformidade é acumulada até o nível da entidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Selecione a lista relacionada **Controles descendentes** para exibir o status de cada controle se estiver em conformidade ou fora de conformidade.
   Se não estiver em conformidade, será gerado um problema que você pode exibir na lista relacionada **Problemas descendentes**. A pontuação de conformidade é calculada no nível da entidade, que você pode exibir na página Visão geral da entidade.

Desativar um objetivo de controle usando o Espaço de conformidade

Usando o Espaço de conformidade, você pode desativar objetivos de controle que não são mais relevantes para a citação ou o objetivo de controle primário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Objetivo do controle**.
2. Abra um objetivo de controle.
3. No objetivo de controle, desmarque a caixa de seleção marcada como **Ativo**.
4. Clique em **Atualizar**.

Relacionar um objetivo de controle a uma política usando o Espaço de conformidade

O objetivo de controle pode ser associado a uma política individualmente quando a política está no estado de revisão ou rascunho. Usando o Espaço de conformidade, você pode escolher a política no campo do documento no objetivo de controle ou editar a lista relacionada Objetivo de controle.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_compliance.admin, sn_compliance.manager, sn_compliance.user

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Políticas**.
2. Abra o registro da política.
3. Clique em **Editar** na lista relacionada **Objetivos de controle**.
   O slushbucket contém objetivos de controle ativos sem nenhuma política associada selecionada.
4. Selecione os objetivos de controle.
5. Clique em **Salvar**.
   Esses objetivos de controle são listados na lista relacionada **Objetivo de controle**.

O que Fazer Depois
Se você estiver implementando o Gestão de políticas e conformidade software, retorne ao Gestão de políticas e conformidade check-list de configuração e prossiga para a próxima etapa.

Relacionar um objetivo de controle a uma citação usando o Espaço de conformidade

Usando o Espaço de conformidade, você pode mapear um único objetivo de controle para várias citações de diferentes documentos de autoridade. Esta função permite que você teste um objetivo de controle uma vez e, ao mesmo tempo, esteja em conformidade com várias citações diferentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_compliance_admin, sn_compliance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. No Espaço de conformidade, clique no ícone de lista ( ).
3. Navegar até **Biblioteca de conformidade** > **Citações**.
4. Abra um registro de citação.
5. Na lista relacionada **Objetivos de controle**, clique em **Adicionar**.
6. Selecione os objetivos de controle no pop-up Objetivos de controle.
7. Clique em Adicionar.
   Os objetivos de controle que você adicionou estão relacionados à citação.

Criar uma citação usando o Espaço de conformidade

Documentos de autoridade, citações e objetivos de controle geralmente são baixados de um provedor de terceiros. No entanto, as citações podem ser criadas manualmente a partir de um documento de autoridade usando o Espaço de conformidade. A opção **Ativo** em uma citação indica se a citação está ativa ou inativa.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione o ícone de listas (ícone de).
3. Selecione Documentos de autoridade na lista da biblioteca de Conformidade.
4. Selecione para abrir um documento de autoridade.
5. Na lista relacionada **Citações**, selecione **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de citação

Campo	Descrição
Nome	Nome definido pelo usuário que identifica esta citação.
Origem	Origem da política. Por exemplo, se a declaração for de um provedor de terceiros, indique qual.
ID da origem	Número de identificação exclusivo usado pela origem para catalogar este documento de autoridade.
Referência	Referência de conteúdo.
Tipo	Tipo de citação criada. Campo opcional não usado para nenhum processamento. Use o valor neste campo em relatórios ou para consultar registros de um tipo específico. ○ Tópico principal ○ Processo ○ Objetivo de Controle

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Controle ○ Informações de suporte
Documento de autoridade	Nome do documento de autoridade primário para esta citação. Quando você cria citações a partir do formulário de documento de autoridade, o sistema preenche este campo automaticamente.
Ativo	Opção que indica se uma política está ativa. Uma política será marcada como ativa se não estiver no estado **Rascunho** ou **Descontinuado**. Para desativar uma citação, desmarque a caixa de seleção marcada como **Ativo**.
Primário	Faz referência ao conteúdo primário.
Descrição	Descrição da citação.

7. Selecione **Salvar**.
   Você pode exibir a descrição da citação e monitorar a conformidade geral, seu detalhamento e as entidades fora de conformidade nos diferentes widgets do painel **Status** na página **Visão geral** padrão. Há também uma barra lateral que destaca todos os detalhes do registro de citação.

Criar um documento de autoridade usando o Espaço de conformidade

Os documentos de autoridade gerenciam um processo e as citações são criadas dentro deles para gerenciar os pontos do processo. Por exemplo, o processo chamado Segurança do edifício contém uma citação para Controle de entrada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst, sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager, sn_compliance_ws.it_compliance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione **Criar** lista e **Documento de autoridade**.
3. No formulário, preencha os campos.

Criar novo formulário de documento de autoridade

Campo	Valor
Nome	Nome do Documento.
Número	Campo somente leitura que é preenchido automaticamente com um número de identificação exclusivo.
Origem	Um campo não editável com a origem da política. Por exemplo, se a declaração for da importação UCF, a origem será UCF.
ID da origem	O número de identificação exclusivo usado pela origem para catalogar este documento de autoridade.
Versão	O número de versão exclusivo usado pela origem para identificar este documento de autoridade.
Nome comum	Versão abreviada do campo **Nome**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
Categoria	Categoria deste documento de autoridade.
Tipo	O tipo de documento: ◦ Diretriz de Auditoria ◦ Diretriz de práticas recomendadas ◦ Projeto de lei ou Lei ◦ Obrigação Contratual ◦ Padrão Internacional ou Nacional ◦ Não Definido ◦ Diretiva Organizacional ◦ Regulamento de status ◦ Defesa ◦ Exigência de Organismo de Autorregulamentação ◦ Documentação do Fornecedor
Válido de	A data e a hora em que a apólice se torna válida.
Válido até	A data e a hora em que a apólice não é mais válida.
URL	O URL do documento de autoridade armazenado.
Descrição	Mais informações sobre o documento de autoridade.

4. Selecione **Salvar**.
   O documento de autoridade é criado e todas as suas listas relacionadas estão disponíveis para sua exibição. Por padrão, a página Visão geral é aberta para exibir a **Descrição** do registro do documento de autoridade e realça os detalhes do registro na barra lateral da página.
5. Na página **Visão geral**, selecione os **Problemas**.
   Você pode adicionar um ou mais problemas relacionados existentes ao documento de autoridade que você criou. Ao mapear os problemas existentes para o documento de autoridade, você pode reduzir a contagem de problemas em aberto no documento.

   a. Selecione o botão **Adicionar**.

   b. Selecione o problema ou problemas relacionados no pop-up Problemas.

   c. Selecione **Adicionar**.
      Os problemas selecionados são adicionados ao documento de autoridade como problemas relacionados. Você também pode criar um problema para o documento de autoridade selecionando o botão **Novo**.

   d. Para remover um problema mapeado para um documento de autoridade, selecione o problema e clique em **Remover**.
      A ação de remoção remove somente o mapeamento entre o documento de autoridade e o problema e não exclui o registro do problema.

      Nota:
      Os botões de ação de IU, como Novo, Adicionar, Remover, não estarão disponíveis se o documento de autoridade estiver no estado Descontinuado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Desativar um documento de autoridade usando o Espaço de conformidade

A opção **Ativo** em um documento de autoridade indica se os documentos de autoridade foram descontinuados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Conformidade** > **Documentos de Autoridade**.
2. Abra um documento de autoridade.
3. No documento de autoridade, desmarque a caixa de seleção marcada como **Ativo**.

   Para documentos de autoridade importados do UCF, os usuários não têm permissão para desmarcar a caixa de seleção **Ativo**, pois é um formulário somente leitura.

Gerenciar exceções e extensões de política usando o Espaço de conformidade

As exceções e extensões de política fornecem um alivio temporário para controles fora de conformidade. A exceção à política captura a justificativa, os comentários e as evidências para dar suporte à aceitação ou rejeição de uma solicitação de exceção à política.

Além disso, você pode solicitar uma extensão para uma exceção à política aprovada antes do período de validade da exceção à política. O proprietário do controle, o gerente de conformidade e o gerente de risco podem estar envolvidos no fluxo de trabalho de exceção e extensão à política.

Solicitar uma exceção à política usando o Espaço de conformidade

Use o Espaço de conformidade para solicitar exceções para políticas, objetivos de controle ou problemas especificando o motivo da exceção em uma lista específica de sistemas, aplicações, redes ou entidades para as quais a exceção se aplica. Você também deve especificar a duração pela qual a exceção é necessária.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As exceções fornecem um relevo temporário quando você não consegue atender aos requisitos de conformidade devido a situações fora do comum. Por exemplo, você não pode atender a um controle que estipula que todos os servidores de SO críticos devem ser corrigidos dentro de 48 horas após o fornecedor do SO lançar patches.

Nota:
Para obter mais informações sobre exceções às políticas, consulte Gerenciar exceções e extensões às políticas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Clique em **Exceção à política** na lista **Criar**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova exceção à política

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Nome	Nome da exceção à política.
Solicitante	Pessoa que solicita a exceção à política, geralmente o proprietário do controle.
Motivo	Motivo para solicitar a exceção à política. O solicitante pode mudar o motivo até que a exceção à política seja aprovada.
Descrição resumida	Descrição da solicitação de exceção à política.
Estado	Estado da exceção à política no fluxo de trabalho de aprovação.
Subestado	Subestado de aprovação da exceção à política no fluxo de trabalho de aprovação.
Prioridade	Prioridade de aprovação desta exceção à política
Justificativa	Evidência ou justificativa para a exceção à política.
Origem	
Tipo de origem	Tipo de exceção à política que você deseja criar. As opções são: ◦ Política: crie uma exceção à política com base em uma política. ◦ Objetivo de controle: o padrão é um único objetivo de controle no qual a exceção à política é criada. Quando você seleciona um objetivo de controle, a guia **Controles afetados** é exibida, na qual você pode selecionar controles associados ao objetivo de controle. ◦ Controles: opção para criar uma exceção à política em vários controles. Selecione **Controle** para associar vários controles de diferentes objetivos de controle. Esta opção oferece suporte a vários objetivos de controles para sua exceção à política, em vez de criar várias exceções à política que podem ser aplicadas em vários controles. ◦ Problema: problema associado a esta exceção à política.
Política	Política para a qual a exceção foi criada.
Objetivo do controle	Objetivo de controle associado a esta exceção à política.
Problema	Problema associado a esta exceção à política.
Registro de destino	Tabela de registro de destino na qual a exceção à política é aplicada. Essa tabela também é referenciada no campo **Tabela de destino de exceção** à política do formulário Registro de integração de exceção à política.
Programação	
Válido de	Dia em que a exceção à política começa.
Válido até	Dia em que a exceção à política termina. A data Válido até deve ser posterior à data Válido de e não pode ser uma data no passado.
Duração	Número de dias entre as datas **Válido de** e **Válido até**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Extensões aprovadas	Número de vezes que as extensões foram solicitadas e aprovadas até o momento.
Extensões restantes	Número de vezes que as extensões podem ser solicitadas no futuro. Extensões restantes = Valor na propriedade *`Number of extensions allowed for a policy exception`* – Número de extensões aprovadas.
Criação	Data em que a exceção à política foi solicitada.
Data aprovada	Data em que a exceção foi aprovada.
Data da extensão	Data da extensão solicitada, que é posterior **à data Válido até**.
Motivo da exceção	Motivo da extensão.
Original válido até	Data até a qual a exceção à política foi solicitada e aprovada originalmente. A data**Válido até** original é preenchida somente quando a extensão é aprovada.
Atribuição	
Lista de observação	Usuários que são notificados quando a solicitação é atualizada.
Grupo de aprovação	Grupo que tem a função de gerente de conformidade. Se a exceção à política atingir o estado Revisão, você não poderá editar o grupo de aprovação. Se você não fornecer um grupo de aprovação, o campo será padronizado para gerente de conformidade. O gerente de conformidade será a função padrão se a exceção à política for gerada de qualquer aplicação ascendente que esteja integrada ao GRC. Por exemplo, se você gerar uma exceção à política para um problema relacionado a um incidente e esse problema estiver relacionado ao GRC.
Aprovador	Usuário do grupo de aprovação. Se a política de exceção for movida para o estado **Analisar**, você deverá selecionar um aprovador.
Avaliação de riscos	
Método	Método para avaliar o risco: ◦ Selecionar classificação de risco: selecione a classificação de risco associada a esta exceção à política. ◦ Fazer avaliação de risco: faça uma avaliação de risco para calcular a classificação de risco. **Nota:** Esta opção está disponível somente quando o plug-in GRC: Advanced Risk está instalado. A avaliação de risco pode ser acionada clicando no botão **Avaliar risco** no formulário. Este botão está disponível somente quando **a opção Fazer avaliação de risco** está selecionada.
Pontuação de risco	Classificação de risco conforme determinada pela avaliação de risco realizada na exceção à política.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Se você selecionou a opção **Selecionar classificação de risco** no campo **Método**, poderá selecionar um valor na lista. Se você selecionar a opção **Fazer avaliação de risco** no campo **Método**, esse campo será preenchido automaticamente com a resposta fornecida na avaliação de risco.
Substituir	Opção para substituir a **classificação de risco** que foi preenchida automaticamente com base nas respostas fornecidas para a avaliação de risco. Este campo aparecerá se o **Método** for a opção **Aceitar avaliação de risco**.
Descrição do risco	Descrição do risco conforme realizado pelo gerente de risco durante a avaliação de risco.
Análise de risco e impacto	Detalhes sobre a probabilidade de ocorrência deste risco e impactos residuais deste risco na exceção à política.
Plano de mitigação de risco	Plano de redução de risco para esta exceção à política.
Comentários	
Anotações de trabalho	As anotações de trabalho podem ser usadas por revisores e aprovadores de exceção para compartilhar informações sobre a exceção.
Comentários adicionais	Esses comentários são usados pelo revisor para comunicar informações adicionais ao solicitante da exceção.
Confidencialidade	
Confidencial	Opção para habilitar a confidencialidade do registro. Somente os usuários confidenciais atribuídos ou grupos confidenciais de usuários podem acessar o registro. Para obter mais informações sobre a opção confidencial, consulte Sinalizador de confidencialidade para registros de auditoria e conformidade.

Nota:
Em versões anteriores à versão 10.1, a lista relacionada à **avaliação de risco** era chamada **de Análise de impacto nos negócios** e exigia que a aplicação GRC: Gestão de riscos fosse ativada. A partir da versão 10.1, a dependência de Gestão de riscos foi removida e os nomes dos campos associados foram alterados.

Oscampos Extensões aprovadas, **Extensõesrestantes**, **Data**de aprovação, Data da **extensão, Motivo da extensão**, **Válido original até** aparecem somente quando você solicitou uma extensão na exceção à política e foi aprovado pelo aprovador.

Em relação à associação m2m de um problema com exceções às políticas, há certas considerações que você deve saber sobre os valores preenchidos no campo **Problema**, no campo **Objetivo de controle** e na guia Controle afetado:

a. Se você selecionar um problema no campo **Tipo de origem**, o campo de referência do problema **listará** os problemas que têm um ou mais controles ativos associados a eles. Os controles ativos são aqueles nos estados Certificar, Revisar ou Monitorar, e não nos estados Rascunho ou Descontinuado. Você pode navegar até a guia Controles afetados para exibir os controles associados ao problema.

b. Se o problema estiver vinculado a apenas um objetivo de controle, esse objetivo de controle vinculado será preenchido no campo de referência **do objetivo de controle**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se o problema estiver vinculado a mais de um objetivo de controle, nenhum valor será preenchido no campo **Objetivo de controle**. Clique no campo de referência do **objetivo de controle** para selecionar um objetivo de controle.

c. Se você não selecionou um problema no campo **Problema**, mas um objetivo de controle estiver preenchido no campo de referência **do objetivo de controle**, o campo de referência do problema listará somente os problemas que estão vinculados a este objetivo de controle.

d. Assim que você adicionar um problema no campo **Problema**, todos os controles vinculados ao problema serão adicionados na guia Controles afetados. No entanto, quando você seleciona um objetivo de controle no campo de referência **Objetivo** de controle, todos os controles listados na guia Controles afetados são substituídos somente pelos controles que estão vinculados ao objetivo de controle selecionado e ao problema. Os controles podem estar em qualquer estado, mas não no estado Rascunho ou Descontinuado.

e. Um controle afetado vinculado a um problema de uma exceção à política não será listado para você adicionar outra exceção à política porque esse controle já está listado na guia Controle afetado da primeira exceção à política. Se você adicionar mais controles ao problema posteriormente e ao vincular o problema à segunda exceção à política, todos os controles recém-adicionados serão adicionados como controles afetados, mas não aquele que já foi adicionado como um controle afetado da primeira política exceção.

4. Salve a exceção à política.
A exceção à política está no estado **Novo**.

5. Clique no botão **Solicitar aprovação**.
Se as regras de verificação estiverem configuradas, as aprovações de verificação serão acionadas. Depois que as aprovações de verificação são aprovadas, a exceção à política passa para o estado Analisar.

Depois que a exceção à política for aprovada e se a data **Válido até** for atingida, o estado será movido para **Fechado** e o subestado será movido para **Expirado**.

Você também pode retirar a exceção à política a qualquer momento antes que a exceção à política seja aprovada, se não for mais necessária, diretamente do estado **Novo**.

6. Para retirar a exceção à política, clique no botão **Cancelar solicitação**.
O estado muda para **Encerrado** e o subestado para **Cancelado**.

O que Fazer Depois

Como solicitante, você pode solicitar extensões para uma exceção à política que está no estado Aprovado mais de uma vez. Configure a propriedade *`Number of extensions allowed for a policy exception`* para solicitar a extensão da política várias vezes.

Para configurar a propriedade, consulte Configuração do número de extensões permitidas para uma exceção à política.

Para solicitar uma extensão, clique no botão **Solicitar extensão** e insira os detalhes no pop-up Solicitar extensão.

Clique em **Solicitar**. Você pode ver os detalhes da extensão da política na guia Programação do formulário de exceção à política depois que o solicitante solicitou uma extensão e a extensão da política foi aprovada pelo aprovador.

Gerenciar exceção à política na página de visão geral

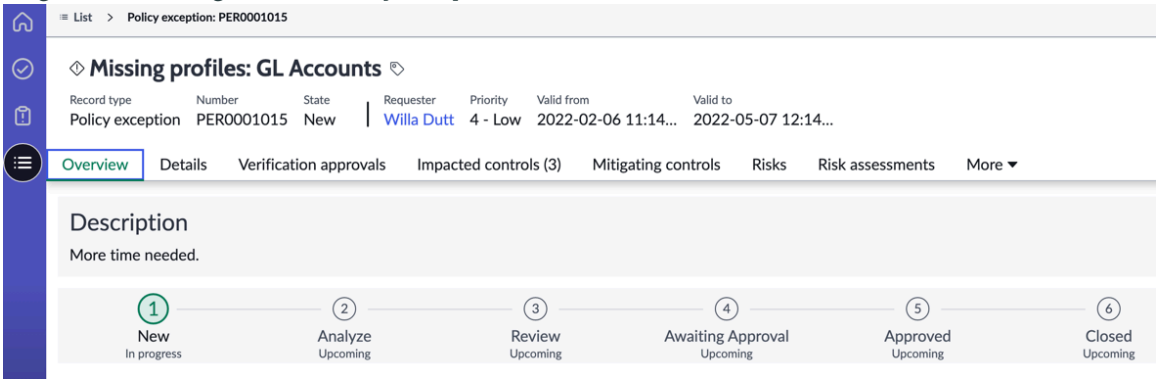
A página de visão geral da exceção à política fornece os detalhes básicos gerais da exceção à política.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Assim que você salvar e enviar uma exceção à política, a página Visão geral será aberta por padrão, fornecendo todos os detalhes básicos da exceção à política. O cabeçalho mostra o nome da exceção à política, a descrição informa a justificativa da exceção à política e o passador mostra os diferentes estados pelos quais a exceção à política passaria antes de ser finalmente aprovada, sendo o estado Novo o padrão.

Página de visão geral da exceção à política



Revise a exceção à política e a solicitação de extensão usando o Espaço de conformidade

Depois de revisar uma solicitação de exceção à política usando Espaço de conformidade, um gerente de conformidade pode aceitar ou rejeitar a solicitação. No entanto, se o gerente de conformidade não tiver informações suficientes para decidir, ele poderá solicitar uma avaliação de risco pelo gerente de risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. No Espaço de conformidade, clique no ícone de Lista ( ).
3. Clique em **Todas as exceções** às políticas na lista Exceções às políticas.
4. Clique no link para o registro de exceção à política na coluna **Nome**.
5. Execute uma das seguintes ações:
6. Execute uma das seguintes ações:
7. Clique em **Atualizar**.

Avalie os riscos da exceção à política usando avaliações de risco avançadas

Faça a avaliação de risco avançado para avaliar o risco envolvido com a exceção à apólice.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.manager

GRC: Advanced Risk é o plug-in necessário para a integração com a avaliação de risco avançada para avaliar o risco usando o recurso de avaliação de risco avançada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que a exceção à política for enviada, como gerente de conformidade, você poderá fazer a análise de risco na exceção à política para avaliar seu status de risco e determinar sua aprovação com base no impacto do risco na política.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. No Espaço de conformidade, clique no ícone de Lista ( ).
3. Clique em **Todas as exceções** às políticas na lista Exceções às políticas.
4. Clique no link para o registro de exceção à política cujo risco você deseja avaliar, na coluna **Nome**.
5. Selecione a opção **Fazer avaliação de risco** no campo **Método** da seção Avaliação de risco.
   Para obter mais informações sobre as opções de avaliação de risco, consulte a seção Avaliação de risco.
6. Clique em **Salvar**.
7. Clique no botão **Avaliar risco**.
   Você pode avaliar o risco de uma exceção à política somente quando seu estado é Analisar.
8. Selecione um avaliador de risco e um aprovador no pop-up Especificar avaliador e aprovador de risco.
   Qualquer usuário com função de usuário de conformidade ou função de usuário de risco pode ser um avaliador de risco ou um aprovador.
9. Clique no botão **Enviar avaliação**.
   A avaliação é enviada ao usuário selecionado no pop-up. Para obter mais informações, consulte Avaliar riscos e objetos em uma instância de avaliação.

   Depois que a avaliação é concluída, o campo Classificação de **risco** no formulário de exceção à política é preenchido automaticamente com os valores configurados na tabela de mapeamento de classificação de risco de exceção à política.
10. Clique na guia **Detalhes**.
    A pontuação calculada com base nas respostas de avaliação de risco que você forneceu é mapeada com o valor no campo **Classificação de risco**.

Configurar avaliações de risco avançadas para exceção à política

Personalize a metodologia de avaliação de risco criando seus valores para cada pergunta na avaliação de risco e calcule suas pontuações de classificação de risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você quiser fazer mudanças na Metodologia de avaliação de risco fornecida pelo sistema de base ou criar uma nova metodologia para exceção à política, o procedimento a seguir deverá ser seguido após criar ou atualizar a metodologia de avaliação de risco para exceção à política.

Mapeie os critérios de classificação qualitativos da metodologia de avaliação de risco com a classificação de risco da exceção à política na tabela Mapeamento de classificação de risco de exceção à política (sn_compliance_policy_exception_risk_rating_mapping) para a pontuação de classificação de risco final.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Mapeamento de classificação de risco da exceção à política**.
2. Insira o valor de classificação de risco de exceção à política correspondente para cada classificação de avaliação de risco.

   Nota:
   Os critérios de classificação qualitativos de uma avaliação residual de uma metodologia de avaliação de risco publicada na tabela de exceção à política são opções disponíveis neste campo.

3. Clique em **Salvar**.
   A pontuação na avaliação de risco é convertida para o valor correspondente na coluna de classificação de risco de exceção à política.

   Nota:
   Todos os critérios de classificação qualitativos recém-configurados devem ter um mapeamento equivalente à classificação de risco de exceção à política. Se o mapeamento da classificação de avaliação de risco com a classificação de risco de exceção à política na tabela de mapeamento de classificação de risco de exceção à política estiver incorreto, o campo **de classificação de risco** exibirá o resultado como **NONE** junto com uma mensagem. Nesse caso, você tem a opção de substituir o resultado da classificação de risco do método **de avaliação Assumir risco** e selecionar um valor no campo Classificação de **risco** marcando a caixa de seleção **Substituir**.

   Se você estiver criando uma metodologia de avaliação diferente da fornecida pelo sistema de base, deverá adicionar o sys_ID da nova metodologia no campo de valor da propriedade do sistema *sn_risk_advanced.rams_with_extension_points*.

Gerenciar problemas usando o Espaço de conformidade

Usando o Espaço de conformidade, você pode medir a eficácia do programa de gestão de riscos da sua empresa pela rapidez com que ele identifica e reage a problemas de risco e conformidade.

Criar manualmente GRC problemas usando o Espaço de conformidade

Usando Espaço de conformidade, GRC, você pode criar problemas manualmente para documentar observações de política, risco ou auditoria ou para aceitar quaisquer problemas de GRC. Você também pode identificar a origem do problema para ajudar a analisar e classificar os problemas.

Antes de Iniciar

Função necessária: Compliance_admin, Compliance_manager ou sn_compliance.user

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. No Espaço de conformidade, clique no ícone de Lista ( ).
3. Navegar até **Problemas** > **Todos os problemas**.
   A lista exibe todos os problemas. No entanto, a condição base para filtrar problemas é que a classificação deve ser Conformidade ou vazia ou, no caso em que o problema tem uma associação m2m com um compromisso, o usuário conectado deve ser um dos três usuários, como um auditor , líder do compromisso ou aprovador.
4. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter descrições de campo do formulário Criar novo problema, consulte Formulário de problema do espaço de conformidade.

Nota:
A partir da versão 12.0.1 da aplicação Gestão de políticas e conformidade, a função mínima do usuário **Atribuído a** no formulário Problemas é Usuário de negócios do GRC [sn_grc.business_user]. A função mínima para o **gerenciador** de problemas é Usuário do GRC [sn_grc._user].

5. Salve o registro do problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As guias permitem que você execute várias tarefas para corrigir o problema. Você pode adicionar exceções às políticas e criar tarefas de correção. Você também pode exibir outros problemas, resultados do indicador e SLAs de tarefa relacionados ao problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A partir da versão 12.0.1, a guia **SLAs de tarefa** cria e exibe SLAs com base na **data de vencimento**. As notificações são enviadas ao proprietário e ao gerente de problemas quando o **prazo** do problema atinge 50%, depois %75 e, em seguida, quando ele é violado. Se os campos **Atribuído a** e **Data de vencimento** não estiverem vazios e o problema não estiver no estado **Novo**, um ANS será criado para o problema.

Se a data de vencimento do ANS mudar, um novo ANS será criado. O ANS é concluído quando o problema faz a transição para **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto**. Além disso, se os campos **Data de vencimento** ou **Atribuído a** estiverem vazios ou o estado for Novo, o ANS será cancelado.

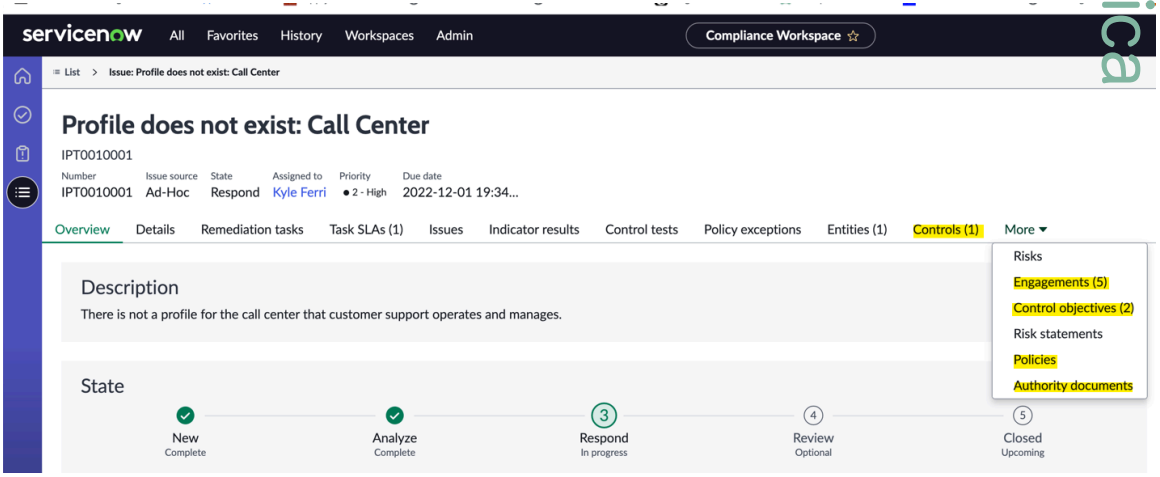
Também a partir da versão 12.0.1, as tarefas de correção podem ser criadas por usuários com o usuário **Atribuído a** e gerenciador de problemas, bem como qualquer usuário com a função de usuário de negócios do GRC.

Você pode navegar até o registro de problema que criou e usar as listas relacionadas a.

- Vincule o problema a vários registros do mesmo tipo de objeto, como um controle. Por exemplo, se houver três controles que monitoram o Google Cloud, a nuvem do Microsoft Azure e a nuvem da AWS e houver três problemas diferentes levantados para eles estarem inativos, você poderá vincular todos os três controles a um problema, já que os serviços em nuvem estão inativos.
- Vincule o problema a diferentes objetos, como controles, objetivos de controle, políticas e compromissos.
- Relacionar o problema a diferentes tipos de objetos.

Nota:
Se o problema estiver encerrado, você não poderá criar, adicionar ou remover nenhum objeto do formulário de problema. Você pode exibir as listas relacionadas Controle, Objetivo de controle, Documento de autoridade, Política, Compromisso na página Visão geral do problema. No entanto, os botões de ação de IU em cada uma dessas listas relacionadas, como Novo, Adicionar e Remover, estão inativos.

Listas relacionadas no formulário de problema



As listas relacionadas no formulário de problema para cada tipo de objeto ao qual o problema pode ser vinculado ajudam a:

- Reduza o número de problemas relacionados em aberto existentes em uma organização.
- Ajude a identificar a causa raiz do problema e agrupe problemas semelhantes.
- Resolva um problema, o que resolve os problemas relacionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço de conformidade detalhes do formulário de problema

Descrições de campos a serem inseridas no formulário Novo problema no Espaço de conformidade.

Formulário Criar novo problema

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Nome **Nota:** Até a versão 12.0.1, este rótulo era **Descrição resumida**.	Um nome para o problema.
Origem do problema	Origem de onde o problema foi criado. Este campo é preenchido automaticamente com uma das seguintes opções com base em como o problema foi criado: • Falha do indicador: o problema foi criado por uma falha do indicador • Avaliação de risco: o problema foi criado em um risco • Evento de risco: o problema é criado em um evento de risco • Falha na certificação de controle: o problema foi criado devido a um controle fora de conformidade • Falha no teste de controle: o problema é criado quando um controle é ineficaz e o teste de controle é marcado como encerrado e concluído • Ad-hoc: o problema é criado manualmente
Tipo de problema	Tipo de problema. As opções são: • Falha na eficácia do design de controle • Falha na eficácia operativa de controle • O controle não atende ao requisito • O controle não existe • Não conformidade com um regulamento • Não conformidade com uma política • Melhoria ou sugestão para uma política existente • Recomendação para uma nova política • Otimização ou melhoria de processos • Observação • Violação de dados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo problema

Campo	Descrição
	• Fraude • Erro de estado • Treinamento • Documentação • Problema de risco • Outro
Classificação	A classificação do problema como risco, conformidade ou auditoria, com base no tipo de problema.
Local	Local onde ocorreu o problema.
Estado	• Novo • Analisar • Responder • Revisão • Encerrado concluído • Encerrado incompleto
Subestado	O subestado e os detalhes aplicáveis ao subestado.
Prioridade	A sequência na qual um problema precisa ser resolvido, com base em seu impacto e urgência: • **1 — Crítico** • **2 — Alto** • **3 — Moderado** • **4 — Baixo** • **5 — Planejamento**
Classificação do problema	A partir da versão 12.0.1, o gerenciador de problemas pode atribuir a classificação do problema ao problema. Com base na classificação do problema, a **data de vencimento** na guia **Datas** é calculada da seguinte forma e exibida: • Muito alto (2 dias) • Alto (4 dias) • Moderado (8 dias) • Baixo (10 dias) • Muito baixo (15 dias)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo problema

Campo	Descrição
	Você pode substituir manualmente a **data de vencimento**. **Nota:** Usuários com as funções sn_grc.manager e sn_grc_advanced.issue_triage_manager podem navegar até **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Classificação do problema** e defina classificações de problemas adicionais. Quando o problema faz a transição para o estado **Responder**, o campo Classificação do problema é somente leitura.
Descrição	Descrição abrangente do problema.
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo ao qual este problema foi atribuído. Cada membro recebe uma notificação quando ocorre atividade neste problema.
Atribuído a	Membro do grupo atribuído para resolver o problema. A partir da versão 12.0.1, o usuário deve ter pelo menos a função sn_grc.business_user. **Nota:** Use o ícone de ampola para obter sugestões sobre a quem o problema deve ser atribuído. O ícone de ampola só aparecerá se você tiver a aplicação GRC: Inteligência preditiva ativada, o formulário estiver salvo, o campo **Atribuído a** não estiver desabilitado e a propriedade GRC estiver selecionada como Análise de semelhança. Para obter mais informações, consulte Propriedades GRC. A partir da versão 12.0.1, o usuário atribuído recebe uma notificação por e-mail quando o gerenciador de problemas solicita mais informações. A partir da versão 12.0.1, quando um problema faz a transição para o estado **Responder**, uma entrada no campo **Atribuído a** é obrigatória.
Grupo gerenciador de problemas	O grupo responsável por gerenciar e revisar o problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo problema

Campo	Descrição
	A partir da versão 12.0.1, as seguintes melhorias e requisitos foram introduzidos: • Os membros do grupo do gerenciador de problemas devem ter uma das seguintes funções: ◦ sn_audit.manager ◦ sn_audit.user ◦ sn_compliance.manager ◦ sn_compliance.user ◦ sn_grc.manager ◦ sn_grc.usuário ◦ sn_risk.manager ◦ sn_risk.usuário • Quando um problema faz a transição para o estado **Analisar**, uma entrada no **grupo do Gerenciador** de problemas ou no campo **Gerenciador** de problemas é obrigatória. • Quando um problema é atribuído ao grupo, os membros recebem uma notificação por e-mail. Além disso, o gerente de problemas recebe uma notificação por e-mail quando o problema faz a transição para o estado **Revisão**.
Gerenciador de problemas	O usuário responsável por gerenciar e revisar o problema. A partir da versão 12.0.1, as seguintes melhorias e requisitos foram introduzidos: • O gerenciador de problemas deve ter pelo menos a função sn_grc.user. • O gerenciador de problemas recebe uma notificação por e-mail quando o usuário atribuído a solicita mais informações. • Quando um problema faz a transição para o estado **Analisar**, uma entrada neste campo ou no **Gerenciador** de problemas é obrigatória. • Quando um problema faz a transição para o estado **Responder**, uma entrada neste campo é obrigatória.
Lista de observação	Usuários que estão na lista de observação do problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo problema

Campo	Descrição
Programação	
Prazo	(A partir da versão 12.0.1) Esta data é preenchida automaticamente com base em uma propriedade do GRC. Navegar até **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades GRC**. Se a propriedade Preencher automaticamente a **data de vencimento com base na classificação do problema** estiver definida como **Sim**, este campo será preenchido automaticamente com base no intervalo de tempo de correção predefinido para a classificação de risco do problema. Caso contrário, você pode inserir manualmente uma data de vencimento. Quando um problema faz a transição para o estado **Responder**, uma entrada neste campo é obrigatória.
Data de confirmação	(A partir da versão 12.0.1) A data em que o problema foi confirmado. Este campo é somente leitura e exibe a data de hoje quando o problema é movido de **Novo** para qualquer um dos seguintes estados: • **Analisar** • **Revisar** • **Responder** **Nota:** Se um problema de triagem for convertido em um problema real, este campo exibirá a data em que foi convertido.
Data de início planejada	Data e hora em que o trabalho no problema deve começar.
Data de término planejada	Data e hora em que o trabalho no problema deve terminar.
Duração	Quantidade estimada de tempo de trabalho. Calculado usando a data do **estado planejado** e a **data de término planejada**.
Criação	A data e a hora em que o problema foi criado.
Encerrado	A data e a hora em que o problema foi encerrado.
Data de início real	Hora em que o trabalho começou neste problema.
Data de término real	Hora em que o trabalho neste problema foi concluído.
Duração real	Quantidade de tempo de trabalho. Calculado usando a data do **estado real** e a **data de término real**.
Agrupamento de problema	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo problema

Campo	Descrição
Problema primário	Problema primário ao qual este problema pertence.
Regra do grupo de problemas	Regra de grupo atribuída a este problema. A regra do grupo de problemas é usada para agrupar problemas semelhantes em um problema primário com base nas condições definidas na regra. Isso permite que você trabalhe em problemas semelhantes simultaneamente e encerre o problema primário depois que todos os problemas forem resolvidos. Isso encerra todos os problemas secundários.
Plano de ação	
Recomendação	Ações de resolução recomendadas pelas equipes de risco, conformidade ou auditoria.
Plano de ação	O plano para corrigir o problema.
Confidencialidade	
Confidencial	Opção para habilitar a confidencialidade do registro. Somente os usuários confidenciais atribuídos ou grupos confidenciais de usuários podem acessar o registro. Para obter mais informações sobre a opção confidencial, consulte Sinalizador de confidencialidade para registros de auditoria e conformidade.
Atividade	
Anotações de trabalho (privadas)	Clique na caixa de seleção **Anotações de trabalho** para exibir o campo **Anotações de trabalho**. Informações sobre como resolver o problema ou etapas já realizadas para resolvê-lo, se aplicável. As anotações de trabalho ficam visíveis para os usuários atribuídos ao problema. Clique em **Publicar** para adicionar suas anotações de trabalho ao problema.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Informações públicas sobre o problema. Clique em **Publicar** para adicionar seus comentários ao problema.
Configurações	
Domínio funcional	Domínio funcional do problema.
Detalhes	
Controle/risco	O controle ou risco associado ao problema. Quando o controle é associado, a entidade correspondente do controle é adicionada ao campo **Entidade** e o objetivo de controle correspondente é adicionado ao campo **Objetivo de controle/Declaração de risco**. O

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo problema

Campo	Descrição
	objetivo e a entidade de controle são os que estão vinculados a este controle. Quando o controle está associado ao formulário de problema, um registro m2m é criado na tabela de origem [sn_grc_m2m_issue_item]. Sempre que um registro é adicionado à tabela de origem, um registro correspondente, Problema para entidade, é adicionado à tabela de destino [sn_grc_m2m_issue_to_entity], e outro registro Problema para conteúdo é adicionado à tabela de destino [sn_grc_m2m_issue_content] para a entidade associada e o objetivo de controle de o controle.
Entidade	Entidade relacionada.
Política	A política associada ao problema.
Documento de autoridade	O documento de autoridade associado ao problema.
Objetivo de controle/Declaração de risco	O objetivo de controle ou a declaração de risco relacionada a este problema.
Atividade de processamento	
Compromisso	
Compromisso	O compromisso relacionado.
Evento de risco	
Evento de risco	O evento de risco relacionado.

Agrupe problemas semelhantes em um novo problema primário usando o Espaço de conformidade

Ao criar um problema usando Espaço de conformidade, você tem a opção de agrupar o problema com outros problemas semelhantes.

Antes de Iniciar

Função necessária: (por produto)

- Em Gestão de políticas e conformidade: Compliance_admin, Compliance_manager ou sn_compliance.user
- Em Gestão de riscos:risk_admin,risk_manager ou sn_risk.user
- Em Gestão de auditorias: audit_admin, audit_manager, audit_admin ou sn_audit.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O agrupamento de problemas em um item primário pode economizar um tempo valioso. Por exemplo, suponha que você tenha um problema relacionado à aplicação de patches em servidores Windows. Como cada servidor é uma entidade separada, todos os controles associados a "Servidores Windows devem ser corrigidos toda terça-feira" terão o mesmo problema. Portanto, o problema pode ser resolvido uma vez para todos os servidores

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

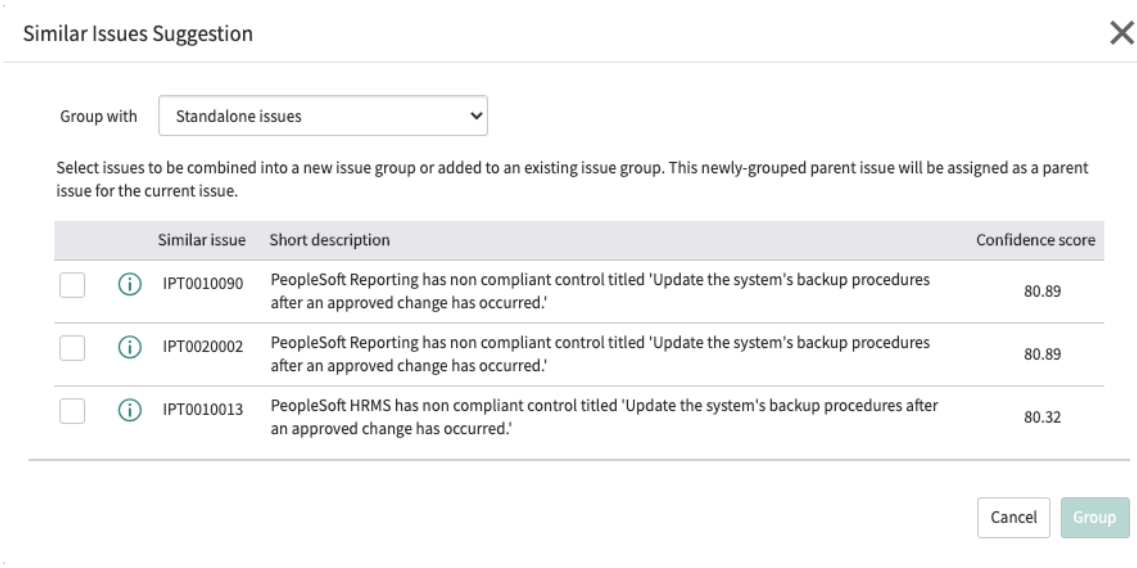
Windows aplicando o patch relevante uma vez. Portanto, este recurso pode ser usado para agrupar problemas semelhantes e resolvê-los no nível primário.

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Políticas e conformidade** > **Problemas** > **Criar novo(a)**.
   - **Risco** > **Problemas** > **Criar novo(a)**.
   - **Auditoria** > **Problemas** > **Criar novo(a)**.
2. No formulário, localize o campo **Problema** primário.



3. Clique no ícone de) para exibir problemas semelhantes que você pode atribuir a este problema primário.

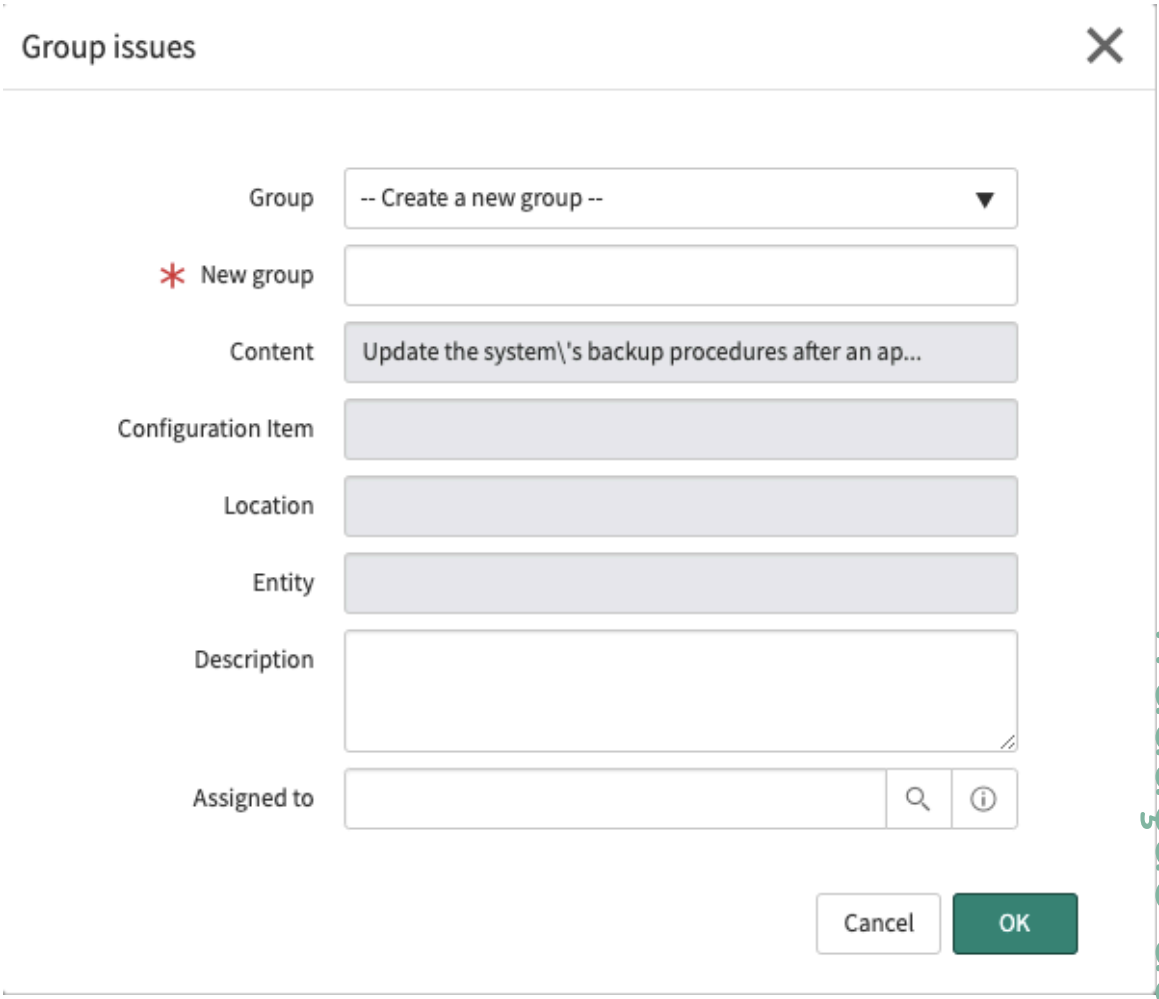


Nota:
Problemas autônomos são semelhantes ao problema atual, mas não estão atribuídos a um grupo de problemas primários. A pontuação de confiança é calculada usando uma definição de semelhança incluída no sistema base da aplicação GRC: Inteligência preditiva.

4. Você pode clicar no ícone Informações para exibir detalhes de problemas semelhantes para ajudar a determinar se eles devem ser agrupados com o problema atual.
5. Selecione os problemas semelhantes que você deseja agrupar com o problema atual e clique em **Agrupar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de problema

Campo	Descrição
Grupo	Para agrupar os problemas selecionados e atribuí-los a um novo grupo, selecione **Criar um novo grupo**. Para adicionar os problemas selecionados a um grupo existente, selecione o grupo.
Novo grupo	Este campo será exibido somente se você tiver selecionado **Criar um novo grupo**. Digite o nome do novo grupo.
Descrição	Este campo será exibido somente se você tiver selecionado **Criar um novo grupo**. Digite uma descrição do grupo.
Atribuído a	Este campo será exibido somente se você tiver selecionado **Criar um novo grupo**. Selecione o usuário a quem o grupo está atribuído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Clique em **OK**.
   Os problemas selecionados são adicionados a um grupo novo ou existente.
8. Você pode exibir o problema no grupo clicando na guia **Problemas**.

Agrupe problemas semelhantes em um problema primário existente usando o Espaço de conformidade

Ao criar um problema usando Espaço de conformidade, você tem a opção de agrupar o problema com outros problemas semelhantes como parte de um grupo de problemas primários existente.

Antes de Iniciar

Função necessária: (por produto)

- Em Gestão de políticas e conformidade: Compliance_admin, Compliance_manager ou sn_compliance.user
- Em Gestão de riscos:risk_admin,risk_manager ou sn_risk.user
- Em Gestão de auditorias: audit_admin, audit_manager, audit_admin ou sn_audit.user

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Políticas e conformidade** > **Problemas** > **Criar novo(a)**.
   - **Risco** > **Problemas** > **Criar novo(a)**.
   - **Auditoria** > **Problemas** > **Criar novo(a)**.
2. No formulário, localize o campo **Primário**.
3. Clique no ícone da ampola (ícone da) e selecione **Problemas com o primário existente** na lista suspensa **Agrupar com**.
4. Clique no **problema semelhante que** você deseja agrupar com o problema atual.
   O problema primário do problema selecionado se torna o problema primário do problema atual.
5. Você pode exibir o problema no grupo clicando na guia **Problemas**.

Vincular problemas a vários objetos usando o relacionamento de tabela Muitos-para-muitos

Os problemas podem ser vinculados a diferentes tipos de objetos, como risco, entidade, controle, objetivo de controle, compromisso, política, documento de autoridade e outros, para determinar o impacto do problema. Use as tabelas de relacionamento many-to-many para cada um dos objetos para vincular problemas semelhantes a um objeto.

Nota:
O registro de problema tem controles, objetivos de controle, documentos de autoridade, política e compromissos que podem ser associados a ele como itens relacionados. No entanto, você deve associar o problema e cada objeto como um registro m2m correspondente que é armazenado nas tabelas m2m correspondentes.

Por exemplo, os problemas são configurados como uma lista relacionada no formulário Controles e você pode vincular o problema ao objeto primário de controle. Quando você adiciona um problema a um controle, um registro é criado associando o item que é o controle ao problema, na tabela Problema para controle [sn_grc_m2m_issue_item].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A exibição dos problemas relacionados a um controle era principalmente apenas para referência. No entanto, você também pode vincular o máximo de problemas relacionados ao controle no formulário Controle. Com esta melhoria, você tem a capacidade de:

- visibilidade de exibição e consolidação de todos os problemas relacionados levantados no controle
- determinar a análise de impacto de todos os problemas relacionados
- reduzir o esforço de trabalho em problemas duplicados e gerenciar a análise de impacto do problema

Um usuário com as funções sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst, sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager, sn_compliance_ws.it_compliance_manager ou sn_compliance.admin pode criar e excluir os registros nas tabelas many-to-many. No entanto, usuários com essas funções não podem atualizar um registro existente nas tabelas m2m. Para atualizar um registro, você precisa da função de administrador de GRC (sn_grc.admin).

As tabelas many-to-many usadas em Espaço de conformidade para criar e excluir o problema para relacionamentos de objeto são:

- sn_grc_m2m_issue_item – Problema para controlar
- sn_grc_m2m_issue_content – Problema para objetivo de controle
- sn_grc_m2m_issue_engagement – Problema para compromissos
- sn_grc_m2m_issue_document – Problema para documento de política e problema para autoridade

Para obter mais informações, consulte:

- Tabelas instaladas para descrições das tabelas m2m.
- Crie problemas de GRC para os diferentes objetos de conformidade que estão vinculados ao problema.
- Crie um controle usando Espaço de conformidade para vincular problemas a um controle.
- Vincular problemas gerados automaticamente a um controle no relacionamento Muitos-para-muitos para saber como vários problemas vinculados a um controle são categorizados como gerados automaticamente ou criados manualmente.
- Crie um documento de autoridade usando Espaço de conformidade para vincular problemas a um documento de autoridade.
- Crie um objetivo de controle usando Espaço de conformidade para vincular problemas a um objetivo de controle.
- Crie um compromisso de auditoria em Espaço de auditoria para vincular problemas a um compromisso.
- Crie uma política usando Espaço de conformidade para vincular problemas a uma política.
- Exibição de 360 ° de objetos e problemas de conformidade para uma visão geral abrangente e detalhada de todos os dados do objeto aos quais o problema está vinculado em um relacionamento muitos-para-muitos.

Faça a triagem de um problema identificado automaticamente usando o Espaço de conformidade

Depois que um problema é identificado e enviado por funcionários ou usuários comerciais por meio de Portal de serviços, o processo de triagem de problemas é iniciado. O problema

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

real é identificado e atribuído ao proprietário apropriado para priorização e resolução no Espaço de conformidade.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_compliance.manager
- sn_compliance.user
- sn_grc_advanced.issue_triage_manager
- sn_grc_advanced.issue_triage_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

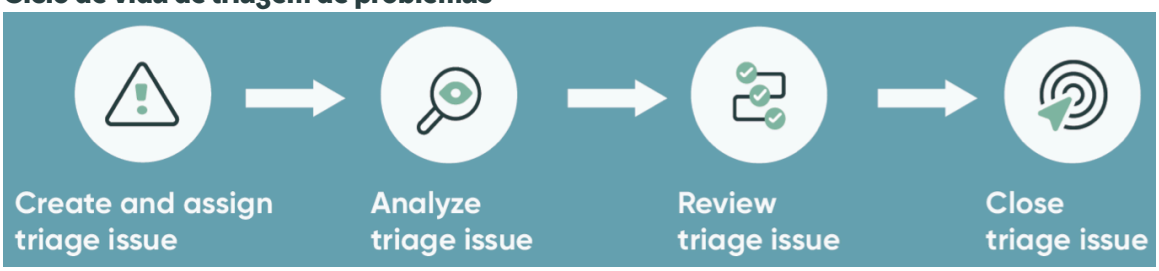
Seus funcionários e usuários comerciais em sua empresa podem identificar um problema e enviá-lo por meio do ServiceNow® Portal de serviços. Após o envio, um problema de triagem é criado automaticamente. Para obter mais informações, consulte Relatar problemas autoidentificados por meio do Portal de serviços.

As equipes de triagem atribuídas identificam se os problemas autoidentificados são problemas reais relatados, eventos de risco ou observações a serem rastreadas e possivelmente encerradas como ruído.

Nota:
Na versão inicial, somente problemas autoidentificados são tratados pelo processo de triagem. Em uma versão posterior, os problemas gerados pelo sistema, como aqueles causados por falhas de indicador ou de certificação, também serão triados.

O fluxo de ponta a ponta do ciclo de vida de triagem de problemas é ilustrado e descrito aqui.

Ciclo de vida de triagem de problemas



Fase	Descrição
Criar e atribuir problema de triagem	Um funcionário identifica um problema relacionado a uma entidade, controle, política, documento de autoridade, processo ou risco e envia uma solicitação de triagem no ServiceNow Portal de serviços. Com base no tipo de problema enviado e em uma regra de atribuição de problema, o problema é atribuído a uma equipe de triagem e a um proprietário de triagem.
Analisar problema de triagem	A equipe de triagem decide se o problema deve ser analisado como um problema real ou evento de risco ou rastreado como uma recomendação para uma política ou para otimizar um processo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fase	Descrição
	Durante a análise, a equipe de triagem pode solicitar mais informações do criador do problema. Opcionalmente, a equipe também pode enviar o problema para o gerente de conformidade, gerente de risco ou gerente de triagem com um resultado de triagem. Os resultados possíveis incluem: • Confirmado como um novo problema • Confirmado como um problema existente • Confirmado como um evento de risco • Acompanhar como uma recomendação • Fechar como um não problema/nenhuma ação necessária
Revisar problema de triagem	O estado Revisão é opcional. A equipe pode enviar o problema e o resultado para o gerente de conformidade, gerente de risco ou gerente de triagem para revisão. Eles também podem solicitar mais informações do proprietário da triagem. O gerente de conformidade, gerente de risco ou gerente de triagem decide se o problema deve ser confirmado como um problema ou evento de risco, rastreado como uma recomendação ou encerrado como um não problema.
Fechar problema de triagem	Se o problema tiver sido determinado como um problema real ou evento de risco, esses registros serão criados ou o problema de triagem será adicionado a um problema existente. Quando o processo de triagem é concluído, o problema de triagem é encerrado automaticamente. O problema também pode ser encerrado manualmente pelo gerente e pela equipe de triagem.

Tradução automática

As funções de usuário a seguir estão envolvidas no processo de triagem de problemas.

Personas de triagem do problema

Persona/Função	Descrição
Usuário comercial/funcionário	Capacidade de relatar problemas.
• Usuário/gerente de conformidade • Usuário/gerente de risco • Triagem de usuário/gerente	Capacidade de triagem e revisão de problemas

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Personas de triagem do problema

Persona/Função	Descrição
Gerenciador de problemas	Capacidade de gerenciar e revisar o problema reportável
Responsável do problema	Capacidade de resolver o problema reportável atribuído a eles

Nota:
As funções de usuário/gerente de triagem e gerente de problemas foram introduzidas na GRC: Gestão de políticas e conformidade versão 11.1.0.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Triagem de problema** > **Meus problemas de triagem** ou **Risco** > **Triagem de problema** > **Meus problemas de triagem**.
   A lista mostra problemas de triagem criados anteriormente e atribuídos a você.
2. Clique no número do problema que você deseja fazer a triagem.

   Nota:
   O campo **Classificação** é preenchido automaticamente com base no **tipo** de problema selecionado. Da mesma forma, uma regra de atribuição chamada sn_grc_advanced_issue_triage é executada e preenche previamente o **grupo de triagem**. Esta regra usa a **Origem** e a **Classificação** para determinar o grupo ao qual a triagem está atribuída. As regras de atribuição também lidam com triagens de problemas na Gestão de riscos e triagens em que a **classificação** está definida como **Outro** (o que é inicialmente desconhecido). Para o segundo caso de uso, você deve definir manualmente o **Grupo de triagem** como **Risco** ou **Conformidade**.

3. Quando você estiver pronto para a triagem deste problema começar, selecione um **responsável** pela triagem e clique em **Analisar**.
   O responsável pela Triagem atribuído pode abrir o problema e começar a analisá-lo.
4. Durante a análise, o proprietário da triagem pode executar várias tarefas.

   Example
   O proprietário pode, por exemplo, decidir que o problema está classificado incorretamente e pode mudar o **tipo de problema**. Esta ação pode resultar na mudança do grupo de triagem e do proprietário da triagem. Neste exemplo, a regra de atribuição é executada em segundo plano e o problema é removido da fila do proprietário atual.
5. O proprietário da triagem também pode executar as seguintes ações:
   - Clique em **Solicitar informações** para solicitar informações adicionais do remetente do problema.
   - Clique em **Solicitar revisão** para solicitar uma revisão do usuário identificado no campo **Revisor**. Esse usuário pode abrir e revisar o problema navegando até **Políticas e conformidade** > **Triagem de problema** > **Minhas Revisões Pendentes**.
   - Selecione a lista relacionada **Detalhes** para fornecer enriquecimento adicional ao problema.
6. Depois de determinar qual ação (se houver) deve ser realizada no problema, o proprietário da triagem pode selecionar um resultado da análise na lista relacionada **Resultados**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
As opções disponíveis no campo **Resultado** dependem do **tipo** de problema identificado para este problema. Por exemplo, se você selecionar **Controlar falha na eficácia do design** como o **Tipo**de problema , os resultados a seguir poderão ser selecionados.

Se você selecionar um resultado, como **Confirmado como um novo problema de conformidade**, que requer mais ações do que uma simples observação, serão exibidos campos de análise adicionais.

Se o resultado for **Confirmado como um problema de conformidade existente**, um campo **Problema existente** será exibido e você deverá identificar o problema existente ao qual está se referindo.

7. Quando a triagem do problema estiver concluída, o responsável pela triagem poderá clicar em **Concluir triagem**.

Nota:
Se o problema estiver em revisão, o revisor também poderá clicar em **Concluir triagem** para concluir a triagem e criar um problema real.

A triagem do problema faz a transição para o estado **Encerrado** e um link para o problema é exibido na parte superior da tela.

8. O problema pode ser analisado usando os procedimentos usuais de gestão de problemas.
Uma mudança significativa no formulário **Problema** é a adição de uma lista relacionada a **Triagens** de problemas. Abrir o registro de triagem fornece ao analista os detalhes da triagem que resultou na criação deste problema.

Como corrigir um problema usando o Espaço de conformidade

Depois que um problema for identificado, triado e investigado usando o Espaço de conformidade, você poderá corrigi-lo.

Antes de Iniciar

Função necessária: (por produto)

- Em Gestão de políticas e conformidade: Compliance_admin, Compliance_manager ou sn_compliance.user
- Em Gestão de riscos:risk_admin,risk_manager ou sn_risk.user
- Em Gestão de auditorias: audit_admin, audit_manager, audit_admin ou sn_audit.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Corrigir um problema marca uma intenção de corrigir o problema subjacente que está causando a falha de controle ou a exposição ao risco. Aceitar um problema marca a intenção de criar uma exceção para uma falha de controle ou risco conhecido. Os controles **Aceitos** permanecem em um estado fora de conformidade até que o controle seja reavaliado. Dessa forma, o problema pode ser usado para documentar observações durante as auditorias.

Procedimento

1. Abra o problema que você deseja corrigir.
2. Clique na guia **Tarefas** de correção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você tem duas opções para criar uma tarefa de correção:

- Clique em **Tarefas de correção sugeridas** e clique em **Copiar** para usar uma tarefa existente como base para criar esta tarefa. Uma cópia da tarefa de correção selecionada é criada com determinadas informações dessa tarefa copiadas para a nova tarefa. Você pode preencher manualmente os outros campos.
- Clicar em **Novo** e criar a tarefa manualmente.

3. No formulário, preencha ou modifique os campos.

Formulário de problema

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Atribuído a	Selecione o usuário responsável por trabalhar nesta tarefa.
Problema	O problema para o qual esta tarefa foi criada.
Estado	O estado atual da tarefa.
Prioridade	Selecione a prioridade ou sequência que esta tarefa precisa ser resolvida, com base em seu impacto e urgência.
Lista de observação	Selecione os usuários que desejam ser notificados quando ocorrerem mudanças.
Criado/atualizado	Exibe a data/hora em que a tarefa foi criada e atualizada.
Descrição resumida	Insira uma breve descrição da tarefa. Isso aparecerá em listas de tarefas.
Descrição	Insira uma descrição completa da tarefa.
Anotações e Comentários	
Comentários adicionais	Conforme necessário, insira comentários voltados para o cliente relacionados a esta tarefa.
Anotações de trabalho	Insira anotações não voltadas para o cliente relacionadas à correção do problema.
Programação de Tarefa	
Duração planejada	Quantidade estimada de tempo de trabalho. Calculado usando a Data de **início planejada e a Data** de **término planejada**.
Data de início planejada	Data e hora em que o trabalho na tarefa deve começar.
Data de término planejada	Data e hora em que o trabalho na tarefa deve terminar.
Duração real	Quantidade de tempo de trabalho real. Calculado usando a data de **início real e a data** de **término real**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Data de início real	Hora em que o trabalho começou nesta tarefa.
Data de término real	Hora em que o trabalho nesta tarefa foi concluído.

4. Clique em **Enviar**.

Gerenciar controles usando o Espaço de conformidade

Controles são implementações específicas de um objetivo de controle. Controles desativados não aparecem na lista. Antes de definir controles, racionalize, consolide e defina os controles importantes em sua organização.

Racionalizar seus controles

Se você carregar todos os seus controles em massa, estará perdendo a oportunidade de refinar e simplificar seu conjunto de controles.

- Como este controle afeta meu objetivo de negócio?
- Este controle está realmente prevenindo ou detectando riscos?
- Existe um controle diferente que você pode colocar para proteger melhor sua empresa?
- Existe um controle que você pode implementar para reduzir a sobrecarga do processo e melhorar o desempenho da TI e, ao mesmo tempo, reduzir o risco?
- Um controle complicado pode ser substituído por um controle mais simples e eficaz?

Conforme sua empresa muda e seus dados, processos e tecnologia de TI melhoram, substitua os controles e procedimentos desatualizados.

Nota:
Quando você define controles manualmente ou quando os importa do Unified Compliance Framework (UCF), uma entidade é associada aos controles. É um campo obrigatório no formulário Controle. Se, no entanto, você importar controles de uma origem diferente do UCF, poderá encontrar controles que não têm entidades associadas. É importante que você retorne ao formulário Controle e adicione uma entidade ao controle. Entidades ausentes podem gerar resultados não confiáveis nos cálculos. Além disso, se você encontrar um controle com uma entidade que foi desabilitada, o controle deverá ser descontinuado.

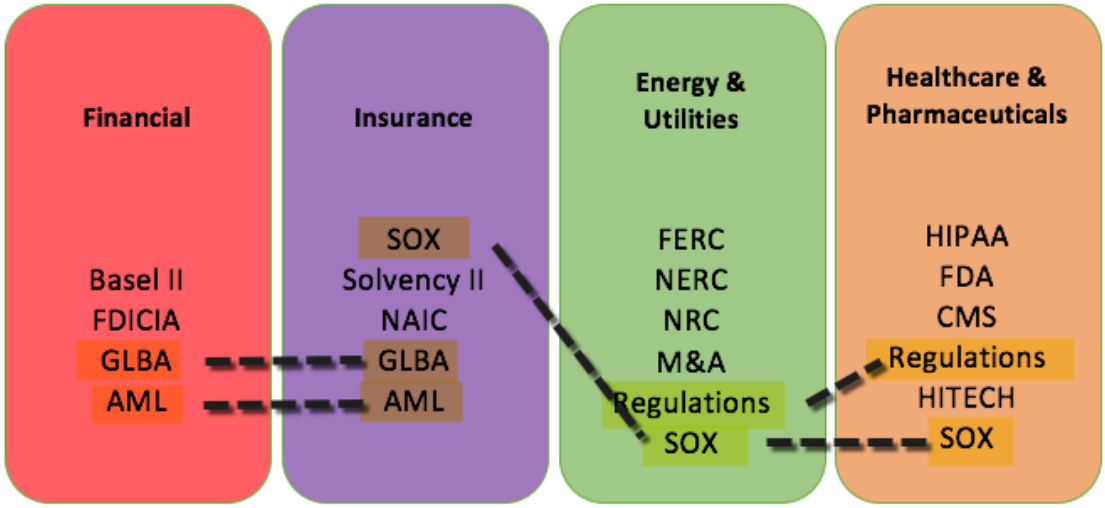
Consolidar seus controles

Procure oportunidades para consolidar controles. Procure controles comuns e repetidos em várias autoridades regulatórias de estruturas (por exemplo, SOX, GLBA e AML). Evite operar um único controle várias vezes para cada regulamentação, mapeando controles cruzados e eliminando os redundantes. Este processo estabelece um único conjunto consolidado de controles = estrutura de controle, executar e preservar o mapeamento cruzado de controles é essencial para auditorias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sobreposição de requisitos e regulamentações do setor



Definir controles e regras de negócio

As regras de negócio que você define no início, estabelecem as definições de configuração GRC posteriormente. Esteja preparado para:

- Identificar controles e proprietários de controle
- Definir testes de controle e resultados esperados
- Estabelecer frequências de teste e controle
- Identificar riscos: impacto e probabilidade
- Preparar certificações, avaliações, questionários e evidências necessárias
- Compor casos de uso prováveis (quem precisa interagir ou exibir o conteúdo do sistema GRC e para quais finalidades)
- Mapear origens autorizadas para políticas, procedimentos, controles e riscos

Criar um controle usando o Espaço de conformidade

Os controles são gerados automaticamente quando você associa uma política a um tipo de entidade, ou um tipo de entidade a um objetivo de controle, ou quando uma entidade é adicionada a um objetivo de controle. Um controle é criado para cada entidade listada no tipo de entidade do objetivo de controle. Os controles também podem ser criados manualmente usando o Espaço de conformidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst, sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager, sn_compliance_ws.it_compliance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Clique em **Criar** lista e selecione **Controle**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo controle

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Nome	Nome do controle.
Entidade	Entidade relacionada. **Nota:** Se você alterar o estado da entidade para Ativo do estado Descontinuado, o controle criado manualmente na entidade também será movido para o estado Rascunho.
Status	Status do controle. As opções possíveis são: ○ **Em conformidade** ○ **Fora de conformidade** ○ **Não aplicável**
Herdar do objetivo de controle	Opção para indicar se o controle é criado por meio de um processo de geração de item. Para obter mais informações, consulte Vários controles para uma combinação exclusiva de entidade–objetivo de controle.
Estado	Estado do controle. As opções possíveis são: ○ **Rascunho** Neste estado, todos os usuários de conformidade podem modificar o controle. Disponível somente ao criar um controle único. Controles pontuais são possíveis, mas não recomendados. ○ **Certificar** Quando o controle é criado a partir de um objetivo de controle, os controles estão neste estado. **Nota:** Quando um controle é definido novamente como rascunho, a certificação é cancelada. ○ Os controles de**revisão** são movidos automaticamente para revisão da fase de certificação. ○ **Monitorar** Nesse estado, todos os gerentes de conformidade podem mover o controle de revisão para monitoramento. ○ Os**gerentes** ou administradores de Conformidade descontinuados podem mover um controle de Monitor para Descontinuado. **Nota:** Quando um controle é descontinuado: ▪ Indicadores relacionados não são executados ▪ As certificações associadas foram canceladas ▪ As mudanças nos objetivos de controle associados não atualizam o controle
Controle-chave	Indicador de que o controle é um controle-chave.
Isento	Marque o controle como isento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Objetivo de Controle	Objetivo de controle relacionado. Se você estiver criando um controle comum, deverá selecionar um objetivo de controle.
Imposição	Lista de opções: ○ Obrigatório ○ Voluntário
Função	Campo de função somente leitura. Todos os controles criados são **Controle** padrão por padrão. Quando você converte o controle em um controle comum, o valor muda para **Controle comum**.
Ponderação	Peso usado para calcular o fator de falha de controle de um risco. Defina o peso entre um e 10.
Frequência	Lista de opções: ○ Orientado por evento ○ Diariamente ○ Semanalmente ○ Mensalmente ○ Trimestralmente ○ Semestralmente ○ Anualmente **Nota:** Para obter informações sobre a diferença entre o campo**Frequência** de um controle e o campo**Frequência** de certificação em uma entidade, consulte KB0694607 .
Categoria	Lista de opções: ○ Aquisição ou venda de instalações, tecnologia e serviços ○ Gestão de auditorias e riscos ○ Manual de Estilo de Conformidade e Governança ○ Gestão do Human Resources ○ Objetivos de alto nível e liderança ○ Monitoramento e medição ○ Gestão operacional ○ Proteção física e ambiental ○ Proteção da privacidade quanto a informações e dados ○ Gestão de registros ○ Endurecimento do sistema por meio de gestão de configuração ○ Continuidade de sistemas ○ Design, compilação e implementação de sistemas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Segurança técnica ○ Supervisão de terceiros e da cadeia de suprimentos ○ Raiz ○ Preterido
Tipo	Lista de opções: ○ Aquisição/Venda de Ativos ou Serviços ○ Relatórios ou Medições Acionáveis ○ Gestão de auditorias e riscos ○ Comportamento ○ Processos de negócios ○ Comunicar ○ Configuração ○ Gestão de dados e Informações ○ Duplicado ○ Estabelecer Funções ○ Estabelecer/Manter Documentação ○ Gestão do Human Resources ○ Investigar ○ Zona de Impacto de TI ○ Gestão de logs ○ Manutenção ○ Monitorar e Avaliar Ocorrências ○ Proteção Física e Ambiental ○ Processo ou Atividade ○ Gestão de registros ○ Continuidade de Sistemas ○ Design, Compilação e Implementação de Sistemas ○ Segurança Técnica ○ Testando ○ Treinamento
Classificação	Lista de opções: ○ Preventivo ○ Corretiva ○ Detetive ○ Zona de Impacto de TI

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Descrição	Descrição do controle.
Informações adicionais	Informações adicionais sobre o controle.
Atribuição	
Grupo responsável	Grupo proprietário da política.
Responsável	Usuário proprietário da política. **Nota:** O proprietário é sempre adicionado como um entrevistado. O proprietário do controle selecionado pertence ao grupo responsável.
Certificação	
Método de certificação	O padrão é Certificação clássica. ○ Certificação clássica: Now Platform método clássico de avaliação de controle. ○ Certificação: método pelo qual os controles são avaliados.
Certificação	Selecione em uma lista de opções. ○ Outros tipos de certificação podem ser configurados. ○ Se este campo estiver preenchido, o campo **Respondentes** da certificação se tornará automaticamente obrigatório e o proprietário se tornará o entrevistado. **Nota:** Se o usuário alterar o tipo de certificação no objetivo de controle, todos os controles relacionados também serão alterados.
Entrevistados da certificação	○ Usuários atribuídos à certificação deste controle. ○ Somente um usuário com a função sn_grc.user pode ser adicionado como entrevistado. **Nota:** Quando os campos **Certificação** e **Entrevistados** de certificação estão definidos, as certificações são criadas quando você clica em **Certificar**.
Diário de atividades	
Comentários adicionais	Informações públicas sobre o controle.

4. Clique em **Salvar**.
   O controle é criado e todas as listas relacionadas estão visíveis.

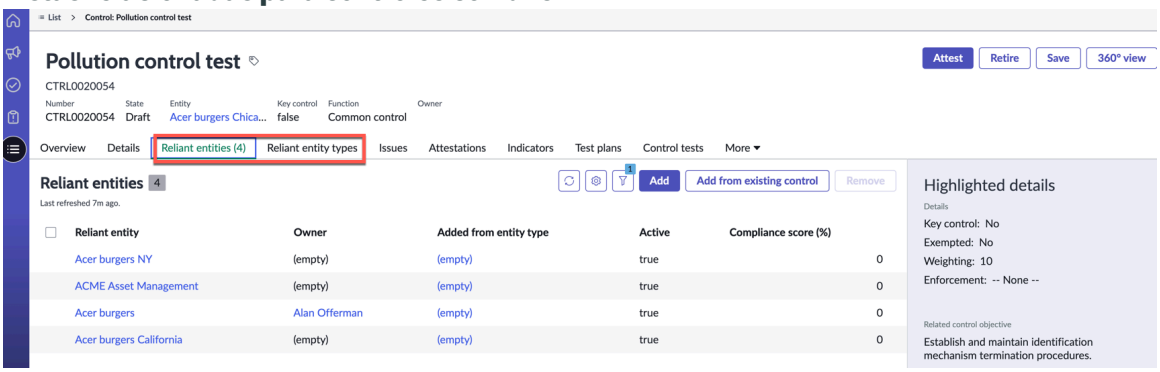
Se você criou um controle comum, há listas relacionadas a Entidades dependentes e Tipos de entidade dependente junto com outras listas relacionadas do controle. Use a lista relacionada Entidades dependentes para associar entidades ao controle comum. Ou

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

você pode usar a lista relacionada Tipos de entidades dependentes para adicionar um grupo de entidades de um tipo de entidade em vez de associá-las uma a uma.

Listas relacionadas para controles comuns



Nota:
Para obter mais informações sobre a associação de entidade dependente para um controle comum, consulte Converter controle padrão em controle comum e adicionar entidades dependentes.

5. Na página **Visão geral**, clique em **Problemas**.
   Você pode adicionar um ou mais problemas relacionados existentes ao controle que você criou. Ao mapear os problemas existentes para o controle, você pode reduzir a contagem de problemas em aberto no documento.

   Quando você adiciona um problema a um controle, um registro é criado associando o item que é o controle ao problema, na tabela Problema para controle [sn_grc_m2m_issue_item].

   a. Para adicionar um problema ao controle, clique no botão **Adicionar**.

   b. Selecione o problema ou problemas relacionados ao controle no pop-up Problemas.

   c. Clique no botão **Adicionar**.
   Os problemas selecionados são adicionados ao controle como problemas relacionados. Você também pode criar um problema para o controle clicando no botão **Novo**.

   d. Para remover um problema que já foi adicionado ao controle, selecione o problema e clique em **Remover**.
   O mapeamento de registro associado entre o problema e o controle é removido da tabela Problema para item.

   Nota:
   Os botões de ação de IU, como Novo, Adicionar, Remover, não estarão disponíveis se o controle estiver no estado Descontinuado.

Vincular problemas gerados automaticamente a um controle no relacionamento Muitos-para-muitos

Você pode vincular um problema gerado automaticamente que pertence a um controle diferente como um problema relacionado a um controle. O sinalizador do **Originador** ajuda a diferenciar os problemas de controle que foram gerados automaticamente dos controles que foram criados manualmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Problemas criados manualmente e gerados automaticamente

Nota:
Você pode identificar a origem de um problema se ele foi gerado automaticamente ou criado manualmente depois de vincular o problema de um controle a outro somente em um formulário de controle.

Você pode criar um problema manualmente para um controle ao clicar no botão **Novo** na lista relacionada Problemas de um formulário de controle. Para problemas criados manualmente, consulte Criar problemas de GRC manualmente.

No entanto, os problemas também são gerados automaticamente quando há:

Falha no teste de controle

Se houver um teste de controle vinculado a um controle e quando um dos testes for marcado como ineficaz e encerrado, o controle se tornará fora de conformidade. Como resultado, um problema é gerado automaticamente. Os testes de controle podem ser testes de design ou testes operacionais que podem ser marcados como ineficazes e os testes podem ser comuns em todos os controles.

Falha na certificação de controle

Quando o usuário que é um entrevistado de certificação de um controle rejeita o controle, o status do controle se torna fora de conformidade e um problema é gerado automaticamente.

Falha no indicador de controle

Da mesma forma, quando um indicador de controle falha, o controle se torna fora de conformidade e um problema é gerado automaticamente.

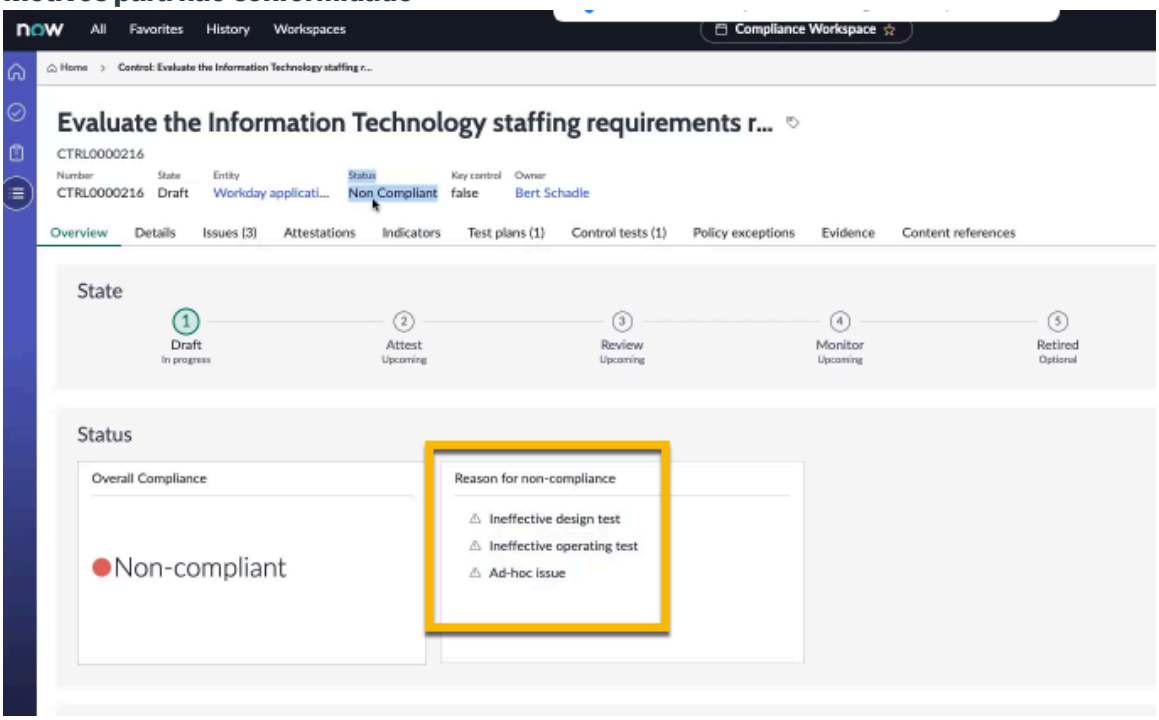
A origem da geração de problema para uma ou mais das três falhas pode ser rastreada com os marcadores no campo **Origem** do problema dos Detalhes do problema. Se houver uma falha no teste de controle, o campo **Origem** do problema será atualizado com um marcador, **Falha no teste de controle**. Se o problema foi criado manualmente, o marcador da origem do problema será **Ad-Hoc**.

Quando o status de um controle muda para fora de conformidade, todos os motivos da não conformidade são extraídos do campo **Origem** do problema e exibidos como **Motivos da não conformidade** no widget Status da página Visão geral do controle.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Motivos para não conformidade



Como lidar com mais de um problema gerado automaticamente ao vincular a um controle

Você pode adicionar um problema gerado automaticamente que pertence a outro controle, a um controle em um relacionamento m2m usando o botão **Adicionar**. No entanto, adicionar um problema gerado automaticamente de outro controle a um controle com um problema existente gerado automaticamente causa conflito na origem da geração do problema. Para rastrear a origem da geração do problema, um sinalizador de back-end, **Originador**, é usado. É um sinalizador verdadeiro ou falso e é falso, por padrão. O originador será sinalizado como verdadeiro ou falso se:

- Se um problema automatizado de outro controle estiver associado ao controle atual, o **Originador** será falso.
- Se for um problema manual do controle atual, o **originador** será falso.
- Se for um problema automatizado de controle atual, o **Originador** será verdadeiro.

1. Quando houver um problema com o Originador como verdadeiro e se ocorrer uma falha de controle, o campo **Origem** do problema será atualizado com a origem do problema. Por exemplo, há um problema com o originador verdadeiro já presente e a origem do problema é uma falha no teste de controle. Se ocorrer outra falha de controle, como falha de certificação de controle, a origem do problema será atualizada com dois marcadores, a saber, Falha no teste de controle e Falha na certificação de controle.
2. Quando não houver nenhum problema presente com o originador como verdadeiro e se ocorrer uma das três falhas de controle, será criado um novo problema automatizado com o originador como verdadeiro. Por exemplo, se houver uma falha de certificação de controle para um controle específico que não tenha nenhum problema vinculado ao controle com o originador como verdadeiro, um novo problema automatizado com a origem do problema como falha de certificação de controle será criado e o originador será verdadeiro.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Migração de dados

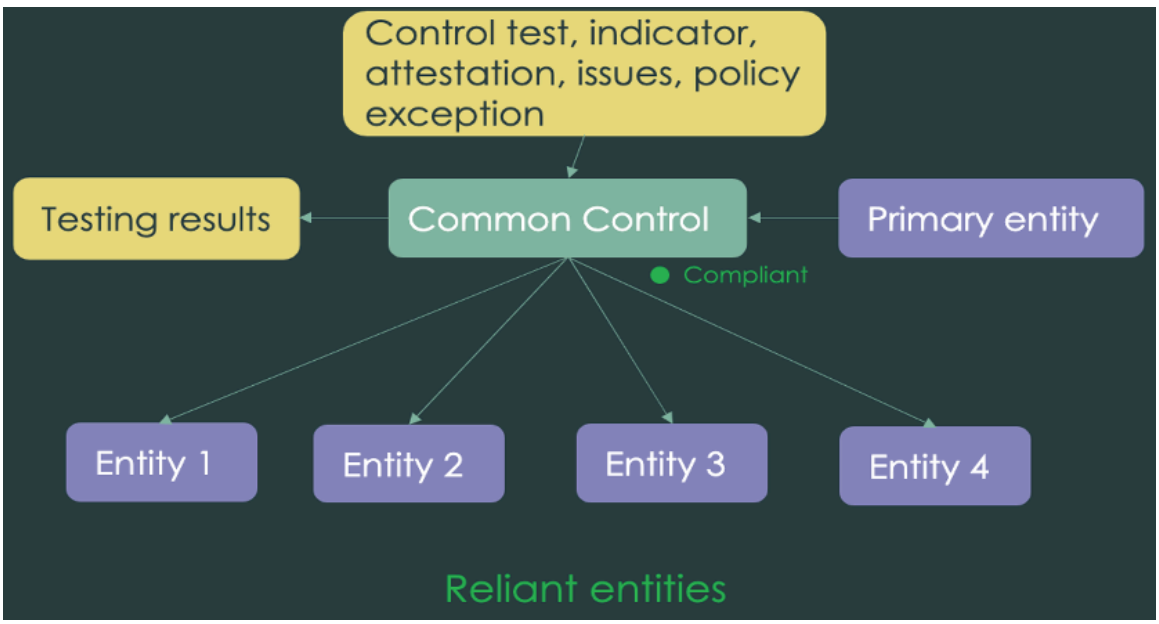
A lógica por trás da sinalização de um problema como gerado automaticamente ou criado manualmente com o sinalizador do Originador é tratada automaticamente quando você instala o plug-in mais recente. Para todos os problemas automatizados vinculados a controles existentes, o sinalizador do originador é verdadeiro nos registros m2m entre o controle e o problema.

Testar controle comum e implementar resultados em várias entidades dependentes

Em vez de gerar controles para entidades individuais e testar cada entidade separadamente com um controle individual, você pode usar um controle comum e associar uma entidade primária a ele.

Teste o controle comum para testes de controle, indicadores, certificações, problemas e exceções às políticas. Use os resultados de testes que são hereditários e os implemente em todas as entidades dependentes associadas ao controle comum.

Várias entidades vinculadas a um controle comum



Tradução automática

O uso de controles comuns permite:

- Marque um controle como comum e associe entidades dependentes a ele.
- Associe entidades de controles existentes como entidades dependentes a um controle comum.
- Economize tempo e esforço nos testes. O resultado dos testes de controle comuns pode ser herdado por outras entidades dependentes, especialmente quando um novo sistema é implantado e as auditorias de pré-validação são realizadas em uma organização ou ambiente.
- Reduza a redundância da força de trabalho na documentação dos resultados de testes.

Requisitos e caso de uso:

- Crie um controle e converta um controle em comum.
- Associe entidades dependentes a um controle comum para herdar resultados de testes.
- Associe tipos de entidade a um controle comum.
- Teste o controle comum uma vez e aplique os resultados a várias entidades.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Pode converter um controle comum de volta para padrão.
- Evite o aumento volumoso nos controles.

Para obter mais informações, consulte:

- Tabelas instaladas para descrições das tabelas m2m de item comum.
- O formulário de controle muda em relação aos controles comuns.
- Converta o controle padrão em controle comum para adicionar entidades dependentes.
- Componentes do manipulador de ações para controles comuns.
- Mudanças operacionais na geração de item de controles comuns.
- Impacto do controle comum no cálculo da pontuação de conformidade.

Converter controle padrão em controle comum e adicionar entidades dependentes

Marque um controle como comum e associe entidades dependentes a ele. Teste o controle comum vinculado à entidade primária. As entidades dependentes herdam os resultados do controle comum.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager, sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Todos os controles existentes são denominados como controles padrão. Você pode converter um controle padrão em comum e reverter sua função como padrão, se necessário. No entanto, por padrão, todos os controles existentes ou criados são padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. No Espaço de conformidade, clique no ícone de Lista ( ).
3. Navegar até **Biblioteca de conformidade** > **Todos os controles**.
   Você pode criar um controle clicando no botão **Novo** ou selecionar um dos controles padrão existentes na lista Todos os controles e convertê-lo em um controle comum. De qualquer forma, o controle é padrão, por padrão, e você deve convertê-lo em comum para adicionar entidades dependentes.

   Nota:
   Antes de converter um controle de padrão para comum, certifique-se de selecionar um valor no campo **Objetivo de controle** e salvar os detalhes do formulário. O objetivo de controle é necessário para um controle comum, pois há validações para garantir que o controle comum não tenha a mesma combinação de Nome, Entidade (primária ou dependente) e Objetivo de controle que qualquer outro controle.

4. Clique no no canto superior direito.
5. Selecione a ação de IU **Converter em lista comum**.
   A ação de IU **Converter em comum** aparece somente quando o controle está nos estados iniciais, como **Rascunho** ou **Certificar**. Quando o controle avança além desses estados, ele não pode ser convertido para comum nem revertido como controle padrão. A ação**Converter em IU padrão** não aparece quando o controle é comum e está no estado **Revisão**.

   Quando um controle é comum, seu campo de **origem** é Entidade. Quando o controle é convertido novamente para padrão, a origem da entidade é removida se tiver sido

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

adicionada quando o controle foi convertido para comum. Quando um controle comum é convertido em controle padrão, o tipo de entidade e as associações de tipo de entidade dependente são excluídos.

6. Clique **em OK**.

Nota:
O campo **Função** muda de Controle padrão para Controle comum. Além disso, as listas relacionadas a Entidades dependentes e Tipos de entidades dependentes aparecem no formulário de controle para ajudá-lo a adicionar as entidades dependentes.

7. Para adicionar entidades dependentes, selecione a lista relacionada Entidades dependentes.

   a. Clique no botão **Adicionar**.

   b. Selecione as entidades no pop-up Entidades e clique em **Adicionar**.
   A mensagem confirma que as entidades dependentes foram adicionadas com sucesso ao controle comum. A associação da entidade como dependente do controle comum cria um registro na tabela Item para entidade [sn_grc_m2m_item_entity].

   Se você tiver um tipo de entidade com entidades, poderá selecionar o tipo de entidade para adicionar a massa de entidades em vez de selecioná-las uma por uma.

   c. Para selecionar uma entidade primária e associá-la como uma entidade dependente, clique no botão **Adicionar do controle existente**.
   Esta ação permite que você:

   - descontinuar esse controle existente
   - associar as entidades desse controle como entidades dependentes

   Você pode adicionar até 15 entidades por vez com esta opção. Quando você seleciona as entidades e clica em **Adicionar**, nem todas as entidades existentes são adicionadas. Todas as entidades podem ser adicionadas, algumas delas podem ser adicionadas ou, às vezes, nenhuma delas é adicionada. Para saber os motivos pelos quais as entidades foram ignoradas e seus controles não foram descontinuados, consulte o artigo Herança de controle comum do GRC [KB1221601] na Base de conhecimento Now Support.

   Nota:
   Você deve fazer login em Now Support para exibir os artigos.

   Quando você seleciona o botão **Continuar a adicionar** no pop-up, o controle existente é desativado e sua entidade associada é adicionada como entidade dependente. O controle é tratado como controle desativado manualmente.

   d. Para remover uma entidade dependente, selecione-a e clique em **Remover**.

8. Para adicionar tipos de entidade, selecione a lista relacionada Tipos de entidade dependente.

   a. Clique no botão **Adicionar**.

   b. Selecione o tipo de entidade no pop-up Tipos de entidade dependente e clique em **Adicionar**.

   A ação descendente de associar tipos de entidade a um controle comum cria uma ação ascendente de associar entidades ao controle comum. Todas as entidades

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

adicionadas como parte do tipo de entidade também são listadas na lista relacionada Entidades relacionadas. **Adicionado da coluna de tipo de entidade** lista a origem do tipo de entidade.

A associação do tipo de entidade como dependente do controle comum cria um registro na tabela Item para tipo de entidade [sn_grc_m2m_item_entity_type].

Nota:
Para obter mais informações sobre as tabelas m2m que armazenam os registros de entidade e associação de controle comum, consulte Tabelas instaladas com a Gestão de políticas e conformidade.

A vantagem de usar tipos de entidade dependente é que, mesmo se você atualizar o tipo de entidade posteriormente adicionando mais entidades a ele, depois que ele estiver associado a um controle comum, essas entidades adicionadas serão associadas automaticamente como entidades dependentes.

c. Para remover um tipo de entidade dependente, selecione o registro e clique em **Remover**.

9. Para adicionar um risco ao controle, selecione a lista relacionada Riscos e clique no botão **Adicionar de entidades dependentes**.
Com base na associação das entidades dependentes com riscos, você pode associar o controle comum a riscos. Para obter mais informações, consulte Controles comuns na Gestão de riscos.

10. Para exibir as entidades dependentes associadas ao controle, clique no botão de **exibição de 360°** no registro de controle.
A entidade primária e a lista de todas as entidades dependentes são exibidas em uma visualização distinta.

Resultado

A associação de entidades dependentes a um controle comum afeta a pontuação de conformidade.

Impacto do controle comum no cálculo da pontuação de conformidade

Sempre que uma entidade é associada a um controle comum e denominada como uma entidade dependente, há um impacto na pontuação de conformidade da entidade por conta dos resultados de testes de controle comuns.

Todos os controles comuns ativos e associados contribuem para a pontuação de conformidade como qualquer outro controle existente.

Sempre que um controle muda seu status de conformidade ou peso, a pontuação de conformidade das entidades é recalculada. Da mesma forma, no caso de um controle comum, a pontuação de conformidade para entidades dependentes também é recalculada.

Todas as ações primárias acionam o recálculo da pontuação de conformidade. Quando entidades dependentes são adicionadas ou removidas usando a ação de IU Adicionar ou Remover na lista relacionada Entidades dependentes como uma ação ascendente, a pontuação de conformidade dessa entidade dependente específica é recalculada. Também é recalculado quando você desativa um controle comum ou converte um controle comum em controle padrão. Os controles que estão em conformidade ou fora de conformidade contribuem para o cálculo da pontuação de conformidade de uma entidade.

Para obter mais informações, consulte o artigo Cálculos de pontuação de conformidade no GRC [KB1222566] na Base de conhecimento Now Support.

Nota:
Você deve fazer login em Now Support para exibir os artigos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprimoramentos de entidade para oferecer suporte a controles comuns

Saiba mais sobre os aprimoramentos de entidade dos controles herdados descendentes na aplicação GRC. Por exemplo, você pode ver informações sobre os controles herdados descendentes observando a página de registro da entidade. Você também pode ver um resumo dos controles herdados descendentes usando um widget que está disponível na página de visão geral da entidade.

Visão geral

Com o formulário Entidade, você pode ver os controles comuns dos quais a entidade atual ou suas entidades descendentes dependem. Na lista relacionada Controles herdados descendentes, use os botões **Adicionar** e **Remover** para atualizar as associações dos controles comuns.

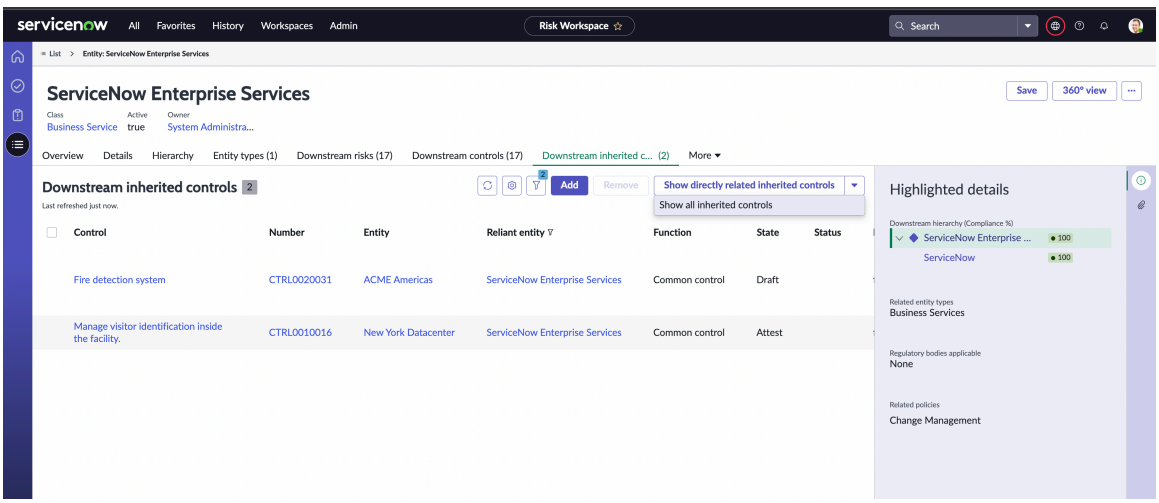
Você também pode ver os controles comuns dos quais a entidade atual depende usando o botão Mostrar **controles herdados diretamente relacionados** e o botão **Mostrar todos os controles herdados**. Esses botões exibem os controles comuns dos quais as entidades descendentes dependem.

Para saber mais sobre os controles comuns, consulte Controles comuns na gestão de riscos.

A lista relacionada Controles descendentes também exibe os controles comuns que a entidade atual ou suas entidades descendentes usam para implementar os controles comuns. Ao usar a coluna Função no formulário, você pode diferenciar entre os controles padrão e comuns. O exemplo a seguir mostra os controles herdados descendentes.

Nota:
Você pode adicionar ou remover a associação de entidade dependente com os controles comuns somente nos espaços.

Controles de downstream herdados



Na lista relacionada de controles herdados descendentes, você pode ver as informações sobre o controle, a entidade e sua entidade dependente. O controle é implementado pela entidade listada. O mesmo controle é herdado pela entidade dependente.

Exibição de 360 graus

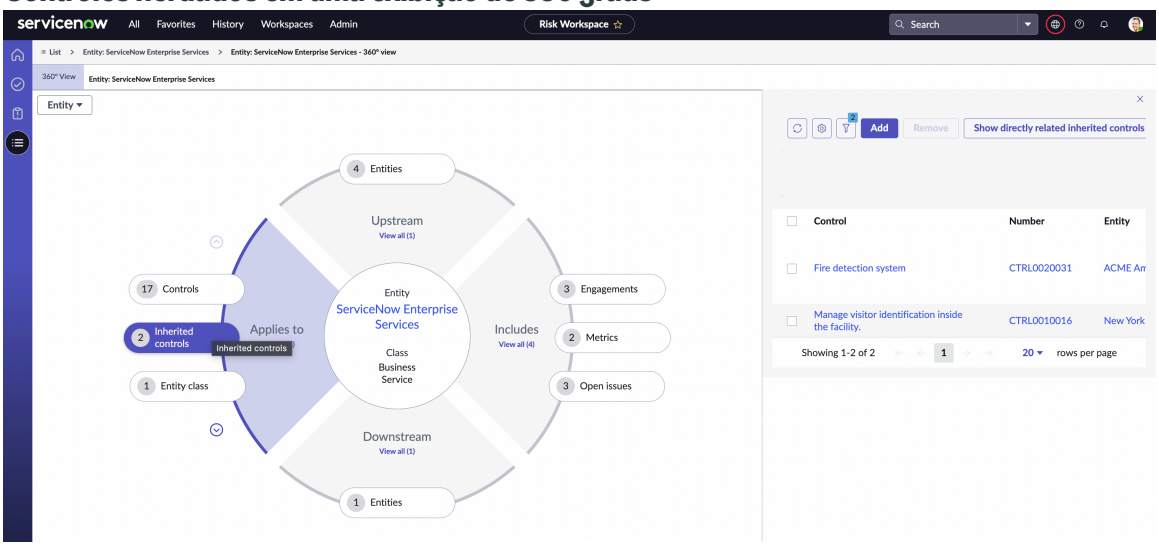
A exibição de 360 graus da entidade mostra os controles e os controles herdados.

O exemplo a seguir mostra que a exibição de 360 graus da entidade Serviços Corporativos tem dois controles herdados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controles herdados em uma exibição de 360 graus



Avaliações de grupo para avaliações semelhantes na página Tarefas

Forneça resposta a avaliações semelhantes agrupando as avaliações com base no tipo de métrica e, adicionalmente, na mesma entidade, objetivo de controle ou categoria na página Tarefas do Espaço de conformidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager ou sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em Espaço configurável, você só pode agrupar certificações de controle e não avaliações de risco, avaliações de fornecedor ou avaliações de privacidade. Essas avaliações e as avaliações que não podem ser agrupadas pelo critério **Agrupar por** selecionado são marcadas como inválidas e exibidas nas **visualizações** de grupo do pop-up de avaliação de grupo, com um link para exibir essas avaliações.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione o  no painel esquerdo.
3. Selecione os registros de certificação na guia Minhas tarefas pendentes que você deseja agrupar.

   Nota:
   Você deve selecionar pelo menos dois e pode selecionar até um máximo de 13 registros de avaliação para agrupamento.

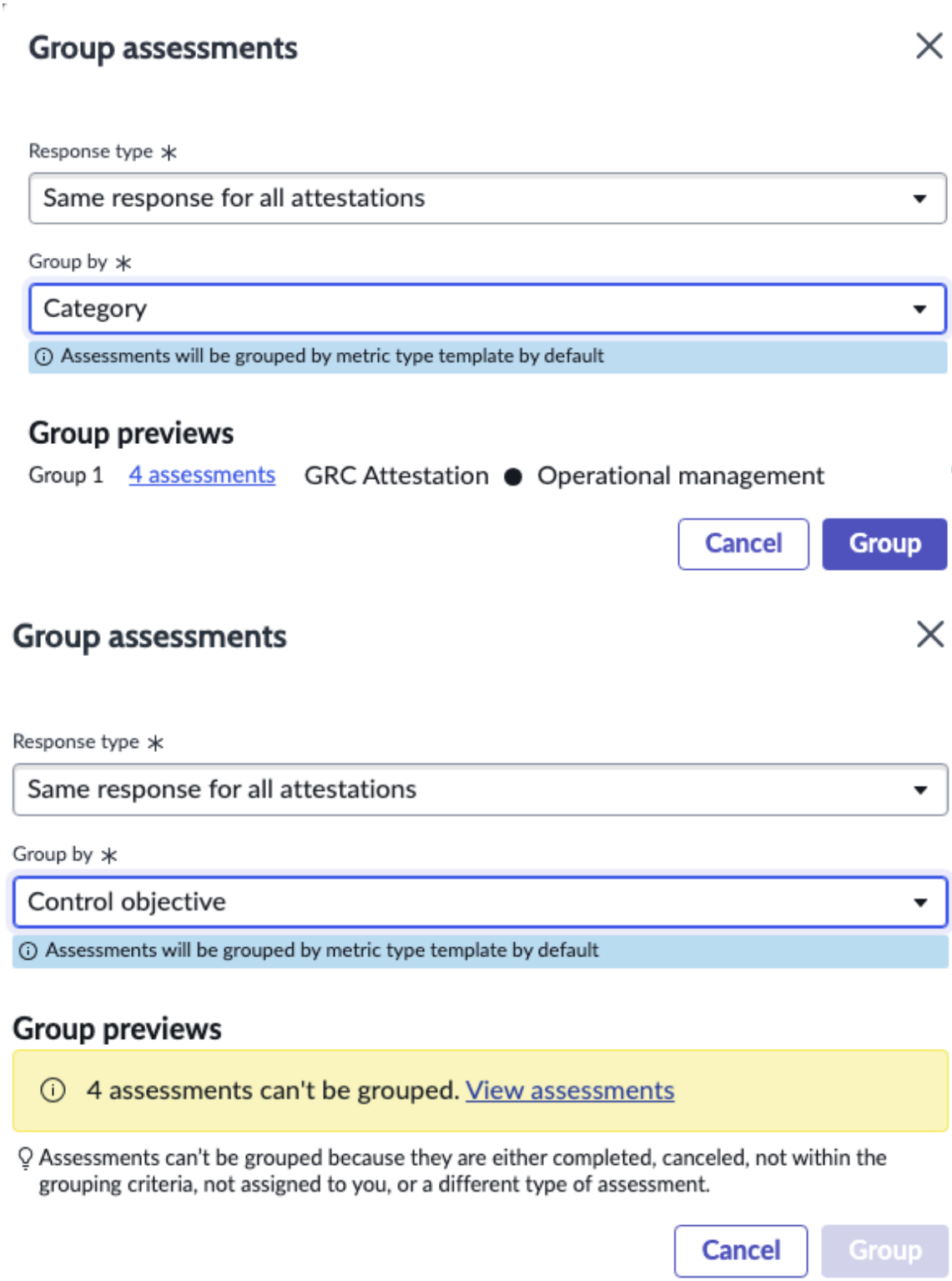
4. Selecione o botão **Avaliações de grupo**.
5. Selecione um **Tipo de resposta** no pop-up Avaliações de grupo.
   Para obter mais informações sobre os tipos de resposta, consulte Consolidar certificações de controle usando o recurso Mesma resposta.
6. Selecione um critério para agrupar as avaliações na lista **Agrupar por**.
   Por padrão, as avaliações são agrupadas pelo modelo de tipo de métrica. Você pode agrupar as avaliações por Categoria, Entidade ou Objetivo de controle. Se as avaliações selecionadas tiverem um objetivo de controle, entidade ou categoria comum, elas serão agrupadas de acordo com sua seleção. No entanto, se as avaliações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

selecionadas não tiverem nenhum dos critérios comuns pelos quais podem ser agrupadas, as avaliações não serão agrupadas.

A seção de **visualizações de grupo** exibe os detalhes de agrupamento, avaliações com links e informações de mensagem apropriadas se estiverem agrupadas ou não puderem ser agrupadas com base no critério Agrupar por, status, atribuído ou o método de avaliação do tipo de métrica.



7. Selecione o botão **Grupo**.

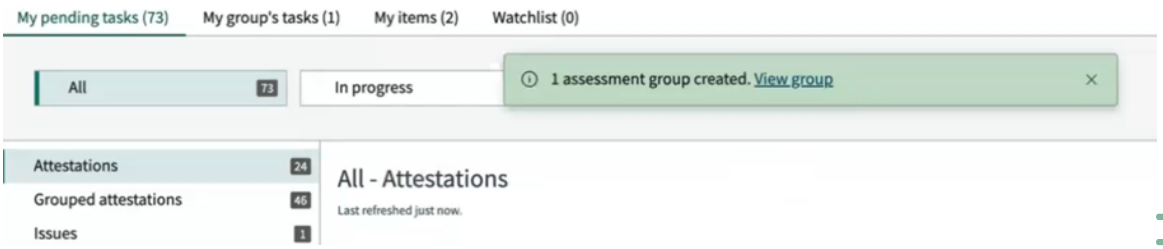
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se o agrupamento de avaliações for bem-sucedido, você receberá uma mensagem indicando que o grupo de avaliação foi criado, seguida de um link para as avaliações agrupadas.

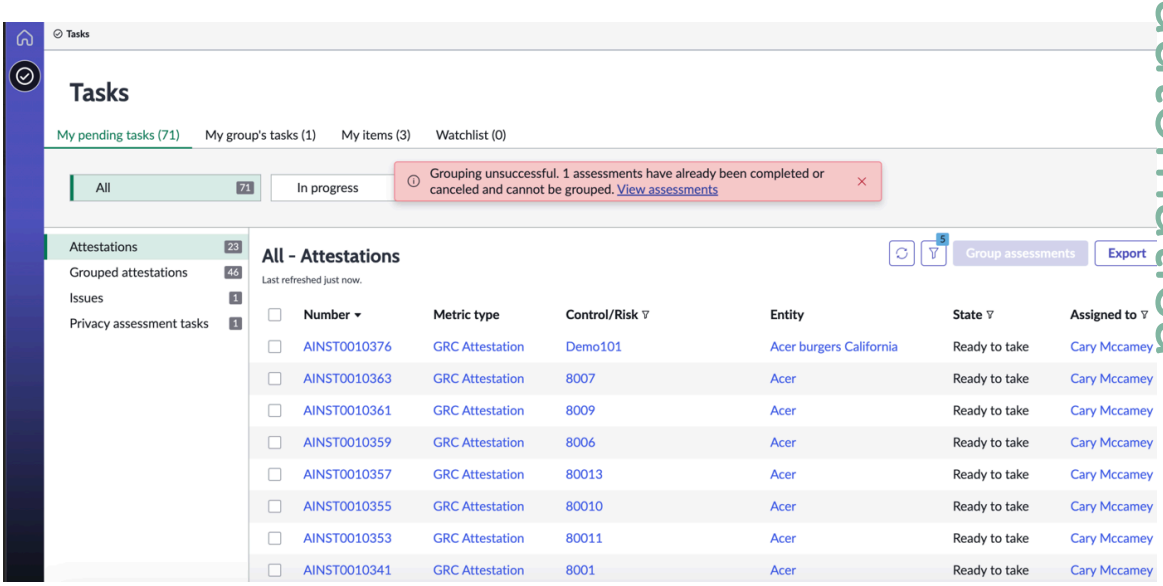
Se algumas das avaliações entre as avaliações selecionadas não puderem ser agrupadas pelo critério selecionado, as **visualizações do grupo exibirão** o número de avaliações que não puderam ser agrupadas. No entanto, como há outras avaliações em sua seleção que podem ser agrupadas pelo critério **Agrupar por** selecionado, o botão **Agrupar** está ativo para você selecionar e agrupar o restante, onde o agrupamento é bem-sucedido.

Por outro lado, se todas as avaliações selecionadas forem inválidas, por exemplo, avaliações de risco ou avaliações de privacidade, o botão **Agrupar** ficará inativo, pois o agrupamento não é possível para essas avaliações.



Nota:
Você pode agrupar as avaliações que estão no estado **Pronto para fazer** ou **Em andamento**, mas não as avaliações que estão no estado **Concluído** ou **Cancelado**.

Se o status de um registro que você selecionou para agrupamento tiver mudado e estiver sendo avaliado antes de você selecionar o botão **Agrupar** para agrupar as avaliações, esse registro não poderá ser agrupado.



8. Selecione o link para a avaliação agrupada na mensagem de IU.
   O link leva você para a exibição de lista das avaliações agrupadas. Como alternativa, você também pode selecionar as **certificações agrupadas** no painel esquerdo. A página Instância de avaliação é aberta, onde você pode fazer a avaliação.

Gerenciar indicadores de controle usando o Espaço de conformidade

O monitoramento contínuo envolve atividades relacionadas à identificação e criação dos principais indicadores de risco e controles. A Visão geral de conformidade está disponível

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

para administradores e gerentes de conformidade, fornecendo uma exibição executiva dos requisitos de conformidade, conformidade geral e detalhamentos de conformidade.

Informações de suporte podem ser coletadas para indicadores por meio de coleta automática de dados ou tarefas manuais. Os resultados do indicador são usados para criar problemas para controles, atualizar pontuações de risco e fornecer informações de suporte para atividades de auditoria e testes de controle.

Indicadores

Os indicadores coletam dados para monitorar controles e riscos e coletar evidências de auditoria. Os indicadores monitoram um único controle ou risco.

Modelos de indicador

Os modelos de indicador permitem a criação de vários indicadores para controles ou riscos semelhantes.

Visão Geral da Conformidade

Relatórios de visão geral de conformidade no sistema de base

Nome	Visual	Descrição
Requisitos de conformidade	Gráfico de donut	Selecione uma divisão para se concentrar em uma área de conformidade específica.
Conformidade geral	Gráfico de donut	Exibe a conformidade geral de todos os requisitos de controle no sistema. Selecionar uma fatia específica no widget anterior coloca essa área em foco.
Entidade	Lista suspensa	Selecione uma ou mais entidades para exibir e comparar sua conformidade em vários itens.
Estado do controle	Check-list	Marque ou desmarque as caixas de seleção para exibir relatórios de filtro por estado de controle.
Conformidade por documento de autoridade	Gráfico de Barras	Compare o nível de conformidade dependendo da entidade selecionada e/ou do documento de autoridade.
Detalhamento de conformidade	Pivô de vários níveis	Veja um detalhamento da conformidade de controle por documentos e políticas de autoridade relacionada.
Entidades fora de conformidade	Gráfico de colunas	Contagem de requisitos de controle fora de conformidade agrupados por entidade.

Documentos de Autoridade

Os documentos de autoridade definem políticas, riscos, controles, auditorias e outros processos para garantir a aderência ao conteúdo autorizado.

Cada documento de autoridade é definido em um registro e as listas relacionadas nesse registro contêm as condições individuais do documento de autoridade.

Os relacionamentos desses itens da lista relacionada ao documento de autoridade estão visíveis no Workbench do GRC na aplicação Gestão de políticas e conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você pode adicionar marcadores de referência de conteúdo a documentos de autoridade. Os marcadores de referência de conteúdo permitem filtrar registros para identificar mais facilmente os pacotes de conteúdo, integrações e aceleradores de caso de uso associados aos documentos de autoridade.

Citações

As citações contêm as provisões do documento de autoridade, que podem estar inter-relacionadas. As citações dividem um documento de autoridade em temas gerenciáveis.

Você pode criar citações ou importá-las de documentos de autoridade do UCF e, em seguida, criar os relacionamentos necessários entre as citações.

Nota:
Você pode adicionar marcadores de referência de conteúdo a citações. Os marcadores de referência de conteúdo permitem filtrar registros para identificar mais facilmente os pacotes de conteúdo, integrações e aceleradores de caso de uso associados às citações.

Criar um indicador de controle usando o Espaço de conformidade

Os dados do indicador para controles, risco e evidências de auditoria são medidos de forma diferente, dependendo da aplicação GRC.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_compliance_admin, sn_compliance_manager

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade** > **Monitoramento de controle** > **Todos os indicadores**.
   - **Risco** > **Monitoramento de controle** > **Todos os indicadores**.
   - **Auditoria** > **Monitoramento de controle** > **Todos os indicadores**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de indicador

Campo	Descrição
Categoria	O tipo de indicador que está sendo criado. Selecione **Indicador de conformidade** para um indicador de controle e **Indicador de risco** para um indicador de risco.
Herdar do modelo	Use um modelo selecionado para preencher o formulário.
Modelo	Se você marcou a caixa de seleção **Herdar do modelo**, selecione o modelo que deseja usar para preencher o formulário. Depois de selecionar um modelo, o restante dos campos na tela Criar novo indicador será preenchido previamente e definido como Somente leitura. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de indicador GRC usando o Espaço de conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Substituir modelo	Se você marcou a caixa de seleção **Herdar do modelo** e quiser personalizar suas entradas no formulário, marque esta caixa de seleção. Você pode editar alguns ou todos os campos do formulário.
Nome	Nome do indicador.
Descrição	Uma descrição deste indicador.
Entidade	Entidade associada a este indicador.
Controle	Controle associado a este indicador.
Grupo responsável	Grupo proprietário do indicador.
Responsável	Proprietário do indicador.
Método	
Tipo	Os resultados podem ser coletados manualmente usando a atribuição de tarefa ou automaticamente usando condições básicas de filtro, Performance Analytics ou um script. ○ Manual ○ Básico ○ Script
Aplica-se a	Entidade relacionada ao **item**.
Último resultado aprovado	Opção que indica se o último resultado foi aprovado.
Descrição resumida	Se o Tipo for **Manual**, este campo estará presente. Breve descrição do problema.
Instruções	Se o Tipo for **Manual**, este campo estará presente. Instruções para a coleta de resultados do indicador.
Valor obrigatório	Se o Tipo for **Manual**, este campo estará presente.
Aprovado/Reprovado	Se o Tipo for **Básico**, este campo estará presente. O indicador é aprovado ou reprovado.
Limite de PA	Se o Tipo for **Indicador do PA**, este campo estará presente. O limite de PA associado.
Script	Se o Tipo for **Script**, este campo estará presente. Script que obtém as informações do sistema desejadas.
Programação	
Frequência de coleta	Frequência de coleta de resultados do indicador. As tarefas e os resultados do indicador são gerados automaticamente com base na programação do indicador.
Data da próxima execução	Hora da próxima coleta de resultados do indicador.
Dados de suporte	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nota: A partir da versão 10.1, os dados históricos reais dos registros de dados de suporte dos resultados do indicador ou das tarefas do indicador são exibidos. Anteriormente, somente o estado em tempo real dos registros coletados poderia ser exibido.	
Tabela	Use dados de apoio para coletar evidências de apoio de outras aplicações.
Campos de dados de suporte	Campos de dados de suporte com base na tabela selecionada.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Se você estiver implementando o Gestão de políticas e conformidade software, você concluiu as etapas de configuração obrigatórias. Retornar ao Gestão de políticas e conformidade check-list de configuração e prossiga para as etapas opcionais, conforme necessário.

Criar um modelo de indicador GRC usando o Espaço de conformidade

Os gerentes de conformidade ou de risco criam modelos de indicador no Espaço de conformidade, a partir do qual muitos indicadores podem ser criados.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager
- sn_risk.admin ou sn_risk.manager
- sn_audit.admin ou sn_audit.manager
- sn_grc.usuário

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade** > **Indicadores** > **Modelos de indicador**.
   - **Risco** > **Indicadores** > **Modelos de indicador**.
   - **Auditoria** > **Indicadores** > **Modelos de indicador**.
2. Selecione **Criar** lista e clique em **Indicador**.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de modelo de indicador

Campo	Descrição
Nome	Nome do indicador.
Descrição	Descrição do indicador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Categoria	Categoria para a qual você está criando um modelo de indicador. Por exemplo, selecione **Modelo de indicador** de risco para criar um modelo de indicador de risco.
Ativo	Opção que determina se o modelo de indicador está ativo.
Método	
Tipo	Método usado para determinar o tipo de modelo de indicador. As opções são: ○ **Manual**: os indicadores manuais são usados para dados que não podem ser recuperados de uma instância ServiceNow porque vêm de um sistema externo, como dados de clientes de um sistema de vendas de terceiros. ○ **Básico**: indicadores básicos são indicadores automatizados com base em uma origem de indicador. A origem do indicador especifica uma tabela e uma frequência com que as pontuações desta tabela são salvas. ○ **Script**: os indicadores com script usam um script personalizado para coletar os dados.
Tipo de Destino	Tipo do valor de destino. As opções são: ○ **Nenhum**: use esta opção se você não quiser configurar nenhuma meta ou limite para o indicador. ○ **Porcentagem**: use esta opção para determinar o resultado do indicador por um valor percentual. ○ **Contagem**: use esta opção para determinar o resultado do indicador por um valor de contagem ou número total.
Resultado se o valor atender ou exceder o valor de destino	Campo de configuração de resultado. As opções são: ○ **Aprovado** ○ **Reprovado** Por exemplo, suponha que você insira `100` neste campo. Se a saída do resultado do indicador for maior que 100, o status do indicador será aprovado ou reprovado com base no valor configurado neste campo.
Meta	Valor para determinar se o indicador será aprovado ou reprovado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Valor obrigatório	Opção para decidir se um valor deve ser obrigatório na tarefa do indicador para um indicador manual. **Nota:** Esta opção aparecerá somente se **Manual** for selecionado no campo **Tipo**. Esta opção será selecionada automaticamente se **Contagem** ou **Porcentagem** for selecionada no campo **Tipo de destino**.
Instruções	Instruções adicionais para o modelo.
Dados de suporte	
Nota: A partir da versão 10.1, os dados históricos reais dos registros de dados de suporte dos resultados do indicador ou das tarefas do indicador são exibidos. Anteriormente, somente o estado em tempo real dos registros coletados poderia ser exibido.	
Coletar dados de suporte	Opção para habilitar a coleta de dados ou evidências de suporte sempre que o indicador for executado.
Tabela	Tabela usada para coletar dados de suporte.
Campos de dados de suporte	Campos da tabela de origem a serem usados para coletar os dados de suporte.
Tamanho de amostra	Número mínimo de registros que devem ser usados para coletar dados de suporte. Por exemplo, um indicador básico pode consultar uma tabela grande, retornando milhares de registros com cada execução de indicador. Você não precisa salvar todos eles; apenas uma amostra desses registros. Se você inserir um tamanho de amostra de 100, somente 100 registros serão salvos, embora a consulta tenha retornado milhares.
Critérios básicos	
Critérios	Critérios para filtrar os dados da tabela de origem.
Usar campo de referência	Opção para habilitar o uso do **campo Referência**.
Campo de referência	Conexão entre a tabela de dados de suporte e o campo **Aplica-se ao registro** da entidade.
Critérios adicionais	
Para criar indicadores com metas, use os critérios de filtro avançados. Esta seção aparece somente quando você seleciona **Básico** no campo **Tipo**. Esta seção é usada para fornecer mais critérios de filtro.	
Critérios adicionais	Mais critérios para filtrar os dados para calcular o valor de meta. Esta seção aparece somente quando **Porcentagem** é selecionado no campo **Tipo de destino**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Programação	
Frequência de coleta	Frequência de coleta de resultados do indicador. As tarefas e os resultados do indicador são gerados automaticamente com base na programação do indicador.
Duração da data de vencimento (dias)	Duração da data de vencimento em dias entre a criação e a data de vencimento da tarefa do indicador e a geração de seus resultados. A duração da data de vencimento adicionada à data de criação é refletida como a **data de vencimento** da tarefa do indicador. Este campo aparece somente quando **Manual** é selecionado no campo **Tipo**. Para obter mais informações, consulte Melhorias de desempenho para o trabalho noturno do indicador.
Data da primeira execução	Hora da primeira coleta dos resultados do indicador. Este campo é definido automaticamente com base em quando um indicador ou um modelo de indicador é executado pela primeira vez. Este valor neste campo não pode ser modificado.
Data da próxima execução	Próximo tempo de execução para coletar resultados de indicador de todos os indicadores descendentes para este modelo de indicador.

5. Ao concluir essas entradas, você também pode exibir informações nas seguintes listas relacionadas:
   - Objetivos de controle/declarações de risco
   - Referências de conteúdo

   Nota:
   A guia **Objetivos de controle/declarações de risco** permite reutilizar o mesmo modelo para vários objetivos de controle ou declarações de risco, ou ambos.

6. Selecione **Enviar**.

Melhorias de desempenho para o trabalho noturno do indicador

Para oferecer suporte a capacidades de processamento paralelo, foram introduzidas duas filas personalizadas adicionais, como a Fila de dados do indicador para processar indicadores e a Fila de dados de suporte para lidar com eventos relacionados a atualizações de controle, risco e problema e para coletar os dados de suporte.

Nova arquitetura para processamento eficaz de indicadores

A execução de indicadores foi otimizada com a implementação de um processo de três etapas, utilizando duas filas personalizadas para um processamento eficiente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

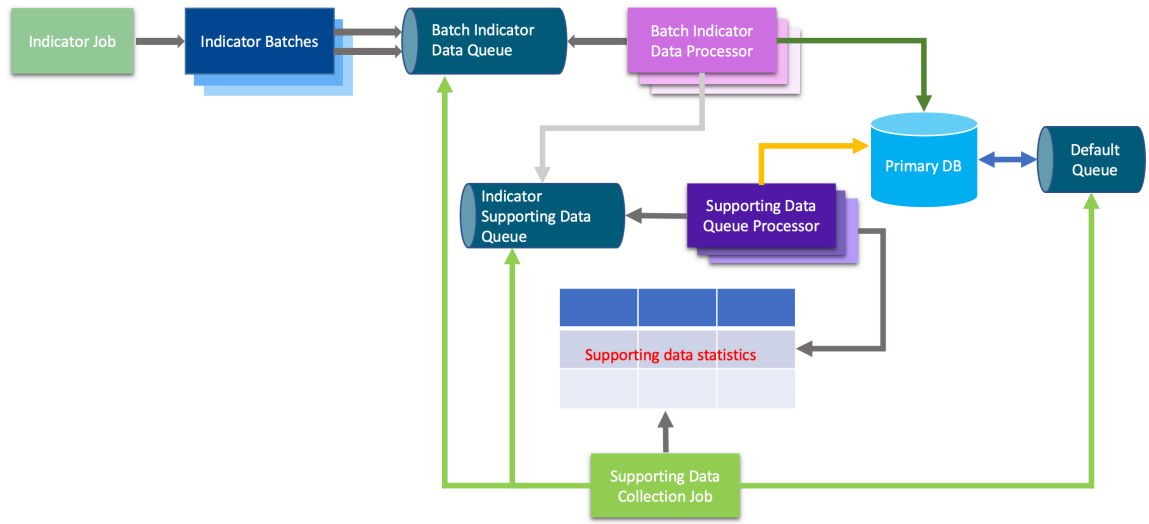
Na etapa inicial, um conjunto de indicadores que requerem processamento é enfileirado na Fila de dados do indicador de lote. O processador de dados do indicador de lote executa os indicadores, define o status e cria os resultados ou tarefas do indicador. Os indicadores são movidos para outra fila personalizada para oferecer suporte à coleta de dados e atualizar objetos dependentes, como controles, riscos e problemas.

Na segunda etapa, o processador de dados de suporte do indicador seleciona os registros do indicador da fila de dados de suporte do indicador e atualiza o status de controle ou risco, criando ou atualizando também problemas com base na configuração. Em seguida, o indicador é enviado para a Tabela de estatísticas do indicador para coleta de dados de suporte.

Por fim, o trabalho de coleta de dados de suporte seleciona os registros do indicador da tabela Estatísticas de dados de suporte, começa a coletar dados de suporte para os indicadores e aproveita a fila padrão e as filas personalizadas adicionais para um processamento eficiente.

Nota:
As regras de negócio de resultado do indicador não são executadas durante a execução do trabalho do indicador. No entanto, as mesmas regras de negócio são usadas ao concluir a tarefa do indicador. As regras de negócio do indicador são movidas para o trabalho do indicador para obter melhor desempenho durante a execução.

Processando trabalhos do indicador usando filas adicionais



Essa arquitetura oferece suporte à execução de um grande número de indicadores em tempo significativo. O trabalho de coleta de dados de suporte introduzido para coletar dados de suporte melhora consideravelmente o processo de manipulação de dados. Além disso, o tempo necessário para executar os dados é consideravelmente menor.

Nota:
O trabalho de coleta de dados de suporte atribui os lotes de registros do indicador à fila padrão inicialmente para oferecer suporte à coleta de dados. Dependendo da disponibilidade da fila de processamento em lote e da fila de dados de suporte, o trabalho agendado atribui os lotes subsequentes de registros do indicador a essas filas de forma de rodízio, ou seja, somente se essas filas estiverem livres para processá-los.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mudanças no modelo de dados

O campo **Tipo de coleção de amostra** adicionado no formulário de modelo de indicador tem opções de **Contagem** ou **Porcentagem**. O valor padrão é Contagem. Se você selecionar Porcentagem, poderá fornecer o valor da porcentagem para coletar os dados de suporte.

O campo **Duração da data de vencimento (dias)** foi adicionado ao indicador manual no modelo de indicador e nos formulários de indicador para capturar a data de vencimento da tarefa do indicador. Com base nessa data de vencimento, e-mails de lembrete são enviados aos responsáveis pela tarefa do indicador.

Um novo campo introduzido na tabela de dados de suporte do indicador, que é do tipo JSON, ajuda na gestão eficiente de dados.

- Para obter mais informações relacionadas às mudanças na tabela, consulte Tabelas instaladas com Governança, risco e conformidade.
- Para obter mais informações sobre as propriedades adicionais do sistema, consulte Propriedades GRC.
- Para mudanças no formulário do indicador, consulte Criar um indicador GRC.
- Para as mudanças de formulário do modelo de indicador em Espaço de conformidade, consulte Criar um modelo de indicador GRC usando o Espaço de conformidade.
- Para as mudanças de formulário do modelo de indicador na IU clássico, consulte Criar um modelo de indicador GRC.

Gerenciar solicitações de evidências usando o Espaço de conformidade

A solicitação de evidências é usada por equipes de auditoria e conformidade para solicitar documentos de suporte durante uma auditoria. Os auditores e as equipes de conformidade exigem esses documentos da primeira linha de defesa.

Solicitação de evidências: evidências são todas as informações usadas por um auditor para determinar a opinião de auditoria. As evidências incluem as informações contidas nos registros contábeis subjacentes às declarações financeiras e outras informações. As evidências são cumulativas por natureza. Inclui evidências obtidas de procedimentos de auditoria realizados durante a auditoria. As evidências também podem incluir evidências de auditoria obtidas de outras fontes, como auditorias anteriores.

Uma solicitação de evidência é frequentemente introduzida durante a preparação da auditoria ou fase de planejamento após o anúncio da auditoria. Os documentos solicitados são usados pela equipe de auditoria para entender os controles e processos no escopo e para iniciar os testes de trabalho de campo. Conforme uma auditoria avança por várias fases, a equipe de auditoria frequentemente adiciona novas solicitações à lista. As equipes de conformidade usam as evidências coletadas para testes de controle.

A partir da versão 11.0.2, uma solicitação de evidência não planejada é compatível com as aplicações Gestão de auditorias e Gestão de políticas e conformidade das seguintes maneiras.

- As evidências podem ser solicitadas de um compromisso e de todas as tabelas de auditoria. Para entender como solicitar evidências, consulte Solicitar evidências para auditoria.
- As equipes de conformidade podem solicitar evidências de proprietários de controle, partes interessadas nos negócios e proprietários de processo.
- As equipes de auditoria podem solicitar evidências de proprietários de controle, partes interessadas nos negócios, proprietários de processo e equipes de conformidade.
- Usuários atribuídos podem fornecer evidências diretamente do Portal de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os gerentes podem aprovar solicitações de evidências com base em vários critérios, como confidencialidade e criticidade.
- Canais de comunicação aprimorados entre solicitantes e designados simplificam o processo de aprovação.
- As restrições de confidencialidade aprimoradas impedem que pessoas não autorizadas vejam as informações da solicitação.

Solicitar evidências durante auditorias usando o Espaço de conformidade

Solicite evidências em qualquer fase durante uma auditoria usando o Espaço de conformidade. Os detalhes sobre os itens para os quais a evidência é solicitada também são fornecidos à pessoa responsável pelo fornecimento da evidência.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As evidências podem ser solicitadas de três maneiras:

Minhas evidências

Criando um registro de evidências a partir do módulo **Minhas evidências**.

Solicitar evidência

Nas listas relacionadas Entidade, Controle, Tarefa de auditoria, Problema de teste de controle e Outros problemas em um registro de compromisso. Para solicitar evidências dessas origens, navegue até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**. Na exibição de lista do espaço, selecione **Compromissos** na lista Teste de controle. Abra o registro de compromisso e selecione a lista relacionada da qual você deseja solicitar evidências. Selecione o botão **Solicitar evidência**. Aqui, você pode criar uma solicitação de evidências ou adicionar mais solicitações a uma solicitação de evidências existente. A solicitação de evidências é criada, mas não as tarefas de solicitação de evidências.

Você pode informar o usuário sobre os registros de evidências que já existem para qualquer uma das tabelas de itens relacionados do compromisso, que eles podem reutilizar.

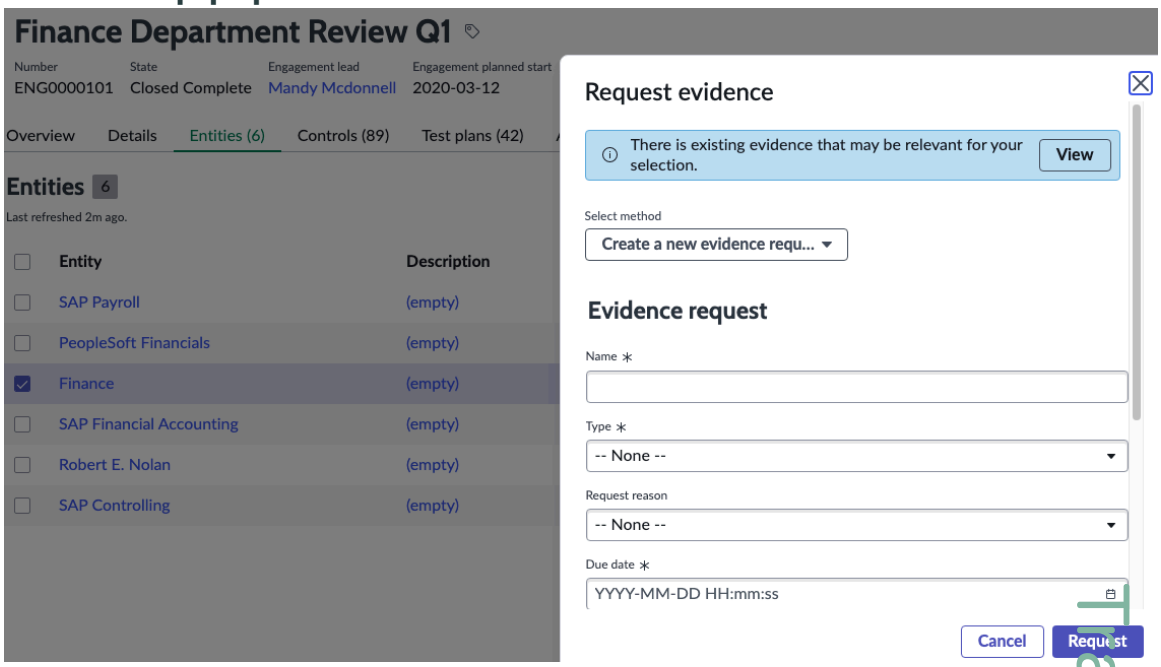
1. Para criar uma nova solicitação de evidência, selecione **Criar uma nova solicitação de evidência** na lista **Selecionar método** do pop-up Solicitar evidência. Insira os detalhes e selecione o botão **Solicitar**.
2. Para exibir as informações sobre evidências relacionadas existentes, selecione o link **Exibir** no pop-up Solicitar evidência.

Nota:
Se não houver evidências existentes, a mensagem não aparecerá no pop-up Solicitar evidências.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir link no pop-up Solicitar evidência



3. Para exibir todas as evidências existentes criadas nos itens relacionados, selecione a lista relacionada de evidências.

   Quando a evidência está no estado **Encerrado concluído**, os botões de ação de IU, como **Novo**, **Adicionar evidência existente**, **Remover**e **Excluir**, são desabilitados. Você pode executar essas ações de IU somente quando o compromisso ou qualquer outro objeto de auditoria e conformidade estiver em um estado ativo.

4. Para adicionar evidências existentes, selecione o botão **Adicionar evidência existente** e selecione a evidência.

   Nota:
   O botão **Adicionar evidências existentes** está disponível no item relacionado a evidências de todos os objetos de conformidade e auditoria no Espaço de conformidade, como Compromisso, Tarefa de auditoria, Problema, Política, Entidade, Controle, Objetivo de controle, Documento de autoridade, Citações e Solicitação de evidências.

5. Para remover a associação das evidências vinculadas ao compromisso, selecione as evidências na lista relacionada de evidências e selecione o botão **Remover**.

   Nota:
   A ação remove somente a associação dos registros de evidências existentes do compromisso e não remove o registro de evidências do banco de dados.

Nota:
O usuário conectado também deve ter acesso ao compromisso para o qual existem registros de evidências ou deve ser o usuário que tem acesso ao registro para exibi-los e adicioná-los. Se o usuário conectado não tiver acesso a esses registros, embora haja evidências de que existem nesses itens relacionados, eles não serão exibidos para o usuário adicionar.

Entidade, Controle, Objetivo de controle, Teste de controle, Compromisso, Tabelas de problemas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

De tabelas como Entidade, Controle, Objetivo de controle, Teste de controle, Compromisso, Problema. No entanto, quando os usuários solicitam evidências dessas tabelas, a solicitação de evidências é criada, não a tarefa de solicitação de evidências real. Os usuários devem navegar até o registro de solicitação de evidências que é gerado e adicionar tarefas de solicitação de evidências.

Neste procedimento, o método para solicitar evidências do módulo **Minhas evidências** é descrito.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. No Espaço de conformidade, selecione o ícone de Lista ( ).
3. Navegar até **Solicitações de evidências** > **Minha solicitação**.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de solicitação de evidências

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo da solicitação de evidências.
Nome	Um nome para esta solicitação.
Solicitante	Usuário solicitando evidências. Este campo é preenchido automaticamente.
Solicitadas em nome de	Usuário para o qual a evidência está sendo solicitada.
Tipo	Tipo de evidência criada. Pode ser Auditoria ou Conformidade.
Motivo da solicitação	Motivo para a solicitação de evidências.
Estado	Estado da solicitação. O estado padrão é **Rascunho**.
Subestado	Um estado adicional para a solicitação.
Descrição	Descrição detalhada da solicitação de evidências.
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo atribuído para fornecer evidências.
Atribuído a	Usuário responsável por fornecer as evidências.
Lista de observação	Usuários interessados em exibir as evidências coletadas. Se uma pessoa for adicionada à lista de observação, ela poderá navegar até **Auditoria** > **Solicitação de evidências** > **Solicitações de evidências observadas** para exibir as solicitações.
Programação	
Prazo	Data esperada de envio de evidências.
Aberto	Data em que a solicitação foi aberta. Esta data é atualizada automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Encerrado	Data em que a solicitação foi encerrada. Esta data é atualizada automaticamente.
Atividade	
Anotações de trabalho	Digite quaisquer anotações que possam ser necessárias.
Atividades	Log de atividades da solicitação.
Confidencialidade	
Confidencial	Opção para habilitar a confidencialidade do registro. Somente os usuários confidenciais atribuídos ou grupos confidenciais de usuários podem acessar o registro. Para obter mais informações sobre a opção confidencial, consulte Sinalizador de confidencialidade para registros de auditoria e conformidade.

6. Salve o formulário.
   Monitore o estado da Evidência no passador da página Visão geral. O registro avança por uma sequência de etapas lógicas quando você aceita evidências, solicita a revisão das evidências e solicita informações.

   A lista relacionada Detalhes da coleta de evidências é exibida. Esta lista relacionada é usada para listar os itens para os quais a evidência é solicitada.

7. Selecione **Novo**.
8. No formulário, preencha os campos.

Formulário de detalhes de coleta de evidências

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo para o detalhe da coleta de evidências.
Nome	Um nome para esta solicitação.
Tipo de coleta de evidências	Registro para o qual a evidência é solicitada. Se a solicitação foi inserida por um usuário com a função de usuário de conformidade, as opções disponíveis são: ○ Documento de autoridade ○ Citação ○ Controle ○ Objetivo do controle ○ Teste de controle ○ Entidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ Problema ◦ Política Se a solicitação foi inserida por um usuário com a função de usuário de auditoria, as opções disponíveis são: ◦ Tarefa de auditoria ◦ Controle ◦ Objetivo do controle ◦ Teste de controle ◦ Compromisso ◦ Entidade ◦ Problemas
Evidências para	Lista todas as tabelas às quais a evidência é aplicada.
Solicitação de evidências	Número exclusivo da tarefa de solicitação de evidências.
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo atribuído para fornecer evidências. Os usuários deste grupo devem ter as funções sn_grc.business_user.
Atribuído a	Usuário responsável por fornecer evidências.
Instruções	
Instruções da coleta de evidências	Instruções para fornecer evidências. Por exemplo, lista de documentos de suporte, arquivos e assim por diante.

Tradução automática

9. Selecione **Salvar**.
10. Selecione **Solicitar evidência**.
    Quando uma solicitação de evidências já está no estado Trabalho em andamento e um novo detalhe de coleta de evidências é adicionado, a tarefa de solicitação de evidências é enviada ao designado imediatamente.
    A lista relacionada de evidências aparece com a lista de evidências e a pessoa atribuída à solicitação recebe uma notificação por e-mail para fornecer as evidências solicitadas. Além disso, o estado da solicitação muda para **Trabalho em andamento**.Você pode exibir a descrição e monitorar o estado da solicitação de evidências no passador da página Visão geral conforme ela avança no fluxo do processo de solicitação de evidências.

Forneça as evidências solicitadas usando o Espaço de conformidade

Usando o Espaço de conformidade, você pode fornecer evidências quando for solicitado. Quando a evidência é solicitada, a pessoa que deve fornecer a evidência recebe um e-mail. O processo para fornecer as evidências é iniciado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando o designado recebe o e-mail para fornecer as evidências solicitadas, ele pode fornecer as evidências solicitadas ou reatribuir a solicitação a outro usuário. O designado também pode adicionar aprovadores antes de enviar as evidências solicitadas para garantir a segurança adicional das evidências. Se o atribuído reatribuir a solicitação a outro usuário, o atribuído original não poderá mais exibir a solicitação. Se as evidências fornecidas não precisarem de um aprovador, o designado poderá solicitar diretamente uma revisão das evidências e o solicitante receberá uma notificação para revisar as evidências.

Procedimento

1. Navegar até **Auditoria** > **Solicitação de evidências** > **Minhas tarefas de solicitação de evidências**.
2. Abra o registro para o qual você deseja fornecer evidências.
3. Clique **em Aceitar trabalho**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de evidências

Campo	Descrição
Número	Número da solicitação de evidências. Este valor é gerado por padrão.
Solicitante	Usuário solicitando evidências. Este valor é gerado por padrão. Se você for o aprovador, solicitante, membro da lista de observação ou usuário no campo Atribuído a, poderá editar os detalhes nos campos **Lista**de observação , **Nome**e **Descrição** quando a evidência estiver nos estados **Novo** ou **Trabalho em andamento**.
Solicitadas em nome de	Usuário para o qual a evidência está sendo solicitada. Este valor é gerado por padrão.
Grupo de atribuição	Grupo atribuído para fornecer evidências. Os usuários deste grupo devem ter as funções sn_grc.business_user.
Atribuído a	Usuário responsável por fornecer as evidências. Este valor é gerado por padrão.
Estado	Estado da solicitação.
Subestado	Nenhum. Este valor é gerado por padrão.
Motivo da solicitação	Motivo para a solicitação de evidências.
Aprovadores	Usuários para aprovar evidências antes que elas sejam devolvidas ao solicitante para revisão. Normalmente, um aprovador é o gerente da pessoa que fornece as evidências.
Lista de observação	Usuários interessados em exibir as evidências coletadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome	Nome da solicitação de evidência. O nome padrão é Nome de detalhes da coleta de evidências.
Descrição	Descrição detalhada da solicitação de evidências. A descrição padrão é a descrição fornecida no formulário de solicitação de evidências.
Detalhes da solicitação	
Solicitação de evidências	ID exclusivo da solicitação de evidência associada à tarefa. Este valor é gerado por padrão e obtido do registro que foi criado para solicitar evidências.
Evidências para	Registro para o qual a evidência é solicitada.
Evidência para descrição	Descrição do registro para o qual as evidências estão sendo solicitadas. Este valor é gerado por padrão e obtido do registro que foi criado para solicitar evidências.
Instruções da coleta de evidências	Instruções para coletar as evidências. Se você for o gerente ou o solicitante, poderá editar este campo quando a tarefa de solicitação de evidências estiver no estado de trabalho em andamento.

5. Para solicitar aprovação para a evidência anexada, clique em **Solicitar aprovação**.
6. Se nenhum aprovador for necessário, clique em **Solicitar revisão**.

Aprove as evidências antes da revisão de evidências usando o Espaço de conformidade

Usando o Espaço de conformidade, aprove as evidências fornecidas antes que o solicitante exiba as evidências. Quando a evidência é fornecida em resposta a uma solicitação de evidência, a evidência pode precisar de uma aprovação antes que a evidência seja enviada de volta para o solicitante. Essa capacidade garante a segurança e a confidencialidade das evidências.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de receber uma solicitação para aprovar evidências, um aprovador pode fazer o seguinte:

- Aprove a solicitação se não houver problemas ou preocupações.
- Solicite a revisão das evidências anexadas, caso não estejam corretas ou precisem de correção.
- Solicite informações se o aprovador quiser mais detalhes sobre a evidência anexada.

Procedimento

1. Navegar até **Auditoria** > **Solicitação de evidências** > **Minhas aprovações**.
2. Abra o registro para o qual você deseja aprovar evidências.
3. Revise as evidências anexadas no formulário e clique em uma das seguintes opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Aprovar	Aprove a evidência anexada. O solicitante obtém as evidências fornecidas.
Solicitar revisão	Solicite que as evidências anexadas sejam revisadas. Insira comentários ao solicitar revisão. O designado recebe uma notificação para revisar as evidências anexadas.
Solicitar informações	Busque mais informações e detalhes sobre as evidências anexadas. O designado recebe uma notificação para fornecer mais informações sobre a evidência anexada.

Aceitar, rejeitar ou cancelar uma solicitação de evidência usando o Espaço de conformidade

Aceite, rejeite ou cancele uma solicitação de evidência ao receber a evidência solicitada. Depois de solicitar uma solicitação de evidências usando Espaço de conformidade, quando o solicitante receber as evidências, ele poderá aceitar, rejeitar ou cancelar a solicitação de evidências.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.user

Procedimento

1. Navegar até **Auditoria** > **Solicitação de evidências** > **Minhas Revisões Pendentes**.
2. No formulário Evidências, revise as evidências anexadas e clique em uma das seguintes opções:

Opção	Descrição
Aceitar evidência	Aceite as evidências fornecidas.
Solicitar revisão	Solicite que as evidências sejam revisadas, se não forem apropriadas, ou modificadas.
Cancelar	Cancele a tarefa de solicitação de evidências.
Excluir	Exclua a tarefa de solicitação de evidências.

Revisar evidências relacionadas usando o Espaço de conformidade

O recurso Solicitação de evidências inclui uma lista relacionada chamada Evidência relacionada que não está visível por padrão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta lista relacionada fornece uma lista de evidências que não são solicitadas diretamente para o registro atual, mas estão associadas a um registro relacionado. Por exemplo, a lista de Evidências relacionadas no formulário Objetivo de controle mostra as evidências solicitadas para controles associados.

A lista relacionada de evidências relacionadas está disponível para uma ampla variedade de formulários em todo o recurso de solicitação de evidências; no entanto, ele não está visível no sistema de base. Você pode personalizar qualquer um dos formulários em que

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ela está disponível, mas lembre-se de que a ativação dessa lista relacionada pode afetar o desempenho do sistema.

Tabelas que podem exibir a lista relacionada de evidências relacionadas

Nome da tabela	Tipo de evidência relacionada exibida
Documento de autoridade	Tarefas de solicitação de evidências criadas nas citações mapeadas para este documento de autoridade.
Citação	Tarefas de solicitação de evidências criadas no objetivo de controle associado à citação.
Controle	Tarefas de solicitação de evidências criadas no teste de controle mapeadas para o controle e problemas criados para o controle.
Objetivo do controle	Tarefas de solicitação de evidências criadas nos controles associados ao objetivo de controle.
Teste de controle	Tarefas de solicitação de evidências criadas nos controles associados ao teste de controle.
Compromisso	Tarefas de solicitação de evidências criadas nas entidades, controles, testes de controle, tarefas de auditoria, problemas de teste de controle e problemas mapeados para o compromisso são exibidos.
Entidade	Tarefas de solicitação de evidências criadas nos controles associados à entidade, problemas criados na entidade.
Política	Tarefas de solicitação de evidências criadas no objetivo de controle associado à política.

Procedimento

1. Navegue até o formulário para o qual você deseja exibir a lista relacionada à **Solicitação de evidências**.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e clique em **Configurar** > **Listas relacionadas**.
3. Localize o item de **Evidência relacionada** na caixa **Disponível** e mova-o para a caixa **Selecionado**.
4. Clique em **Salvar**.

Autoria e redlining de políticas no Espaço de conformidade

As políticas são eficazes quando são monitoradas com cuidado e revisadas periodicamente. Ao revisá-los e atualizá-los em intervalos regulares, as organizações podem manter políticas atualizadas para evitar riscos de auditoria e conformidade.

As políticas de uma organização tendem a ficar desatualizadas com o tempo devido ao crescimento da organização ou devido às mudanças que acontecem em uma estrutura da organização. Por esses motivos, as políticas devem ser monitoradas com cuidado e revisadas de forma consistente.

Proprietários, colaboradores, revisores e aprovadores de políticas habilitam a criação e o limite de segurança de políticas. A revisão e o limite da política resultam em várias versões que devem ser mantidas para fins de auditoria.

Principais benefícios do redlining de política

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ele melhora a experiência geral de criação de políticas e redlining, permitindo:

- Proprietários, colaboradores, revisores e aprovadores de políticas para colaborar usando o O365 ou Google Drive.
- Capacidade de redlining e revisão.

Principais recursos

1. Os proprietários e colaboradores da política podem colaborar e elaborar uma política usando o O365 ou Google Drive.
2. Os revisores de política podem colaborar, revisar e redline a política.
3. Os aprovadores podem revisar e aprovar a política.
4. Capacidade de manter diferentes versões da política e reter seu histórico.
5. Capacidade de copiar o texto da política de um documento para o campo de texto da política em HTML, mantendo o formato.
6. Capacidade de converter a política para o formato PDF.
7. Simplifique a experiência do usuário orientando-o na criação, na limitação e na publicação de políticas.

Importar texto da política para redlining

Importe o texto da política como um anexo se não for possível editar o texto.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst; mp_document_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode importar o conteúdo somente quando for o proprietário da política e a política também deve estar no estado Rascunho.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. No Espaço de conformidade, selecione o ícone Lista (ícone).
3. Navegar até **Biblioteca de conformidade** > **Minhas políticas**.
   Você pode criar uma nova política ou abrir um registro para habilitar o recurso de limite de segurança.
4. Selecione uma política para abrir.
5. Selecione uma lista relacionada ao Texto da política para exibir o conteúdo do texto da política.
   Se você não tiver a integração Microsoft ou Google Drive, poderá importar o texto da política como um anexo. Você pode importar o conteúdo somente quando for o proprietário da política e a política também deve estar no estado Rascunho.
6. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades do GRC**.
7. Selecione a opção **Nenhum** na lista de propriedades do sistema *`Select a file sharing service to host documents and attachments`*.

   a. Selecione o botão **Importar texto da política**.

   b. Selecione **Adicionar arquivo** no pop-up de texto da política de importação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Selecione **Importar**.
O conteúdo do arquivo pode ser visualizado no campo **de texto Política**.

Pré-requisitos para habilitar o recurso de redlining de política

É necessário definir determinadas configurações para que os colaboradores da política usem o recurso de limite de segurança da política no Espaço de conformidade.

Importante:

Atualmente, o recurso de criação de política e redlining está disponível exclusivamente para ServiceNow clientes baseados na nuvem.

Para criação de políticas - integração com O365, você precisa destes spokes

- Microsoft OneDrive Spoke – 2.1.1
- Microsoft OneDrive Spoke para Document Service Framework – 1.0.5

Para criação de políticas - integração com Microsoft SharePoint, você precisa destes spokes

- Microsoft OneDrive spoke 2.3.1
- Estrutura de serviços de documentos para OneDrive – 2.0.0

Para criação de políticas - integração com Google Drive, você precisa destes spokes

- Document Service Framework para Google Drive Spoke – 1.0.1
- Google Drive Spoke – 1.4.1

Nota:
Os direitos do Hub de integração incluídos em Espaço de conformidade são para criação de políticas – integração com O365 e integração com Google Drive. O uso da integração [Microsoft ou da integração Google Drive requer transações do Hub de integração não incluídas no produto Espaço de conformidade, mas requer um direito de Mecanismo de automação ou Hub de integração.

Se você for um colaborador da política e quiser usar o recurso de limite de segurança da política no Espaço de conformidade, deverá definir as configurações a seguir.

Nota:
Você pode estabelecer uma conexão com apenas um dos seguintes serviços de hospedagem em nuvem: Microsoft ou Google Drive.

Microsoft implica Microsoft OneDrive e Microsoft SharePoint.

Estabelecer uma conexão com serviços de hospedagem em nuvem

Conexão com Microsoft OneDrive

Você deve primeiro configurar o Microsoft OneDrive para executar ações em Microsoft OneDrive de ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Setup Microsoft OneDrive for Document Services .

Conexão com Microsoft SharePoint

Você deve primeiro configurar o Microsoft SharePoint para executar ações no site [Microsoft SharePoint de ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Setup Microsoft OneDrive for Document Services .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A configuração Microsoft OneDrive configurada em ServiceNow é a mesma que é feita para Microsoft SharePoint. No entanto, as permissões do aplicativo Microsoft Azure são obrigatórias para Microsoft SharePoint.

Nota:
Para executar o redlining de política, você precisa de permissões mínimas Microsoft Azure do app, como e-mail, openid, perfil, Files.ReadWrite, offline_access, User.Read, User.ReadBasic.All, Sites.ReadWrite.All.

Conexão com Google Drive

Para configurar Google Drive como um serviço de hospedagem em nuvem e para criar ou atualizar o documento de texto de política que reside em Google Drive, você deve:

1. Set up Google Drive spoke conta.
2. Integre os Serviços de documentos ao Google Drive. Para obter mais informações, consulte Document Services Framework for Google Drive.

Habilitar propriedades do sistema para usar o redlining de política em Espaço de conformidade

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades do GRC**.
   a. Para optar por Microsoft OneDrive como seu serviço de hospedagem em nuvem, selecione **Uma unidade** na lista de propriedades do sistema *`Select a file sharing service to host documents and attachments`*.

      Se você selecionar **Nenhum** na lista de propriedades do sistema *`Select a file sharing service to host documents and attachments`*, poderá importar o texto da política. Para obter mais informações, consulte Importar texto da política para redlining.

   b. Para optar por Google Drive como seu serviço de hospedagem em nuvem, selecione **o Google Drive** na lista de propriedades do sistema *`Select a file sharing service to host documents and attachments`*.
   c. Para optar por Microsoft SharePoint, selecione **SharePoint** na lista de propriedades do sistema *`Select a file sharing service to host documents and attachments`*.
2. Defina o caminho da pasta que será criado em Microsoft OneDrive na lista de propriedades do sistema *`Default folder path where documents and attachments will be located. You can organize files in sub-folders within this path`*.

Forneça a função mp_document_user

A função mp_document_user é necessária para acessar tabelas relacionadas a documentos de redlining de política. Esta função é necessária para usuários que usam o recurso de limite de política para criar, atualizar e excluir os documentos relacionados.

Como um administrador do sistema, você pode estabelecer a conexão de hospedagem na nuvem, habilitar as propriedades do sistema e fornecer a função mp_document_user e a função de usuário de conformidade (sn_compliance.user) para os usuários de limite de segurança da política.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como criar e associar textos de política a partir de documentos na nuvem

Você pode criar e associar o texto de política de um registro de política a qualquer documento que exista em Microsoft OneDrive, Google Driveou em Microsoft SharePoint. Você pode sincronizar o texto da política e o documento na nuvem e obter a versão mais recente anexada à política para publicação.

Nota:
O redlining de política está habilitado somente para criação de política em Espaço de conformidade, e não em Now Platform.

Embora o redlining de política como um recurso não esteja disponível em Now Platform, as seguintes mudanças feitas em Espaço de conformidade para habilitar o redlining de uma política também ficarão visíveis no formulário de política se você acessá-lo em Now Platform:

- O campo Proprietário é obrigatório.
- Os aprovadores devem ser identificados antes de você solicitar aprovação. Anteriormente, a política poderia ser publicada automaticamente mesmo se não houvesse um aprovador.
- O campo Colaboradores foi adicionado.
- A lista relacionada ao histórico de políticas está disponível.
- O campo Atividade foi adicionado.

No entanto, essas mudanças são compatíveis com o recurso de limite de segurança da política em Espaço de conformidade e não são compatíveis com nenhuma atividade relacionada à política em Now Platform.

Contextualmente, Nuvem se refere a documentos que residem em Microsoft OneDrive, Microsoft SharePoint e Google Drive.

Criar e associar um documento de texto de política em Microsoft OneDrive e Google Drive

Crie e habilite a política com o recurso de limite de segurança. Quando você cria essa política, outro registro é criado em uma tabela interna que registra o histórico de versões da política.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst; mp_document_user

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. No Espaço de conformidade, selecione o ícone Lista (ícone).
3. Navegar até **Biblioteca de conformidade** > **Minhas políticas**.
   Você pode criar uma nova política ou abrir um registro para habilitar o recurso de limite de segurança.
4. Selecione uma política para abrir.
5. Para Microsoft OneDrive, selecione a lista relacionada Texto da política para exibir o conteúdo do texto da política.

   a. Selecione o botão **Habilitar edição de documentos**.
   Se a política estiver no estado **Rascunho**, o proprietário da política poderá criar um documento sozinho ou associar umdocumentodo de Microsoft OneDrive para habilitar o texto da política para edição pelos aprovadores, revisores e colaboradores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. Para criar um documento como um responsável pela política, selecione **Criar novo documento** na lista **Habilitar edição de documentos**.

c. Insira o caminho da pasta onde o documento reside no campo Local da **pasta**.
Por exemplo, GRC/Pasta.

d. Insira o nome do documento no campo **Nome** do documento.

e. Selecione **Criar**.

f. Para exibir o documento criado, selecione o botão **Abrir no Word**.

6. Para Google Drive, selecione uma lista relacionada ao Texto da política para exibir o conteúdo do texto da política.

a. Selecione o botão **Habilitar edição de documentos**.
Se a política estiver no estado **Rascunho**, o proprietário da política poderá criar um documento sozinho ou associar um documento de Google Drive para habilitar o texto da política para edição pelos aprovadores, revisores e colaboradores.

b. Para criar um documento como um responsável pela política, selecione **Criar novo documento** na lista **Habilitar edição de documentos**.

c. Copie o link da pasta compartilhável de Google Drive e cole-o no campo **Link da pasta** no pop-up Criar um documento.
Para obter o link da pasta, clique com o botão direito do mouse no documento em Google Drive, selecione Ícone de ⋮ ícone. Selecione **Compartilhar** e **copiar link**.

d. Insira o nome do documento no campo **Nome** do documento.

e. Selecione **Criar**.
Ao selecionar criar, o documento é criado na pasta da conta Google Drive que você forneceu. Se você estiver fornecendo um link para uma pasta compartilhada, precisará ter acesso de edição para criar um arquivo dentro dessa pasta.

f. Para exibir o documento criado, selecione o botão **Abrir no Google Docs**.

7. Para exibir os usuários que têm acesso de leitura ou gravação aodocumentodo , navegue até a lista relacionada Acesso ao documento.

8. Para criar outrodocumentodo ou se conectar a umdocumentodo diferente para uma política habilitada para redlining, selecione o botão **Mudar documento**.

- Para criar outrodocumentodo , selecione **Criar novo documento** que abre o pop-up Criar umdocumentodo .
- Para se conectar a umdocumentodo diferente, selecione **Conectar documento existente** para abrir um pop-up Conectardocumentoexistente do .

9. Para atualizar o conteúdo dodocumentodo no campo **de texto Política**, selecione o link Atualizar abaixo do link do documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Se a política tiver sido redigida e estiver concluída, o proprietário da política poderá solicitar uma revisão selecionando o botão **Solicitar revisão**.
11. Insira uma mensagem para os revisores no pop-up Solicitar revisão.
12. Selecione **Solicitar**.
    Como revisor, você pode exibir a política, se estiver pronta para revisão, ao fazer login em **Minhas tarefas pendentes** na exibição Tarefas.
13. Selecione o botão **Enviar revisão**.
    Você pode revisar o texto da política, adicionar um comentário no pop-up Enviar revisão e enviá-lo.
14. Para visualizar odocumentodo e obter a atualização mais recente depois que seus colaboradores tiverem editado, selecione o link Atualizar na guia **de texto Política**.
    Como proprietário da política, você pode editar o conteúdo do documento em Microsoft OneDrive ou Google Drive para manter uma sincronização entre o documento na nuvem e o campo de texto da política.

    Todas as atividades entre o proprietário da política e os revisores são capturadas na guia **Atividade** da lista relacionada **Detalhes**. Se todos os revisores tiverem concluído a revisão, o proprietário da política poderá concluir a check-list de publicação.

15. Selecione o botão **Concluir check-list de publicação**.
    Se todas as revisões estiverem concluídas, como proprietário da política, você poderá concluir o processo de publicação. Esta ação cria um playbook. O proprietário da política deve passar pela check-list de publicação antes de solicitar aprovação. Consulte Concluir check-list de publicação da política e solicitar aprovação.
16. Para exibir o histórico da política, selecione a lista relacionada Histórico da política.
    Para obter mais informações, consulte Exibir o histórico de uma política habilitada para redlining.

Conectar um documento existente em Microsoft OneDrive à política

Habilite o redlining em um documento de política existente em seu Microsoft OneDrive em vez de criar um documento em Microsoft OneDrive.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst; mp_document_user

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. No Espaço de conformidade, selecione o ícone Lista (ícone).
3. Navegar até **Biblioteca de conformidade** > **Minhas políticas**.
4. Selecione uma política.
5. Selecione uma lista relacionada ao Texto de política para exibir o conteúdo da política.
   Se você já tiver um documento em Microsoft OneDrive com algum conteúdo nele, que deseja associar à política, poderá associar esse documento.
6. Selecione a lista **Habilitar edição de documentos**.
   Se a política estiver no estado **Rascunho**, somente o proprietário da política poderá associar umdocumentodo de Microsoft OneDrive para permitir que o texto da política seja editado pelos aprovadores, revisores e colaboradores.
7. Para vincular um documento existente à política habilitada para redlining, selecione **Conectar documento existente** na lista Habilitar edição de documentos.
   a. Insira o local da pasta no campo Local da **pasta**.
   b. Insira o nome do documento no campo **Nome** do documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Selecione **Conectar**.

d. Para abrir o documento, selecione o link.

e. Para atualizar o conteúdo dodocumentodo no campo **de texto Política**, selecione o link Atualizar abaixo do link do documento.

Você ainda pode criar outrodocumentodo ou se conectar a umdocumentodo diferente para uma política que já esteja habilitada com redlining.

8. Para criar outrodocumentodo ou se conectar a umdocumentodo diferente para uma política habilitada para redlining, selecione o botão **Mudar documento**.
   - Para criar outrodocumentodo , selecione **Criar novo documento** que abre o pop-up Criar umdocumentodo .
   - Para se conectar a umdocumentodo diferente, selecione **Conectar documento existente** para abrir um pop-up Conectardocumentoexistente do .

a. Insira o caminho da pasta onde o documento reside no campo Local da **pasta**.

b. Insira o nome do documento no campo **Nome** do documento.

c. Selecione **Criar**.

d. Para atualizar o conteúdo dodocumentodo no campo **de texto Política**, selecione o link Atualizar abaixo do link do documento.

Conectar um documento existente de Google Drive à política

Conecte um documento que existe na sua pasta Google Drive a uma política que você criou. Use este documento existente e habilite o redlining no texto da política em vez de criar um documento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst; mp_document_user

Importante:
Atualmente, a conexão com arquivos de extensão .docx existentes no Google Drive é compatível. Os documentos do Google não são compatíveis com a política de documentos do Connect.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. No Espaço de conformidade, selecione o ícone Lista (ícone).
3. Navegar até **Biblioteca de conformidade** > **Minhas políticas**.
4. Selecione uma política.
5. Selecione uma lista relacionada ao Texto de política para exibir o conteúdo da política.
   Se você já tiver um documento em Google Drive com conteúdo nele, que deseja associar à política, poderá associar esse documento.
6. Para conectar um documento que está na sua pasta Google Drive.
   a. Navegue até Meu Drive em https://drive.google.com/
   b. Selecione o documento que você deseja conectar à política.
   c. Selecione o ícone) no documento que você deseja conectar.
   d. Selecione a opção **Copiar link** na lista **Compartilhar**.
7. Navegue de volta para a lista relacionada Texto da política do registro da política.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Selecione a lista **Habilitar edição de documentos**.
   A política deve estar no estado **Rascunho**, somente então o proprietário da política pode associar um documento de Google Drive para permitir que o texto da política seja editado pelos aprovadores, revisores e colaboradores.
9. Cole o Google Drive copiado no campo **Link do arquivo** do pop-up de documento existente do Connect.
10. Selecione **Conectar**.
    Você deve ser capaz de conectar o documento de Google Drive ao registro de apólice.
11. Selecione Atualizar.
    O campo Texto da política exibe o texto do documento [Google Drive no registro da política ServiceNow.

Nota:
Para obter mais informações sobre a integração Google Drive para criação e redlining de políticas, consulte Google Drive Integração para criação e redlining de políticas - Diretrizes gerais e limitações conhecidas [KB1587198] artigo na Now Support Base de conhecimento.

Criar e associar um documento de política no Microsoft SharePoint

Habilite o redlining em um documento de política que existe no seu local Microsoft SharePoint em vez de criar um documento em Microsoft SharePoint e associar o documento ao registro de política.

Antes de Iniciar
Função necessária: Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst; mp_document_user

Importante:
A integração de redlining de política com Microsoft SharePoint está disponível a partir da versão Washington DC Now Platform. O recurso não estará disponível mesmo se você estiver na versão 19.x de Vancouver.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Além de associar documentos que residem em Microsoft OneDrive e Google Drive, agora você pode associar documentos que estão no site Microsoft SharePoint ao seu registro de apólice.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. No Espaço de conformidade, selecione o ícone Lista (ícone).
3. Navegar até **Biblioteca de conformidade** > **Minhas políticas**.
   Você pode criar uma nova política ou abrir um registro de política para associar um documento.
4. Selecione uma política para associar um documento de política do site Microsoft SharePoint.
   Você pode criar um documento no site Microsoft SharePoint e associá-lo ao registro de política quando a política está no estado Rascunho.
5. Na lista relacionada Texto da política do registro da política, selecione a lista **Habilitar ação de IU para edição de documentos** e clique na opção **Criar novo documento**.
6. Insira a URL do site no campo **URL** do site do pop-up Criar um documento do Word.
   Você pode obter as informações do local da URL do site se passar o mouse sobre o URL URL do site.
   a. Para obter a URL do site, faça login no site Microsoft SharePoint.
   b. Selecione a lista **Compartilhar** e clique na opção **Copiar link para a página**.
7. Insira o caminho da pasta que você copiou no campo Local da **pasta**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Este caminho é o local onde o documento residirá.

8. Insira o nome do documento no campo **Nome** do documento.
9. Selecione **Criar**.
   Ao selecionar criar, o documento é criado na pasta da conta Microsoft SharePoint que você forneceu. Se você estiver fornecendo um link para uma pasta compartilhada, precisará ter acesso de edição para criar um arquivo dentro dessa pasta.

   Depois que o documento é criado, os colaboradores e responsáveis pela política que têm acesso à política no estado Rascunho podem editar o documento em Microsoft SharePoint para adicionar conteúdo.

10. Para atualizar o conteúdo no campo de **texto Política** do registro de política, selecione o link Atualizar abaixo do link do documento.
    Como alternativa, você também pode selecionar o botão **Abrir no Word**.

    O conteúdo que está presente no documento especificado do local Microsoft SharePoint é copiado para o campo **de texto Política**. Uma mensagem informando que o **texto da política foi atualizado com o conteúdo mais recente do documento de política na nuvem** confirma que o conteúdo do texto da política e o documento estão sincronizados.

11. Para exibir os usuários que têm acesso de leitura ou gravação ao documento, navegue até a lista relacionada Acesso ao documento.
    Depois que o documento é associado ao registro de política, o acesso dos usuários da política ao documento também é estabelecido. O acesso ao documento de política varia de acordo com os usuários, dependendo de suas funções e do estado da política.

    Rascunho

    Se a política estiver no estado Rascunho, o Proprietário e os Colaboradores terão acesso de edição.

    Revisão

    Se a política estiver no estado Revisão, os Revisores e Proprietários terão acesso de edição. No entanto, os colaboradores e os aprovadores têm somente acesso de leitura.

    Aprovado

    Se a política for movida para o estado Aprovado, todas as partes interessadas da política terão somente acesso de leitura.

    Você também pode verificar os direitos de acesso dos usuários navegando até o documento Microsoft SharePoint, selecionando **Compartilhar** lista no documento Microsoft SharePoint e clicando em **Gerenciar acesso**. Às vezes, os direitos de acesso que os usuários têm no documento de política ServiceNow podem não ser iguais aos direitos que os usuários têm quando colaboram no documento no site Microsoft SharePoint. Isso ocorre devido às permissões de raiz definidas no site Microsoft SharePoint, que são herdadas para as pastas dentro do site. Os usuários das pastas no site herdam essas permissões. Você pode substituir as permissões.

    a. Para substituir a permissão do site Microsoft SharePoint, selecione o ícone de configurações (Ícone de ⚙).

    b. Selecione a opção **Permissões do site** na lista **Configurações**.

    c. Clique com o botão direito do mouse na pasta em que o documento reside e selecione **Gerenciar acesso**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Selecione **Configurações avançadas** e clique em **Parar de herdar permissões**.
Esta pasta não herdará mais as permissões do primário ou do nível de site Microsoft SharePoint. Agora, quando você fornecer acesso ao documento de ServiceNow, o mesmo nível de acesso que você vê na lista relacionada Acesso ao documento também estará disponível para os usuários que colaboraram no documento Microsoft SharePoint.

12. Se a política tiver sido redigida e estiver concluída, o proprietário da política poderá solicitar uma revisão selecionando o botão **Solicitar revisão**.

a. Insira uma mensagem para os revisores no pop-up Solicitar revisão.

b. Selecione **Solicitar**.
Como revisor, você pode exibir a política ao fazer login em **Minhas tarefas pendentes** na exibição Tarefas, se ela estiver pronta para revisão.

c. Selecione o botão **Enviar revisão**.
Você pode revisar o texto da política, adicionar um comentário no pop-up Enviar revisão e enviá-lo.

13. Para visualizar o documento e obter a atualização mais recente após a revisão dos revisores, selecione o link Atualizar na guia **de texto Política**.
Os revisores podem adicionar sugestões e comentários no documento selecionando **Revisão** > **Acompanhar mudanças** > **Para todos** no Microsoft SharePoint.

Como proprietário da política, você pode buscar o conteúdo atualizado do documento de Microsoft SharePoint clicando no link **Atualizar**. Esta ação mantém uma sincronização entre o conteúdo presente no documento na nuvem e o conteúdo no campo de texto da política.

Nota:
As atualizações feitas com frequência não são capturadas nos registros de histórico de versões de Microsoft SharePoint e o conteúdo pode não estar disponível em tempo real. Portanto, pode haver um atraso na obtenção do conteúdo atualizado mais recente de Microsoft SharePoint para o campo de texto da política.

Todas as atividades entre o proprietário da política e os revisores são capturadas na guia **Atividade** da lista relacionada **Detalhes**. Se todos os revisores tiverem concluído a revisão, o proprietário da política poderá concluir a check-list de publicação.

14. Selecione o botão **Concluir check-list de publicação**.
Se todas as revisões estiverem concluídas, como proprietário da política, você poderá concluir o processo de publicação. Esta ação cria um playbook. O proprietário da política deve passar pela check-list de publicação antes de solicitar aprovação. Consulte Concluir check-list de publicação da política e solicitar aprovação.

Depois que o processo de publicação for concluído, você poderá anexar a política como um PDF ao registro da política ou gerar um artigo Base de conhecimento quando a política for movida para o estado Publicado.

15. Selecione o ícone de anexos (ícone de ) na barra lateral da lista relacionada Visão geral da política para ver a versão em PDF do artigo Base de conhecimento.

16. Para exibir o histórico da política, selecione a lista relacionada Histórico da política.
Para obter mais informações, consulte Exibir o histórico de uma política habilitada para redlining.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conectar um documento existente no Microsoft SharePoint

Conecte um documento que existe na sua pasta Microsoft SharePoint a uma política que você criou. Use este documento existente e habilite o redlining no texto da política em vez de criar um documento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst; mp_document_user

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. No Espaço de conformidade, selecione o ícone Lista (ícone).
3. Navegar até **Biblioteca de conformidade** > **Minhas políticas**.
4. Selecione uma política.
   A política deve estar no estado **Rascunho**, somente então o proprietário da política pode associar um documento de Microsoft SharePoint para permitir que o texto da política seja editado pelos aprovadores, revisores e colaboradores.
5. Selecione a lista relacionada Texto da política para exibir o conteúdo da política.
   Se você já tiver um documento em Microsoft SharePoint com conteúdo de política relevante, que deseja associar à política, poderá associar esse documento à política.
6. Para conectar um documento que está na sua pasta Microsoft SharePoint.
   a. Faça login no site Microsoft SharePoint.
   b. Navegue até o documento que você deseja conectar à política.
   c. Selecione a lista **Compartilhar** na página inicial e clique na opção **Copiar link para a página**.
7. Navegue de volta para a lista relacionada Texto da política do registro da política.
8. Selecione a lista **Habilitar edição de documentos** e clique na opção **Conectar documento existente**.
9. Cole a URL do site Microsoft SharePoint copiado no campo **URL do site** do pop-up de documento do Word existente do Connect.
10. Insira os detalhes nos campos **Caminho da pasta** e **Nome do documento**.
11. Selecione **Conectar**.
    Uma mensagem será exibida informando que a edição do Microsoft Word está habilitada. O registro de política está conectado ao documento.
12. Selecione **Atualizar**.
    O campo **Texto da política** exibe o texto do documento [Microsoft SharePoint no registro da política ServiceNow.

Sincronizar documento e exibir texto da política

Atualize o documento e exiba o conteúdo no campo de texto Política.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst; mp_document_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Contextualmente, Nuvem se refere a documentos que residem em Microsoft OneDrive, Microsoft SharePoint e Google Drive.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. No Espaço de conformidade, selecione o ícone Lista (ícone).
3. Navegar até **Biblioteca de conformidade** > **Minhas políticas**.
4. Selecione uma política para abrir.
5. Selecione a guia **Texto da política** para exibir o conteúdo da política.
6. Selecione **Atualizar**.
   O campo **de texto Política** é atualizado com o conteúdo mais recente dodocumentodo .

   Como há muitos colaboradores na política, você deve atualizar o conteúdo para obter a atualização mais recente. As informações da última sincronização ajudam a saber quando o documento foi sincronizado pela última vez.
7. Para abrir o conteúdo, selecione o link do documento ao lado de **Sincronizar com** no campo **de texto Política** ou selecione o botão **Abrir no Word** se for Microsoft OneDrive ou o botão **Abrir no Google Docs** se for Google Drive.
   - Se você habilitar **Sincronizar com**, o documento não poderá ser editado simultaneamente na nuvem e no campo **de texto Política**. O conteúdo pode ser atualizado na nuvem e pode ser extraído para o campo **de texto Política**.
   - Se você desabilitar Sincronizar com, o conteúdo do documento de texto da política será desconectado do documento na nuvem e você poderá editar o conteúdo independentemente. Você pode salvar este conteúdo selecionando o botão **Salvar**.

     No estado desconectado, se um dos revisores tiver atualizado o texto da política e feito login como proprietário da política se você selecionar a **check-list de publicação Concluir**, **Anexar política como PDF** se tornará uma etapa necessária para anexar o PDF.

     Você deve remover manualmente os anexos de política anteriores, se houver, e confirmar antes de anexar a política atual como um PDF no playbook.

   Você também pode exibir o texto da política na lista relacionada Detalhes. Se você atualizar o texto da política na lista relacionada Detalhes, o texto da política será atualizado automaticamente no campo **Texto** da política da lista relacionada Texto da política.

   Para uma política com limite de segurança habilitado ou não

   - Se você for um usuário de conformidade e se a política estiver no estado de rascunho, poderá editar o texto da política.
   - Se você for um proprietário ou um revisor e se a política estiver no estado de revisão, poderá editar o texto da política.

   Para política habilitada para redlining

   Além das condições anteriores, você também pode editar o texto da política para uma revisão e correção finais depois de concluir a check-list de publicação e antes de solicitar aprovação e publicação.

   Você pode concluir a check-list de publicação, solicitar aprovação e publicar a política.

Fornecer acesso ao documento para usuários da apólice

Conceda acesso aos usuários que têm funções atribuídas para colaborar na política habilitada para redlining.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst; mp_document_user

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. No Espaço de conformidade, selecione o ícone de lista (ícone).
3. Navegar até **Biblioteca de conformidade** > **Minhas políticas**.
4. Selecione uma política para abrir.
5. Para exibir todos os usuários desta política e suas respectivas funções que podem acessar o documento, selecione a lista relacionada **Acesso ao documento**.
   A lista relacionada **de acesso ao documento** está visível somente quando o limite de segurança está habilitado para a política. A tabela Acesso ao documento [sn_irm_shared_cmn_document_access] armazena as informações criadas e atualizadas do registro da política sempre que houver mudanças correspondentes nas funções do usuário, como aprovadores, colaboradores, revisores ou proprietários que tenham acesso à política habilitada para redlining.

   Os usuários identificados na seção **Atribuição de política** da lista relacionada Detalhes como Proprietários, Aprovadores, Revisores e Colaboradores são usuários listados na lista relacionada Acesso a documentos da política habilitada para redlining. Um usuário também pode ter várias funções.

   A coluna **Status** revela o status de acesso de cada usuário à política.

   Um endereço de e-mail válido do usuário, configurado na tabela sys_user, é necessário para acessar o documento hospedado na nuvem na lista relacionada de acesso ao documento.

   Nota:
   Embora os usuários de Microsoft OneDrive tenham acesso de edição, nem todos podem editar o documento. O acesso de edição depende do estado da política.

   - Se a política estiver no estado Rascunho, o Proprietário e os Colaboradores terão acesso de edição. Os Aprovadores e Revisores têm somente acesso de leitura.
   - Se a política estiver no estado Revisão, o Proprietário e os Revisores terão acesso de edição ao documento. Os colaboradores neste estado não contribuem para a política e só podem ler o documento. Os aprovadores também têm somente acesso de leitura.
   - Se a política estiver nos estados Aguardando aprovação, Publicada ou Desativada, todos os usuários terão somente acesso de leitura.

Concluir a check-list de publicação e solicitar a aprovação da política

Use o playbook disponível com Espaço de conformidade para concluir a check-list de publicação antes de solicitar aprovação. Se as aprovações forem concluídas, a política será publicada automaticamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst; mp_document_user

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. No Espaço de conformidade, selecione o ícone de lista (ícone).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Navegar até **Biblioteca de conformidade** > **Minhas políticas**.
4. Selecione o ícone de check-list de publicação de política (ícone de check-list de) no painel direito. Uma check-list de playbook é criada.
5. Conclua as atividades como um proprietário de política no playbook.

Atividades do playbook de política de publicação

Atividade	Descrição
Finalizardocumentodo	Conclua a tarefa de aceitar ou rejeitar as mudanças de faixa e remover comentários em aberto. Para evitar comentários internos na política publicada e, posteriormente, no artigo Base de conhecimento, você deve limpar o documento. **a.** Selecione **Abrir documento** para abrir o documento e remover os comentários. **b.** Depois que o documento for salvo automaticamente, selecione **Marcar como concluído** para marcar a etapa como concluída e extrair o conteúdo atualizado de Microsoft OneDrive, Microsoft SharePointou Google Drive da conta para esta seção.
Revisar formatação	Revise a formatação do texto no campo Texto da **política** antes que ele seja publicado como Base de conhecimento artigo e selecione **Marcar como concluído**.
Revisar anexos	Revise os anexos de política existentes e remova os documentos que estão desatualizados. Você também pode adicionar novos anexos à política nesta fase.
Anexar política como PDF	Anexe o documento de política como um PDF ao artigo Base de conhecimento. É recomendável anexar um PDF se o documento Microsoft OneDrive, Microsoft SharePointou Google Drive e o campo **de texto Política** não estiverem sincronizados. **a.** Selecione **Anexar** para anexar o PDF à política. **b.** Selecione **Marcar como concluído**. **Nota:** A partir da versão Xanadu, você também pode gerar PDFs acessíveis. Para gerar um PDF acessível, você deve definir a propriedade `com.snc.document.conversion.accessibility_ena` como verdadeira. Para habilitar a propriedade, consulte Enable accessibility features for DOCX to PDF conversion .
Revisar configurações de publicação	Atualize o navegador após concluir esta etapa. Atualize a base de conhecimento da política e os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividade	Descrição
	campos do modelo de política, se necessário, e marque a etapa como concluída.

O botão **Concluir check-list de publicação** não está mais disponível.

6. Para exibir seus anexos, selecione o no painel direito.
7. Selecione o botão **Solicitar aprovação** para solicitar a aprovação da política.
8. Selecione **Aprovadores** no pop-up Solicitar aprovação.
9. Selecione **Solicitar**.
   A política passa para o estado **Aguardando aprovação**.

   O aprovador da política pode exibir a política navegando até a lista relacionada Aprovações da política. Com base na ação do aprovador, a política é aprovada ou rejeitada. Se rejeitada, a política volta para o estado Rascunho.
10. Para editar uma política publicada, selecione o botão **Editar política**.

Exibir o histórico de uma política habilitada para redlining

Use a lista relacionada ao histórico da política para rastrear as modificações feitas no documento da política.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst; mp_document_user

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. No Espaço de conformidade, selecione o ícone de Lista ( ).
3. Navegar até **Biblioteca de conformidade** > **Minhas políticas**.
   Você pode criar uma nova política ou abrir um registro para habilitar o recurso de limite de segurança.
4. Selecione uma política para abrir.
   Se a política já estiver publicada e exigir uma revisão, reabra a política para os processos de revisão e aprovação.
5. Para atualizar a política publicada, selecione o botão **Editar política**.

   a. Insira um motivo para atualizar a política no campo **Motivo da edição** do pop-up Editar política.

   b. Selecione o botão **Editar**.
   Editar ação de política move a política de volta para o estado Rascunho e a abre para mais uma rodada de processos de revisão e aprovação. Quando este ciclo estiver concluído e a política for publicada, outro registro será criado no histórico da política.

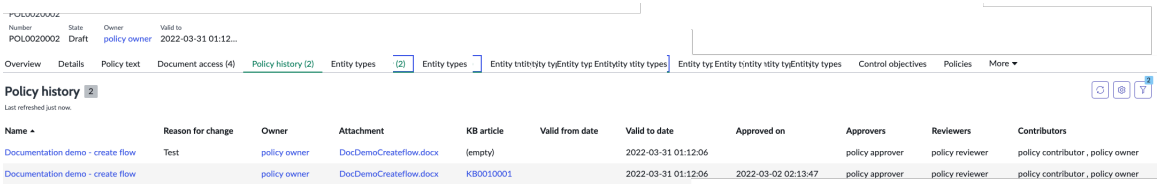
6. Selecione a lista relacionada Histórico de políticas.
   O histórico do documento de política com as informações básicas, como o nome da política, motivo da mudança, proprietário da política, a versão mais recente do texto da política como anexo, o período de validade do documento, os aprovadores, revisores e colaboradores do documento são adicionados quando a política é criada. No entanto, o artigo Base de conhecimento é criado somente depois que a política é publicada. Portanto, o campo **Aprovado em** é atualizado quando os aprovadores aprovam e a política é publicada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os registros são adicionados e mantidos na lista de históricos da política sempre que há uma mudança feita na política e revisada, aprovada e republicada.

Lista relacionada ao histórico de políticas



Você pode exibir todo o histórico de correções e modificações feitas no documento de apólice desde o momento em que foi criado. Atualize o documento de política periodicamente para manter as políticas atuais e atualizadas com os processos de negócios em mudança. Manter um histórico do documento de política ajuda as organizações a rastrear o próximo ciclo de revisão de acordo com as necessidades de negócio em mudança.

Definir a configuração de aprovação dinâmica em um registro de política

Uma política é um conjunto de diretrizes e regras estabelecidas por uma organização de negócios para reger suas operações. A criação de um registro de configuração de aprovação para uma política permite que você defina um ou mais níveis de aprovação e regras de aprovação com base em várias condições dinâmicas.

A partir da versão Xanadu, você pode definir a configuração de aprovação dinâmica em um registro de política. A tabela de políticas consiste nos registros de políticas que regulam o status das políticas. Antes de implementar uma política, ela passa por um processo de revisão e aprovação.

Definir a configuração de aprovação dinâmica em um registro de política permite que você defina vários níveis de aprovações com base em várias condições dinâmicas, como tipo de política, estado e proprietário que estão relacionados aos campos de política. Quando você define a configuração de aprovação dinâmica em um registro de política, os aprovadores de uma política são adicionados dinamicamente ao registro de política.

Limitações da adição manual de aprovadores

O processo de configuração de aprovação existente usa a abordagem manual que tem as seguintes limitações:

- O processo de configuração de aprovação usa um único nível de aprovação. Se vários níveis de aprovação não forem usados, isso aumentará a possibilidade de introdução de erros e omissões no processo de aprovação.
- Os aprovadores de uma política não podem ser alterados com base nas condições dinâmicas ou de mudança do processo de aprovação.
- Os aprovadores são adicionados manualmente ao registro. O processo pode ser demorado, especialmente em organizações grandes ou estruturas de tomada de decisão complexas.
- Adicionar os aprovadores manualmente pode levar a atrasos significativos. Esperar para receber todas as aprovações pode tornar o processo de tomada de decisão mais lento e diminuir a produtividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios da configuração de aprovação dinâmica

Definir a configuração de aprovação dinâmica em um registro de política oferece os seguintes benefícios:

- As organizações geralmente encontram ambientes dinâmicos e em mudança. Ter a flexibilidade para mudar os aprovadores permite que o processo de aprovação se adapte às circunstâncias de mudança. Ele garante que os indivíduos mais apropriados estejam envolvidos no processo de aprovação a qualquer momento.
- Para decisões complexas ou de alto risco, a configuração de vários níveis de aprovações permite que os revisores conduzam uma revisão abrangente dos fatores relevantes. Isso garante que as decisões não sejam precipitadas e que os possíveis impactos sejam avaliados com cuidado para diferentes cenários.
- Alterar os aprovadores dinamicamente pode simplificar o processo de aprovação e reduzir a sobrecarga administrativa, economizando tempo e recursos.

Casos de uso para solicitar vários níveis de aprovações

A configuração de aprovação pode ajudar a criar níveis de aprovação complexos sem adicionar manualmente aprovadores para cada política. Em alguns casos, um proprietário de política pode conduzir vários níveis de aprovações para uma política. Por exemplo, uma política está relacionada ao domínio de RH. A equipe de conformidade, a equipe jurídica e a equipe de RH desejam revisar e aprovar. O proprietário da política pode atribuir a equipe de RH como aprovadores de nível 1 da política.

Quando a equipe de RH aprova a política, ela é atribuída à equipe de Conformidade para aprovação de nível 2. Em seguida, ele é atribuído à equipe jurídica para aprovação de nível 3 da apólice. Além disso, o proprietário da política pode selecionar os aprovadores dinamicamente com base em determinadas regras que correspondem à política.

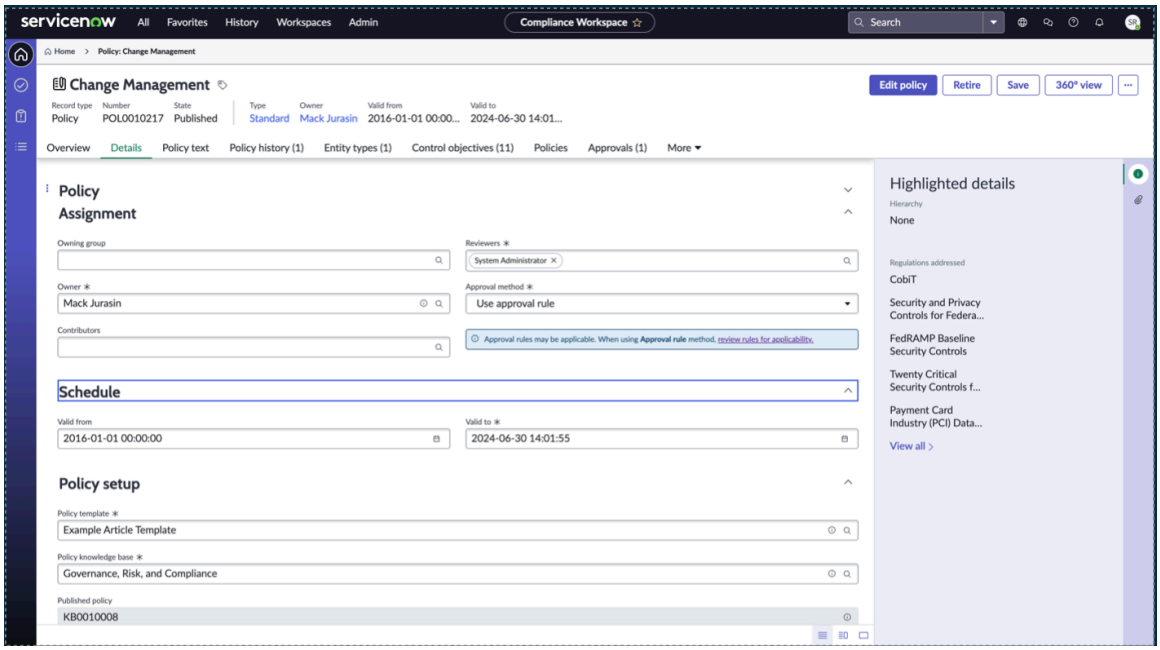
Este caso de uso destaca a importância de integrar a configuração de aprovação dinâmica com uma política e configurar as regras de aprovação de política com o Configurador de aprovação.

Configurador de aprovação

Para usar a configuração de aprovação, o método de aprovação na política deve ser selecionado como **Usar regra de aprovação,** conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A configuração de aprovação deve ser criada para a política e regras de aprovação válidas devem ser configuradas para os usuários.

No Espaço de conformidade, você pode navegar até **Política e conformidade** > **Políticas e procedimentos** >**Regras de aprovação de política** para configurar as regras de aprovação.

Configuração de regras de aprovação de política usando o Configurador de aprovação

Você pode configurar várias regras de aprovação usando o Configurador de aprovação:

- Configure regras de aprovação de vários níveis com base em condições dinâmicas.
- Envie aprovações para um usuário ou grupo de usuários selecionado em um campo do registro de origem ou selecione o usuário ou os grupos manualmente.
- Configure apenas uma aprovação ou todas as aprovações como aprovações necessárias.

Para definir a configuração de aprovação em um registro, consulte as seções a seguir.

1. Para definir um registro de configuração de aprovação, consulte Como definir um registro de configuração de aprovação.
2. Para atribuir um nível de aprovação ao registro de configuração de aprovação, consulte Atribuir um nível de aprovação para o registro de configuração de aprovação.
3. Para configurar uma regra de aprovação para o nível de aprovação no registro de configuração de aprovação, consulte Configurar uma regra de aprovação para o nível de aprovação.

Nota:

Para obter mais informações sobre as funções na aplicação Configurador de aprovadores para GRC, consulte Funções instaladas com Configurador de aprovadores para GRC.

Funções necessárias para criar regras de aprovação de política

Para criar as regras de aprovação de política, as seguintes funções são necessárias:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Um usuário com a função sn_compliance.manager pode criar regras de aprovação de política com a função sn_grc_appr.admin.
- Usuários com as funções sn_grc.business_user e sn_grc.business_user_lite e acima podem exibir uma política.
- Um usuário deve ter mp_document_user com a função sn_grc.business_user ou sn_grc.business_user_lite para acessar o documento quando o redlining estiver habilitado.

Fluxo de trabalho para definir a configuração de aprovação

Quando você define a configuração de aprovação em um registro de política, o fluxo de trabalho contém as etapas a seguir.

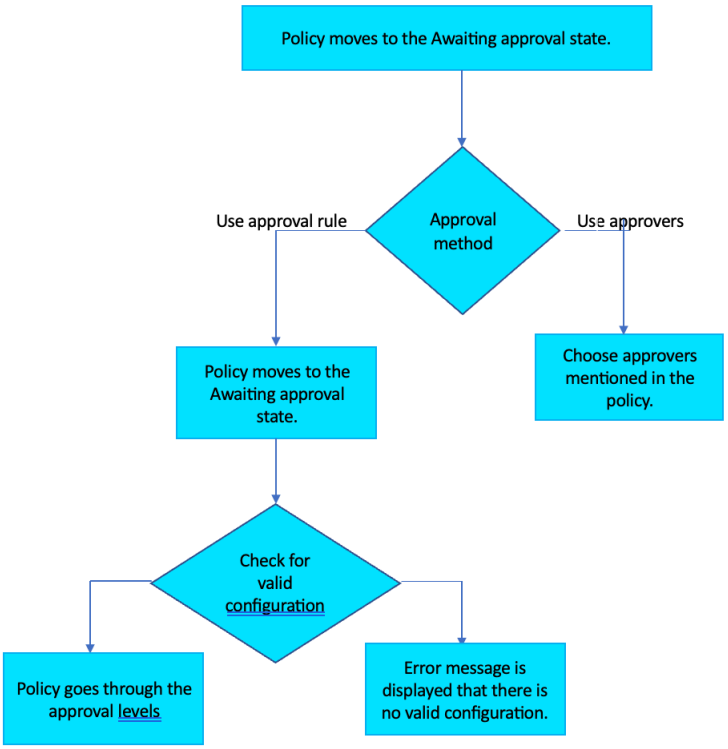
1. Quando uma aprovação é solicitada para um registro de política, o estado da política muda para o estado **Aguardando aprovação**.
2. Se o método de aprovação for selecionado como **Usar aprovadores**, ele usará os aprovadores mencionados no registro da política.
3. Se o método de aprovação for selecionado como **Usar regra de aprovação**, ele verificará se há uma configuração válida que se adapte ao registro de política. A configuração de aprovação dinâmica pesquisa o registro de configuração de aprovação relacionado à política.
4. A configuração de aprovação dinâmica recupera os aprovadores de cada registro de nível de aprovação e envia uma solicitação de aprovação para cada nível.
5. Se uma configuração válida não for encontrada, será exibida uma mensagem de erro informando que não há configuração válida para a política.

As etapas do fluxo de trabalho são mostradas no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Workflow for setting up approval configuration



Se você for o responsável pela política, poderá selecionar os aprovadores da política no campo **Aprovadores** do formulário Política. Os aprovadores geralmente são os usuários que têm a função de Usuário de Conformidade. Se você não tiver o acesso adequado, não poderá acessar o registro da apólice. Para solicitar acesso ao registro de política, você deve entrar em contato com o administrador de conformidade.

Integração da configuração de aprovação dinâmica com uma política

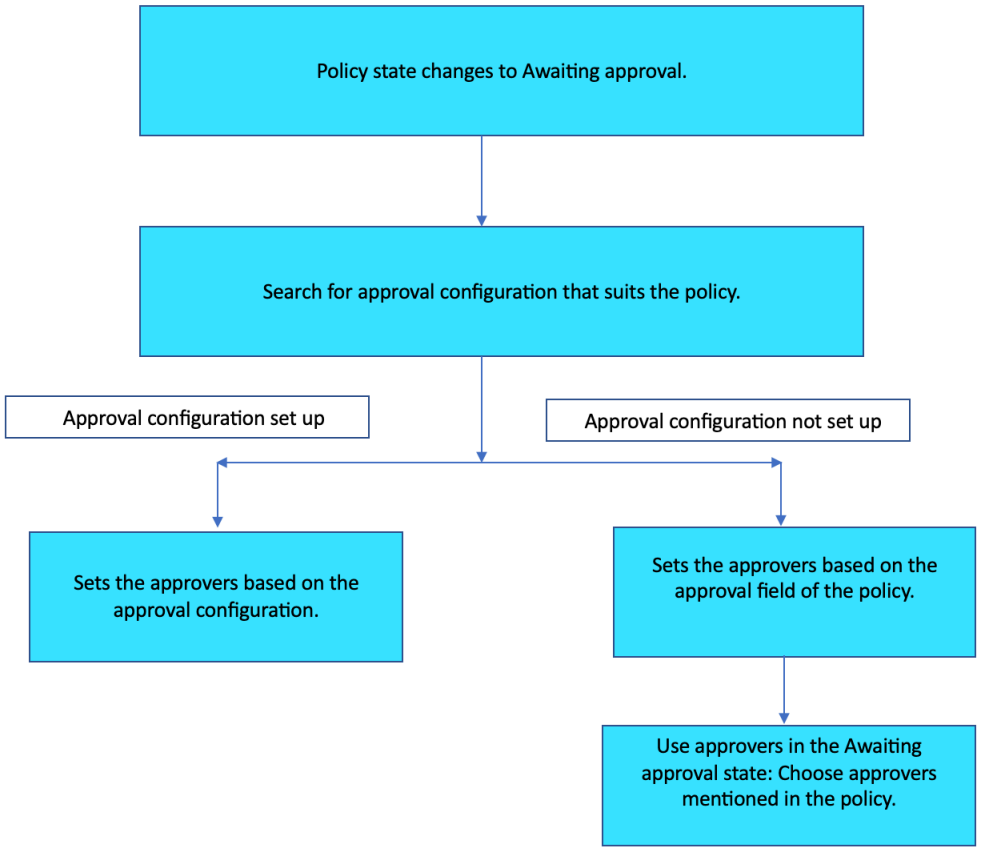
Para integrar a configuração de aprovação dinâmica com um registro de política, você pode configurar vários níveis de aprovação e, para cada nível, pode configurar as regras de aprovação. Com base nos níveis de aprovação e na configuração de regras, as aprovações são acionadas automaticamente. Quando um nível é aprovado, o registro da política é enviado para o próximo nível de aprovação.

O fluxo de trabalho para integrar a configuração de aprovação dinâmica com uma política é mostrado no exemplo e nas etapas a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integrating dynamic approval configuration with a policy

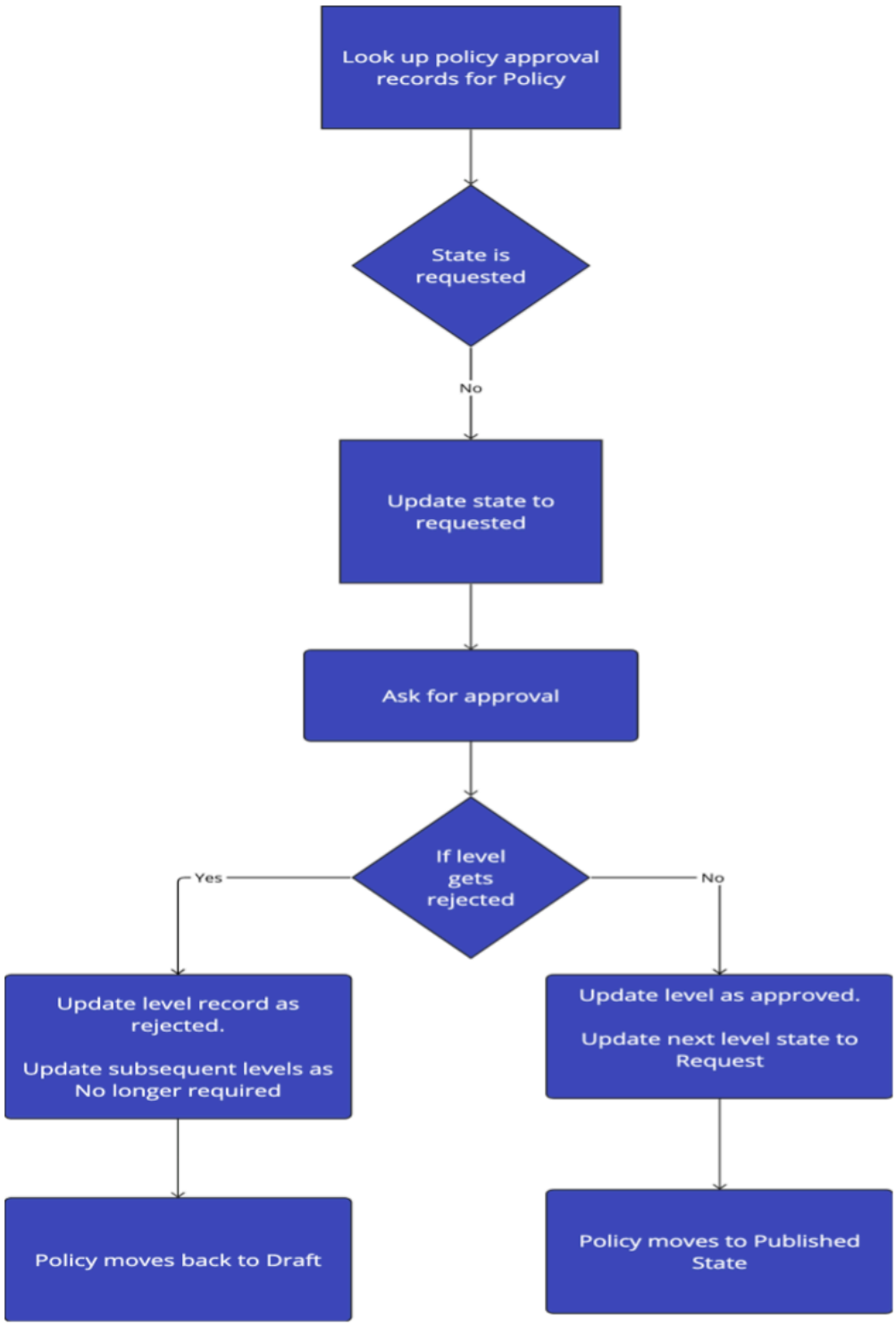


- Quando uma aprovação é solicitada para a política, o estado da política muda para o estado **Aguardando aprovação**.
- A configuração de aprovação dinâmica pesquisa o registro de configuração de aprovação que é adequado à política atual.
- Se a configuração de aprovação dinâmica não estiver definida em um registro de política ou mesmo que esteja configurada, ela não será aplicável a esse registro de política específico, será exibida uma mensagem de erro informando que nenhuma configuração válida foi encontrada para o registro de política e o registro será anulado . Os usuários precisam voltar ao registro de política e selecionar os aprovadores ou criar uma configuração válida para o registro de política.
- Se a configuração de aprovação dinâmica estiver definida, os aprovadores, níveis de aprovação e regras serão adicionados com base na configuração do registro de configuração de aprovação.

O fluxo de trabalho completo é mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

Componentes usados para configuração de aprovação dinâmica

Os componentes a seguir são usados para definir a configuração de aprovação dinâmica em uma política:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O módulo Regras de aprovação de política cria ou verifica as configurações de aprovação com a tabela de origem como política.
- A tabela de aprovação de política armazena os aprovadores de cada nível da configuração de aprovação. Ele pode ser usado para rastrear o status dos níveis de aprovação.
- Com base na decisão de nível atual, a política é encaminhada para o próximo nível de aprovação ou, se for rejeitada, é redefinida para o estado **Rascunho**. Se todos os níveis forem aprovados, a política passará para o estado **Publicado**.

Definir a configuração de aprovação dinâmica em uma política

Defina a configuração de aprovação dinâmica em uma política. Com base nos níveis de aprovação configurados, a aplicação Gestão de políticas e conformidade configura uma ou mais regras de aprovação no registro de política.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.manager, sn_compliance.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um usuário com a função sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager pode criar uma configuração de aprovação dinâmica e um usuário com a função sn_compliance_ws.corporate_compliance_user tem permissão de leitura para o registro de política.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. No Espaço de conformidade, selecione o ícone Lista.
3. Navegar até **Biblioteca de conformidade** > **Minhas políticas** e selecione **Novo**.
4. Insira o nome da política.
5. No painel Atribuição de política, atualize os campos **Proprietário** e **Revisores**.
6. Selecione o método de aprovação no campo **Método** de aprovação.

   Para obter mais informações sobre como criar uma política no Espaço de conformidade, consulte criar uma nova política.

   Nota:
   Se a configuração de aprovação dinâmica não estiver definida no registro da política, os aprovadores serão adicionados ao campo **Aprovação** da política.

7. No painel Programação, atualize a data do registro no campo **Válido até**.
8. Selecione **Salvar**.
9. Selecione **Solicitar aprovação**.

   O proprietário da política pode solicitar aprovação e concluir o fluxo de trabalho no registro da política. Para uma determinada configuração de aprovação no registro de política, o sistema aplica as regras de aprovação configuradas dinamicamente em cada nível de aprovação. Depois que o estado **Aguardando aprovação** for acionado e a opção **Usar regra de aprovação** for selecionada como o método de aprovação, o campo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

será preenchido com os detalhes, como a configuração que está sendo usada para os aprovadores.

Se a política for rejeitada em qualquer nível, ela será redefinida para o estado **Rascunho**. Quando todos os níveis são aprovados, a política passa para o estado **Publicado**.

Definir a configuração de aprovação dinâmica em uma política com limite de segurança habilitado

Defina a configuração de aprovação dinâmica em uma política para a qual o limite de segurança está habilitado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager, sn_compliance_ws.corporate_compliance_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um usuário com a função sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager pode criar uma configuração de aprovação dinâmica e um usuário com a função sn_compliance_ws.corporate_compliance_user tem permissão de leitura para o registro de política.

Para usar a aprovação dinâmica para redlining de política, certifique-se de que a configuração do redlining esteja concluída e que os usuários na regra do aprovador tenham as funções necessárias para acesso ao documento. Quando o redlining está habilitado, um usuário deve ter a função mp_document_user com a função sn_grc.business_user ou sn_grc.business_user_lite para acessar os documentos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. No Espaço de conformidade, selecione o ícone Lista.
3. Navegar até **Biblioteca de conformidade** > **Minhas políticas** e abra um registro de política.
   Você pode criar uma nova política ou abrir um registro de política para habilitar o recurso de limite de segurança.
4. Selecione a lista relacionada Texto da política para exibir o conteúdo do texto da política.
   a. Selecione o botão **Habilitar edição de palavras**.
   b. Para criar um documento como um responsável pela política, selecione **Criar novo documento** na lista **Habilitar edição do Word**.
   c. Insira o caminho para a pasta, incluindo o nome da **pasta no campo Link** da pasta no pop-up Criar um documento.
   d. Insira o nome do documento no campo **Nome** do documento.
   e. Selecione **Criar**.
5. Selecione o botão **Solicitar revisão**.
6. Selecione **Solicitar**.
7. Selecione o botão **Concluir check-list de publicação**.
   Você pode concluir as tarefas na check-list de publicação. Para obter mais informações sobre redlining, consulte Autoria e redlining de políticas no Espaço de conformidade.
8. Selecione **Salvar**.
9. Selecione **Solicitar aprovação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se uma configuração de aprovação dinâmica ativa não tiver nenhum usuário associado a ela, ela não será considerada uma configuração válida. Nesses casos, selecionar **Solicitar aprovação** retorna uma mensagem de erro: Não foi possível solicitar aprovações porque a regra de aprovação correspondente não foi encontrada. Certifique-se de configurar a regra de aprovação apropriada para esta política aqui. Para corrigir o erro, edite a configuração e solicite aprovação novamente.

A guia **Acesso ao documento** exibe a lista revisada dos usuários que podem acessar a política conforme descrito no exemplo a seguir:

a. Quando a política passa pela primeira vez para o estado **Aguardando aprovação**, a configuração de aprovação é aplicada ao registro da política. Se a política tiver dois níveis de aprovação, o acesso ao documento será fornecido somente para usuários de nível 1 por padrão. Os usuários do grupo de nível 1 podem obter acesso por meio da ação de IU **Solicitar acesso ao documento**.

b. Depois que os usuários de nível 1 aprovam a política, o acesso ao documento é adicionado para usuários de nível 2. Se algum usuário rejeitar a política no nível 1, ele passará para o estado **Rascunho**.

c. Quando a política é movida para o estado **Aguardando aprovação** novamente, o próximo nível de configuração de aprovação (por exemplo, configuração de aprovação 2) é aplicado ao registro da política. Nesse caso, todos os usuários comuns entre os dois níveis e que têm acesso ao documento podem acessar a política, e o acesso ao documento é removido para o restante dos usuários.

A ação de IU **Solicitar acesso ao documento** está visível para os usuários com a função de usuário comercial e a função de usuário comercial Lite. Se algum grupo de usuários não tiver essas funções de usuário, ele não poderá acessar o documento. Os aprovadores têm acesso de exibição ou acesso de comentário no estado de aprovação.

Nota:
Na regra de aprovação, o acesso é concedido somente aos usuários individuais e não aos usuários do grupo. Conceder acesso a muitos usuários no grupo pode levar a problemas de desempenho.

Se você for um usuário do grupo, deverá selecionar **Solicitar acesso ao documento**. Os usuários do grupo podem fazer login como um dos usuários do grupo e selecionar **Solicitar acesso ao documento**. Os usuários do grupo recebem acesso ao documento e uma mensagem é exibida: A solicitação de acesso ao documento foi gerada, atualize ou tente acessar o documento em alguns minutos.

No fluxo de trabalho de configuração de aprovação, se um aprovador rejeitar a política em qualquer nível, ele passará para o estado **Rascunho**. A guia **Acesso ao documento** no formulário exibe uma lista dos usuários que têm acesso à política com as funções e o status exibidos. Somente usuários de nível 1 podem acessar e revisar o registro. Quando os usuários de nível 1 aprovam o registro, o acesso ao documento é fornecido para usuários de nível 2 e assim por diante.

Quando todos os níveis são aprovados, a política passa para o estado **Publicado**.

10. Na guia **Texto da política**, selecione **Abrir no Word**.

O documento do Word é aberto na guia. Na guia **Gerenciar acesso** do documento, você também pode exibir os usuários que têm permissões para exibir o documento. A regra de aprovação de política configurada é exibida no campo **Regra de aprovação**. A

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

lista relacionada Níveis de aprovação exibe informações sobre os níveis de aprovação, usuários e status da aprovação do registro de política.

Se a política for rejeitada em qualquer estado, ela será redefinida para o estado **Rascunho**. Depois que os aprovadores aprovam a política, ela passa para o estado **Publicado**.

360° Relationship Visualization para Gestão de políticas e conformidade

Ao iniciar a exibição de 360 ° a partir de um registro de conformidade específico, você pode explorar instantaneamente o relacionamento entre o registro selecionado e todos os objetos associados em uma visualização distinta.

Exibição de 360 °

Em Gestão de políticas e conformidade, o botão de exibição de relacionamento de 360 ° está habilitado nos seguintes formulários de espaço:

- Documento de autoridade [sn_compliance_authority_document]
- Política [sn_compliance_policy]
- Citação [sn_compliance_citation]
- Controle [sn_compliance_control]
- Objetivo de controle [sn_compliance_policy_statement]

Para explorar a exibição de 360° e obter instruções para iniciar a exibição, consulte Explorar a exibição de 360°.

Para saber mais sobre os usuários que podem usar 360° Relationship Visualization, suas funções e responsabilidades, consulte visualização de relacionamento em 360 °.

Exibição de 360 ° dos objetos de conformidade que se integram com o problema em um relacionamento m2m

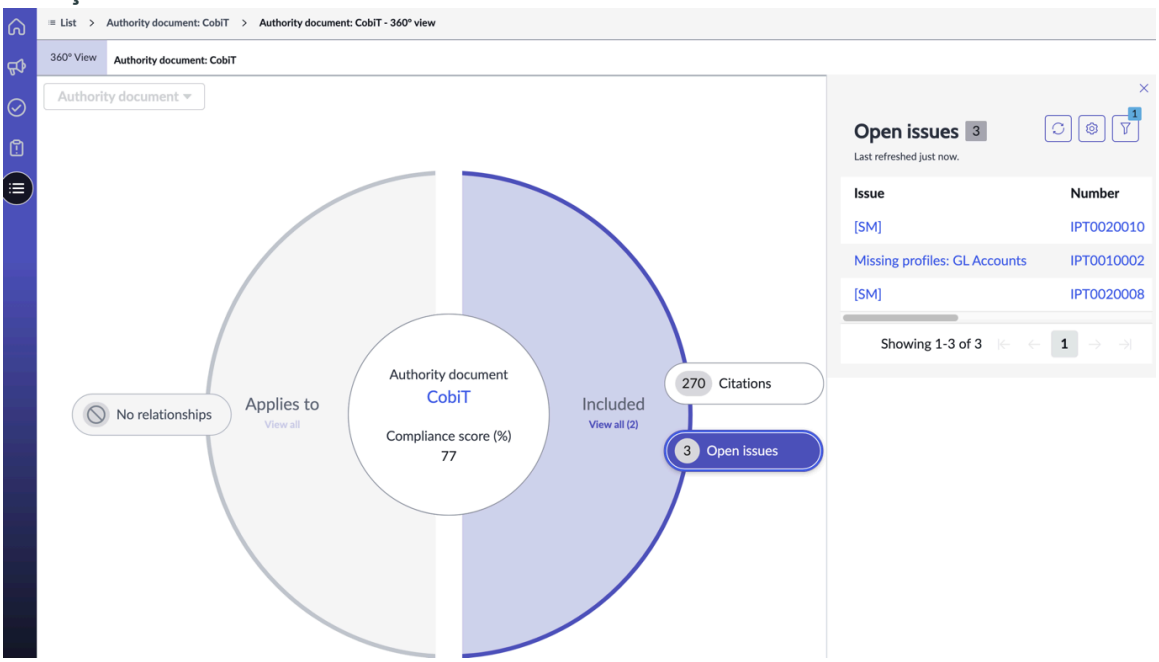
As exibições de 360 ° dos objetos de conformidade, como documento de autoridade, política, controle, objetivo de controle e compromisso no Espaço de conformidade, fornecem uma visão geral abrangente e detalhada dos problemas que estão vinculados a esses objetos em um muitos para muitos (relacionamento m2m).

Por exemplo, clicar no botão de **exibição de 360 °** do documento de autoridade vinculado a um problema inicia a exibição de 360 °, permitindo que você exiba os problemas que estão abertos para o documento de autoridade. Você pode obter mais detalhes dos problemas ao clicar no link Problemas em aberto.

Tradução automática

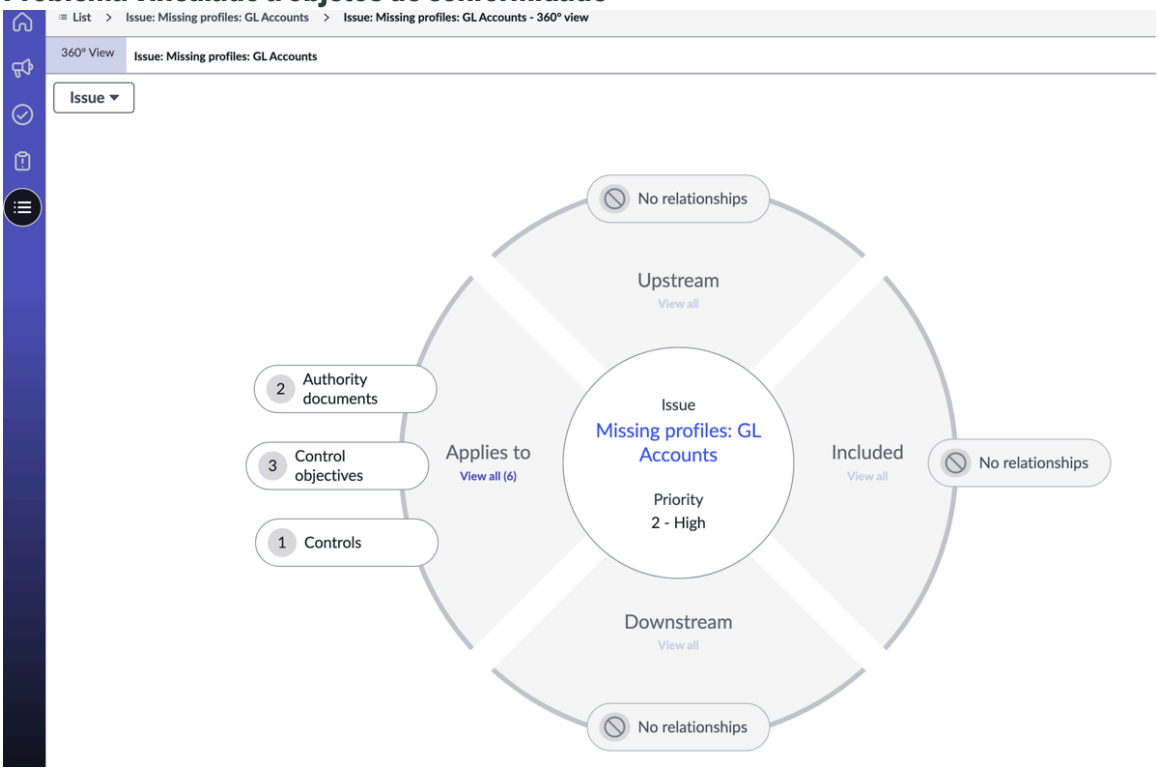
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição de 360 ° de um documento de autoridade



Da mesma forma, você pode navegar até a página Visão geral do problema e clicar no botão de **exibição de 360 °**. Se o problema se aplicar a qualquer um dos objetos ou se estiver vinculado aos objetos em um relacionamento m2m, a exibição fornecerá detalhes abrangentes da integração.

Problema vinculado a objetos de conformidade

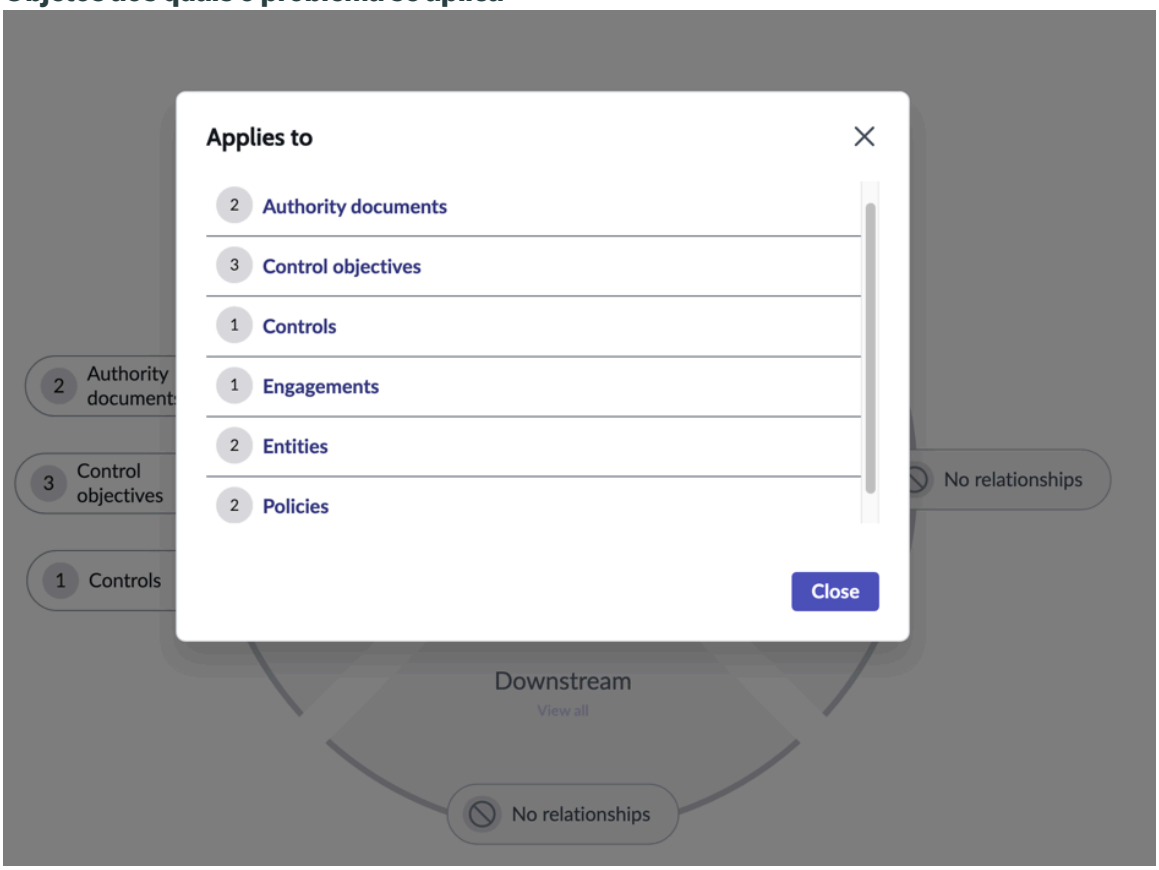


Você pode clicar no link Exibir tudo para exibir todos os objetos de conformidade aos quais o problema se aplica.

Tradução automática

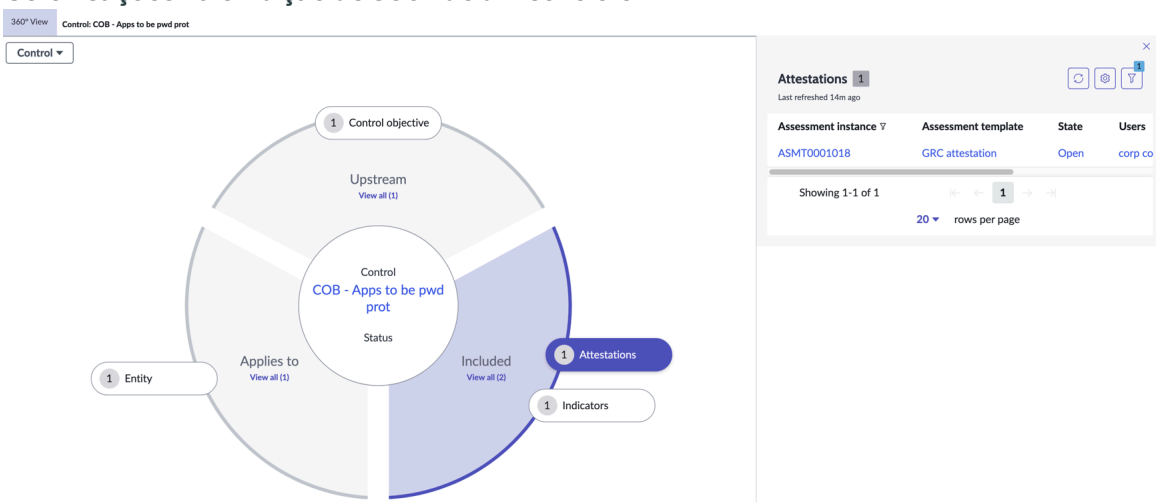
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Objetos aos quais o problema se aplica



Se você selecionou **Certificação** no **Método** de certificação do controle, poderá exibir as certificações adicionadas como um componente na exibição de 360 ° do controle. Selecione e clique no link Certificações no donut e você poderá exibir o painel Certificações à direita com a instância de avaliação e os detalhes do modelo.

Certificações na exibição de 360 ° de um controle



Policy as Code Engine para Gestão de conformidade preventiva

Os gerentes de conformidade podem mapear o objetivo de controle com o Policy as Code Engine (PaCE). PaCE chama o GRC passando a referência do documento e a política PaCE para a qual as exceções precisam ser determinadas. Os proprietários de controle podem exibir os logs PaCE para entender as instâncias de conformidade ou não conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Com o número crescente de regulamentações que as organizações devem cumprir e os riscos tecnológicos igualmente crescentes, as organizações são obrigadas a integrar controles preventivos nos fluxos de trabalho digitais. Por exemplo, quando uma nova aplicação de software é desenvolvida durante um processo de DevOps, há várias políticas e controles de TI que precisam ser implementados e validados para reduzir o risco de tecnologia.

Com a Política como Mecanismo de Código, você pode escrever sua própria lógica de código personalizada para validar uma política e integrar em uma instância implantável. A política PaCE valida o código antes mesmo de ser confirmado em uma instância implantável e verifica sua conformidade. Se houver não conformidade, a implantação será interrompida. Para integrar com o GRC, PaCE conforme uma política é adicionada a um objetivo de controle usando o recurso Registro de fonte de dados de conformidade.

A gestão de conformidade preventiva por meio da integração com PaCE evita que a equipe de conformidade, a equipe de operações e os engenheiros de DevOps executem atividades fora de conformidade. Por outro lado, essa integração os ajuda a gerar exceções com antecedência.

Os principais recursos desta integração são:

- A conformidade está incorporada nos fluxos de trabalho do funcionário para melhorar a experiência geral dos funcionários.
- Os clientes podem codificar seus controles e, com base no status de execução, os funcionários podem ser informados se sua ação no fluxo de trabalho determinar a não conformidade.
- Em caso de não conformidade, com base em um requisito de negócios, os funcionários podem solicitar uma exceção e continuar com o fluxo de trabalho digital.

Os principais benefícios dessa integração são:

- Confiança reduzida no treinamento de funcionários: como os controles estão incorporados nos fluxos de trabalho, o número de treinamentos pelos quais os funcionários precisam passar é reduzido consideravelmente.
- Revisões automatizadas e monitoramento de conformidade: as verificações automatizadas garantem que os controles não sejam violados, diminuindo assim a tarefa de revisões manuais.
- Logs de auditoria automatizados: as equipes de auditoria e conformidade podem acessar os logs de auditoria automatizados, o que reduz a tarefa de auditorias manuais e coleta de evidências.
- Riscos mais baixos e violações reduzidas: o monitoramento contínuo dos controles minimiza a probabilidade de violações.
- Visibilidade: fornece visibilidade em tempo real da conformidade para as partes interessadas, como equipes de negócios, risco e conformidade.
- Velocidade: aumenta a velocidade dos fluxos de trabalho, pois os funcionários podem solicitar exceções se houver necessidade de negócio sem impedir a conclusão do fluxo de trabalho.

Configurar registro de fonte de dados de conformidade

Configure o Registro de Fonte de Dados de Conformidade (CDSR) que fornece a capacidade de associar políticas em outros ServiceNow produtos com objetivos de controle em Política e Conformidade para informar a posição de conformidade geral de uma organização e para executar exceções às políticas quando necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_compliance.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Com base na associação, as entidades são geradas para os objetos avaliados associados da tabela de aplicações de destino e os controles são gerados automaticamente. O CDSR facilita integrações fáceis entre GRC e outros ServiceNow produtos, como DevOps, RH, SecOps e outros, para atender às necessidades de validação e gestão de conformidade dos clientes em toda a empresa.

Selecione a tabela de aplicações que está vinculada à tabela de objetos avaliados. Estabeleça um relacionamento entre um item na tabela da aplicação e um objetivo de controle em uma tabela de destino. Para fazer isso, os itens devem primeiro ser configurados e mapeados para o objetivo de controle. Em segundo lugar, estabeleça um relacionamento entre a tabela de destino e as entidades na tabela de entidades.

A propósito, entidades são pessoas, processos, departamentos, aplicações ou objetos que devem ser medidos quanto à conformidade em relação aos objetivos de controle.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Registro de fonte de dados de conformidade**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de registro de fonte de dados de conformidade

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de item.
Tabela da aplicação	Tabela de registros associados ao objetivo de controle.
Identificação de entidade relacionada	
Tabela de objetos avaliados	Tabela na qual os controles são criados.
Tabela de relacionamentos com aplicação	Relacionamento entre a tabela de itens e a tabela de destino. As opções são: ○ Um para muitos: um registro na tabela da aplicação está vinculado a vários registros na tabela de objetos avaliados e um registro na tabela de objetos avaliados está vinculado a apenas um registro na tabela da aplicação. ○ Muitos para muitos: um registro na tabela da aplicação está vinculado a vários registros na tabela de objetos avaliados e um registro na tabela de objetos avaliados está vinculado a vários registros na tabela da aplicação.
Campo da aplicação na tabela de objetos avaliados	Nome do campo que aponta para a tabela de destino.
Campo da aplicação na tabela m2m	Nome do campo na tabela de mapeamento que aponta para a tabela de itens.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Campo de objeto na tabela m2m	Nome do campo na tabela de mapeamento que aponta para a tabela de destino.
A tabela de objetos avaliados é equivalente a entidades?	Sinalize para criar uma entidade na tabela de destino.
Relação da entidade com a tabela de objetos avaliados	Relacionamento entre a tabela de itens e a tabela de entidades. As opções são: ○ Um para um: quando um registro na tabela de objetos avaliados está vinculado a apenas um registro na tabela de entidades. ○ Muitos para muitos: quando um registro na tabela de entidade está vinculado a vários registros na tabela de objetos avaliados e quando um registro na tabela de objetos avaliados está vinculado a vários registros na tabela de entidades.
Tabela muitos para muitos	Tabela que estabelece o relacionamento entre a tabela de itens e a tabela de destino.
Campo de entidade na tabela de objetos avaliados	Nome do campo que aponta para a tabela da entidade.
Campo de entidade na tabela m2m	Nome do campo na tabela de mapeamento que aponta para uma tabela de entidade.
Campo de proprietário da entidade	Proprietário da entidade na tabela de entidades.

Para obter informações mais detalhadas sobre a configuração do registro de fonte de dados de conformidade da estrutura genérica, consulte o artigo Configuração do registro de fonte de dados de conformidade da estrutura genérica [KB1112478] na Base de conhecimento Now Support.

Nota:
Você deve fazer login em Now Support para exibir os artigos.

4. Clique em **Enviar**.

Associar um item na tabela da aplicação a um objetivo de controle

Use a lista relacionada à política Policy as Code Engine (PaCE) em Espaço de conformidade para mapear o objetivo de controle com uma política PaCE. Os gerentes de conformidade têm a capacidade de mapear os objetivos de controle com as políticas de PaCE.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_compliance.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando uma política de PaCE for mapeada para uma instância implantável e se a política de PaCE já estiver associada a um objetivo de controle, quando ocorrer a associação da política à instância implantável, um gatilho será iniciado na Gestão de dados de configuração (CDM) para criar uma entidade e controles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando uma política de PaCE é mapeada para uma instância implantável e se a política não estiver associada a nenhum objetivo de controle, quando a política de PaCE for mapeada para o objetivo de controle, a entidade e os controles serão gerados automaticamente, pois a instância implantável já está mapeada para a política.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. No Espaço de conformidade, clique no ícone de lista ( ).
3. Navegar até **Biblioteca de conformidade** > **Objetivos do Controle**.
4. Clique em abrir um objetivo de controle ou criar um objetivo de controle.
5. Clique na lista relacionada Detalhes.
6. Para gerar automaticamente os controles para o objetivo de controle, selecione a opção **Cria controles automaticamente**.
   Sempre que um tipo de entidade for adicionado ao objetivo de controle, os controles serão gerados automaticamente se a opção **Cria controles automaticamente** estiver selecionada.
7. Clique no botão **Salvar**.
8. Para exibir os controles gerados para o objetivo de controle, clique na lista relacionada Controles.
9. Selecione a opção **Ativo** na lista relacionada Detalhes.

   Nota:
   O objetivo de controle deve estar ativo para adicionar uma política de PaCE a ele. Ou os botões **Adicionar** e **Remover** na lista relacionada às políticas de PaCE estão disponíveis somente quando o objetivo de controle está ativo.

10. Para adicionar a política de PaCE ao objetivo de controle, clique na lista relacionada de políticas de PaCE.
11. Clique no botão **Adicionar**.
12. Selecione uma política de PaCE na lista de políticas mapeadas para a instância implantável no pop-up de políticas de PaCE.

    Nota:
    As políticas de PaCE que estão inativas são listadas no pop-up.

    Se a política de PaCE não tiver uma instância implantável mapeada no momento desta associação, a entidade e os controles serão gerados sempre que a instância implantável estiver associada à política de PaCE.

13. Clique em **Adicionar**.
    As entidades e controles correspondentes para os itens de configuração associados à política PaCE serão criados se a opção **Cria controles automaticamente** estiver selecionada. Os controles desativados existentes serão ativados se não tiverem sido desativados manualmente.

    Se uma entidade já tiver sido adicionada ao objetivo de controle como uma entidade adicional, um controle não será criado, mas será atualizado com um status diferente. Isso serve para atender à condição de que somente um controle pode existir por entidade. Se o controle tiver sido gerado pelo processo de geração de item, a origem do controle será atualizada. Se o controle tiver várias origens, esse controle não será desativado.

14. Para remover uma política de PaCE de uma instância implantável, clique na lista relacionada de políticas de PaCE.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

15. Clique no botão **Remover**.
    Quando a política de PaCE é desassociada da instância implantável ou quando a política de PaCE relacionada ao objetivo de controle é removida, todas as entidades e controles gerados anteriormente a partir dessa associação são movidos para o estado **Descontinuado**. Eles não são excluídos, mas continuam a existir no estado descontinuado.
16. Para exibir os resultados da execução da política de PaCE em controles e compromissos, clique no item relacionado Resultados de configuração de DevOps navegando até o registro de controle.

Integrador de política e conformidade para GRC

A aplicação Integrador de política e conformidade para GRC fornece uma estrutura comum para que seus provedores de conteúdo possam enviar conteúdo por push para as aplicações GRC. A aplicação também permite que você revise, aprove e importe os dados para as tabelas Gestão de políticas e conformidade.

A partir de Xanadu, você pode usar a aplicação Integrador de política e conformidade para GRC com a aplicação Integrações com conteúdo de terceiros para GRC.

Para obter mais informações sobre como concluir o processo de importação de dados, consulte Fluxo de trabalho para Integrador de política e conformidade para GRC e Usando Integrador de política e conformidade para GRC para exibir registros em lote e importar tarefas.

Fluxo de trabalho para Integrador de política e conformidade para GRC

Você pode instalar a aplicação Integrador de política e conformidade para GRC a partir do ServiceNow Store e executar o fluxo de trabalho para concluir o processo de importação de dados.

O fluxo de trabalho da aplicação Integrador de política e conformidade para GRC consiste nas seguintes etapas:

1. Baixe a aplicação Integrador de política e conformidade para GRC do ServiceNow Store. Quando você baixa a aplicação Integrador de política e conformidade para GRC, as aplicações Integrações com conteúdo de terceiros para GRC e Gestão de políticas e conformidade são baixadas automaticamente em sua instância.
2. Faça login com a função sn_compliance.admin em uma instância e atribua a função sn_grc_cim.admin a um usuário.
3. Use as APIs e as tabelas de preparação compatíveis com as aplicações e mova os dados das tabelas de preparação para a aplicação GRC: Gestão de políticas e conformidade.

   Para obter mais informações sobre como integrar registros em lote e atribuir tarefas de importação de biblioteca com a aplicação GRC: Gestão de políticas e conformidade, consulte Usando Integrador de política e conformidade para GRC para exibir registros em lote e importar tarefas, Como acessar os registros de lote na tabela de lote de integração de conteúdoe Atribuir uma tarefa de importação de biblioteca para aprovação.

Usando Integrador de política e conformidade para GRC para exibir registros em lote e importar tarefas

Você pode usar o módulo da aplicação Integrador de política e conformidade para GRC para exibir os detalhes dos registros em lote e para importar tarefas. Por exemplo, você pode ver os registros em lote de integração de conteúdo, tarefas de importação de biblioteca, registros de preparação e recomendações para os registros.

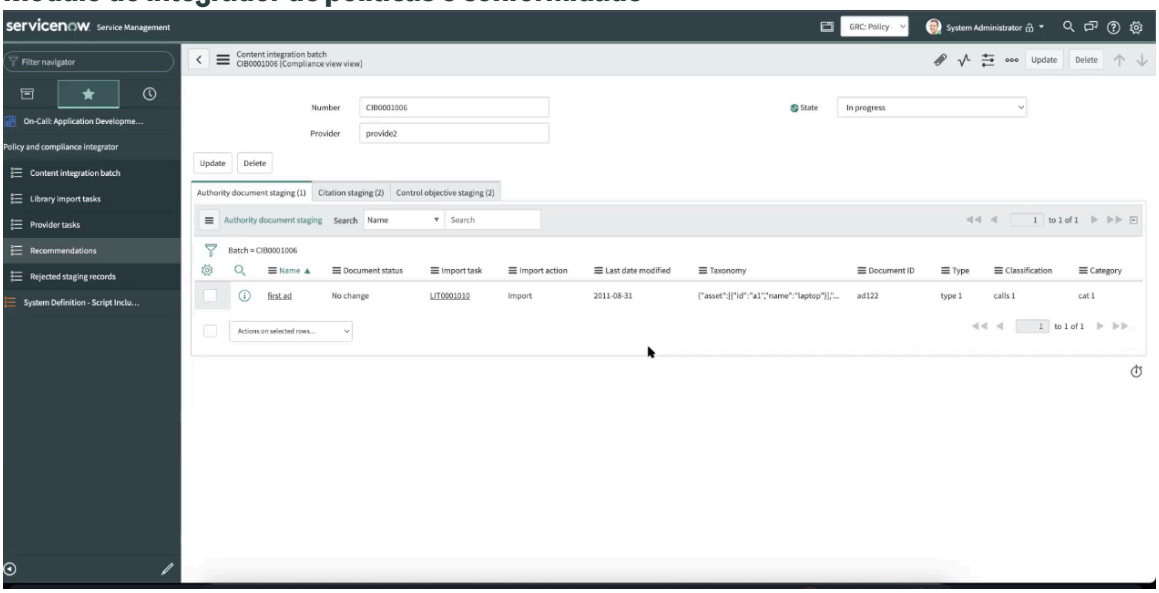
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode acessar o módulo Integrador de política e conformidade para GRC navegando até **Todos**>**Integrador de políticas e conformidade**>**Integrador de conteúdo** na IU da aplicação. O módulo exibe os seguintes detalhes que são mostrados na figura a seguir:

- Lote de integração de conteúdo
- Tarefas de importação de biblioteca
- Tarefas dos fornecedores
- Recomendações
- Conteúdo rejeitado

Módulo do integrador de políticas e conformidade



Para obter informações sobre como você pode importar o conteúdo de seus provedores de conteúdo de terceiros para as tabelas de aplicações Gestão de políticas e conformidade, consulte Como acessar os registros de lote na tabela de lote de integração de conteúdo e Atribuir uma tarefa de importação de biblioteca para aprovação.

Como acessar os registros de lote na tabela de lote de integração de conteúdo

Você pode acessar os registros em lote na tabela de lotes de integração de conteúdo que é exibida na IU da aplicação Integrador de política e conformidade para GRC. Ao acessar esses registros, você pode importar os dados para a aplicação Gestão de políticas e conformidade.

Visão geral da tabela em lote de integração de conteúdo

Como um usuário com a função sn_compliance.admin, você pode acessar os registros em lote na tabela de lotes de integração de conteúdo e criar uma tarefa de importação de biblioteca para cada registro. O grupo de atribuição de gerentes de conformidade revisa a tarefa de importação da biblioteca e importa os registros de preparação para as tabelas Gestão de políticas e conformidade.

Detalhes da tabela em lote de integração de conteúdo

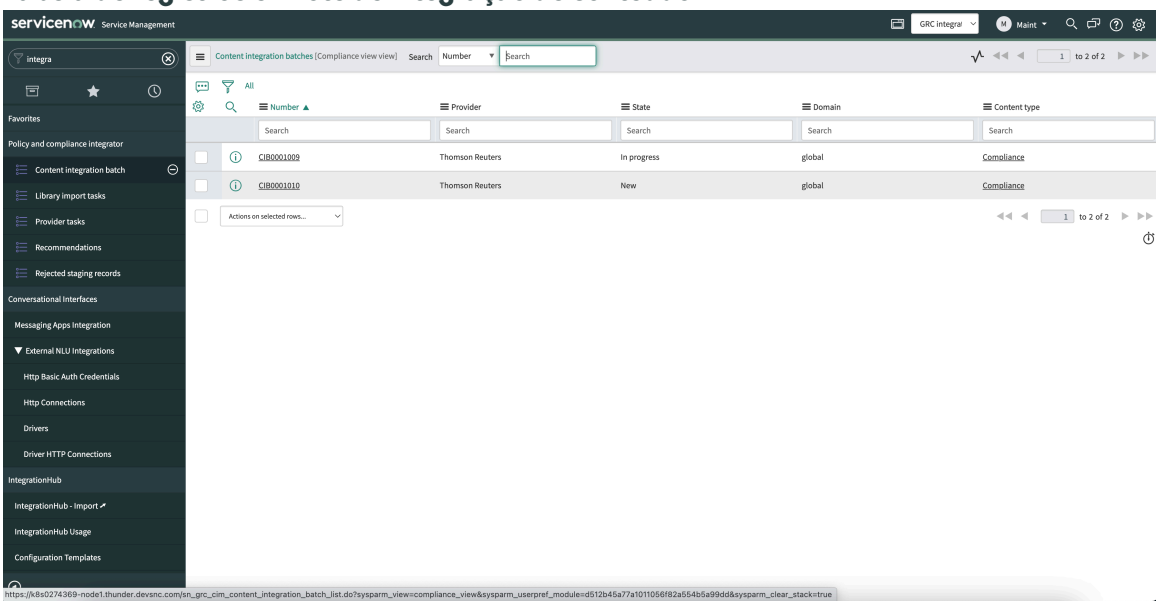
A tabela em lote de integração de conteúdo exibe os detalhes mostrados no exemplo a seguir:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Número do registro em lote de integração de conteúdo. No exemplo, CIB0001006 é o número do registro.
- Provedor do lote de integração de conteúdo. No exemplo, a Thomson Reuters é o provedor.
- Estado do lote de integração de conteúdo. No exemplo, o estado é Novo.
- Domínio do lote de integração de conteúdo. No exemplo, o domínio é Global.
- Tipo de conteúdo do lote de integração de conteúdo. No exemplo, o tipo é Conformidade.

Tabela de registros em lote de integração de conteúdo

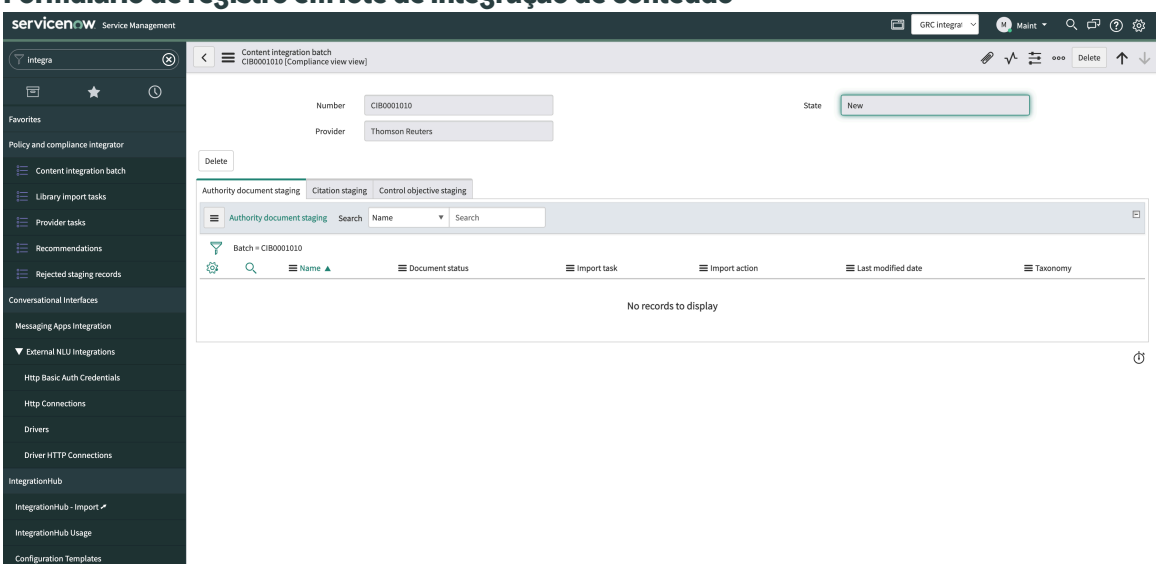


Para saber como você pode usar as funções de usuário para acessar as APIs e os registros em lote, consulte Funções de usuário para o processo de integração.

Selecione um registro na tabela para exibir o formulário de registro em lote de integração de conteúdo e suas listas relacionadas. Veja o exemplo a seguir.

Nota:
Os campos do formulário e as listas relacionadas são preenchidos automaticamente.

Formulário de registro em lote de integração de conteúdo



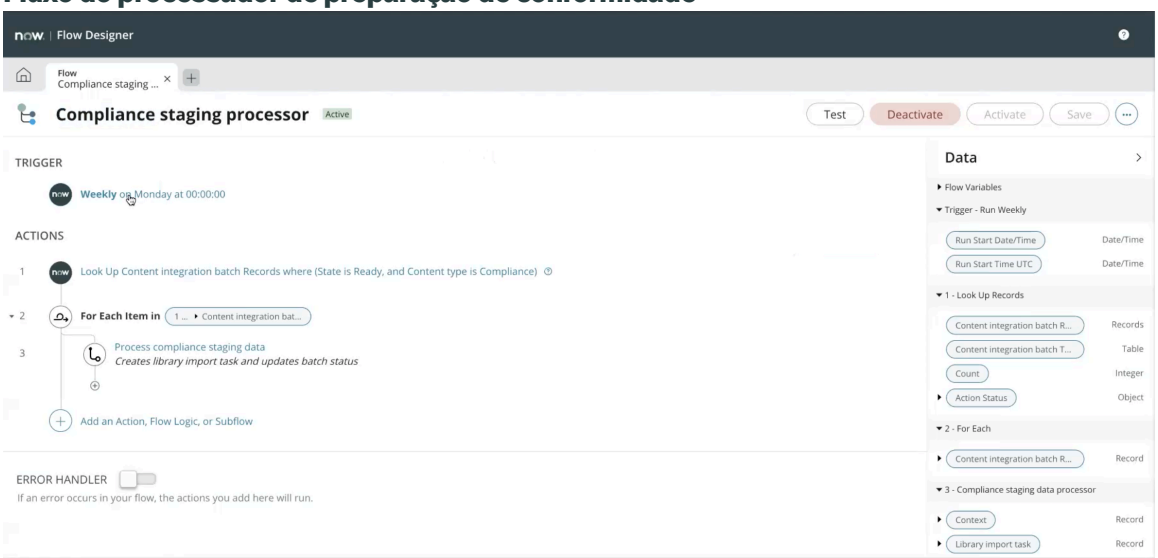
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando o fluxo do processador de preparação de Conformidade

Você pode usar o novo fluxo do processador de preparação de Conformidade que é fornecido com a aplicação Integrador de política e conformidade para GRC. Veja o exemplo a seguir. O fluxo é usado para processar os dados de preparação de conformidade e é executado em segundo plano semanalmente. Ele pesquisa os registros em lote de integração de conteúdo em que o estado é Pronto e o tipo de conteúdo é Conformidade. Para cada registro no lote de integração de conteúdo, ele cria uma tarefa de importação de biblioteca e atualiza o status do lote de integração de conteúdo automaticamente.

Fluxo do processador de preparação de conformidade



Nota:
Você pode atualizar o fluxo para mudar sua configuração. Por exemplo, você pode atualizar a hora de início do fluxo.

Como usar as REST APIs

Você pode usar as REST APIs para inserir os registros nas tabelas Integrações com conteúdo de terceiros para GRC e, posteriormente, mover os registros para as tabelas Gestão de políticas e conformidade usando a aplicação Integrador de política e conformidade para GRC. As seguintes APIs internas são fornecidas com a aplicação Integrações com conteúdo de terceiros para GRC e a aplicação Integrador de política e conformidade para GRC :

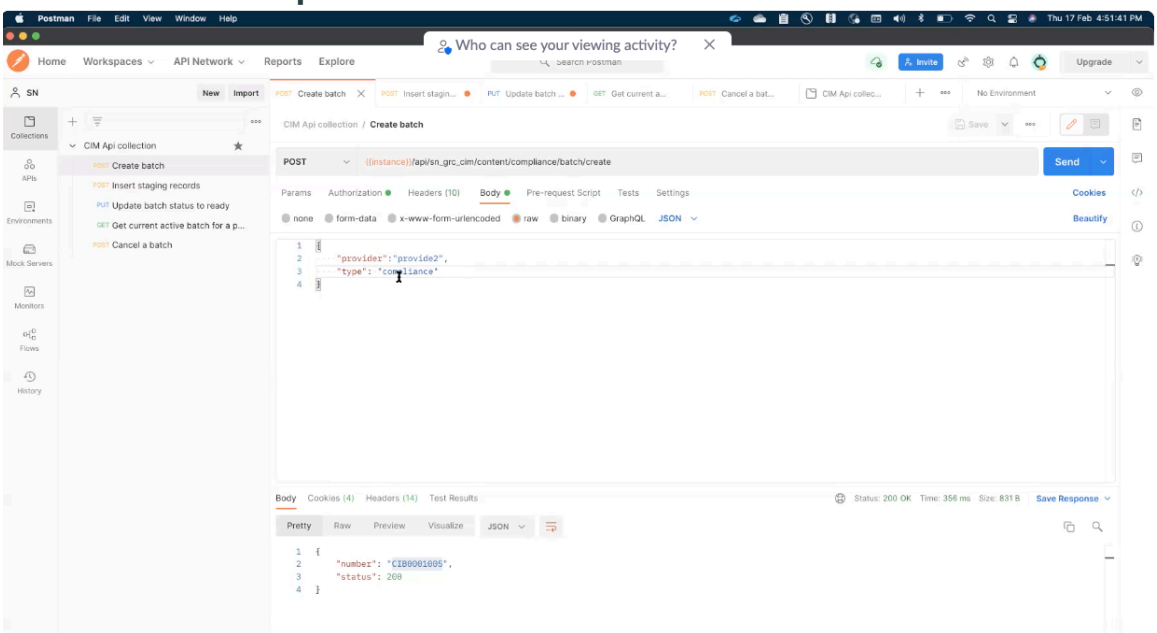
- Criar lote
- Inserir registros de preparação de política
- Atualizar o status do lote para pronto
- Obter lote
- Cancelar lote

Nota:
Você pode usar ferramentas de terceiros, como Plataforma da API Postman, para executar as APIs.

Quando você executa as APIs no Plataforma da API Postman, conforme mostrado no exemplo a seguir, os registros de preparação são importados nas tabelas Gestão de políticas e conformidade.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um lote usando a plataforma de API do Postman

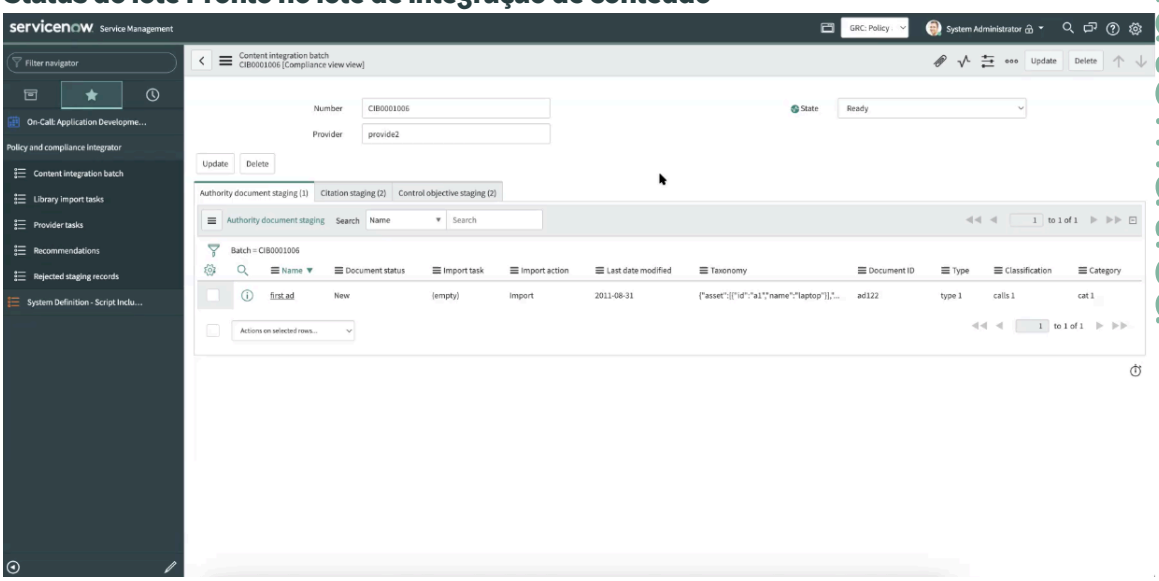


Processando os registros em lote

A API Atualizar status do lote para pronto e o fluxo do processador de preparação de Conformidade processam os registros em lote da seguinte forma:

1. A API Atualizar status do lote para pronto atualiza o status do lote de integração de conteúdo para Pronto, conforme mostrado na figura.

Status do lote Pronto no lote de integração de conteúdo



2. O fluxo do processador de preparação de Conformidade seleciona o lote de integração de conteúdo e seus registros. Quando a API Atualizar status do lote para Pronto define o status do lote de integração de conteúdo como Pronto, o fluxo do processador de preparação de Conformidade confirma o lote de integração de conteúdo.

3. Quando o estado do lote de integração de conteúdo é atualizado para Pronto, o fluxo do processador de preparação de Conformidade começa a importar os registros da preparação para a aplicação Integrador de política e conformidade para GRC.

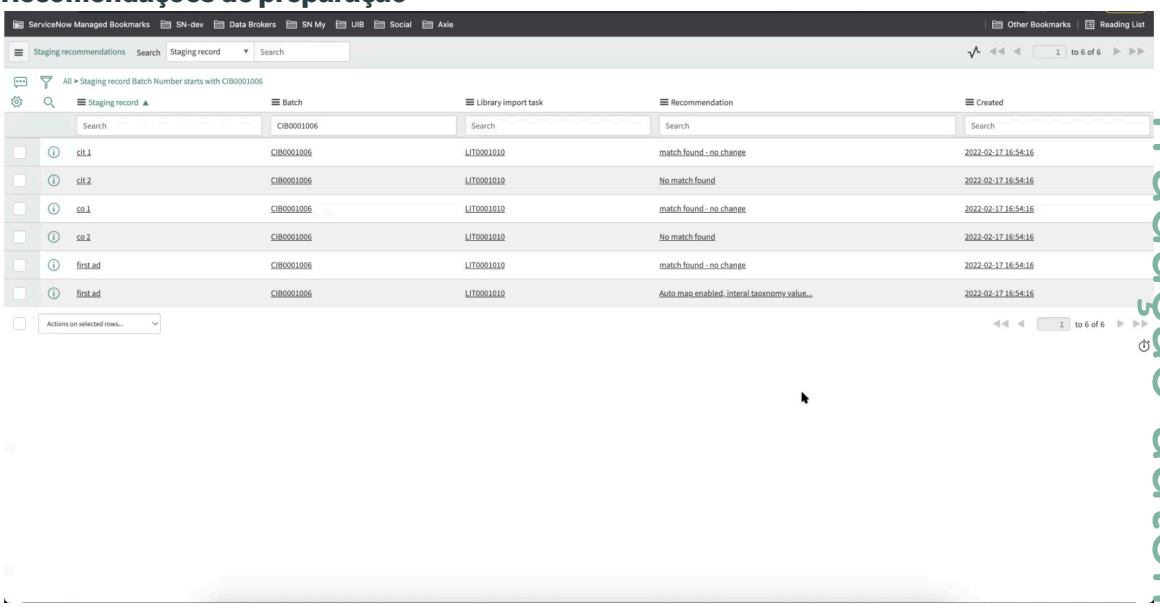
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O sistema cria automaticamente uma tarefa de importação de biblioteca para rastrear o processo de importação.

4. Quando a tarefa de importação da biblioteca é criada, o fluxo do processador de preparação de Conformidade atualiza automaticamente o status do lote para Em andamento.
5. Quando a tarefa de importação de biblioteca é criada e o provedor mencionado no lote de integração de conteúdo não é encontrado, o estado da tarefa é atualizado para Integração do provedor. Uma tarefa de importação do provedor é criada na lista relacionada à tarefa de integração de conteúdo da tarefa de importação da biblioteca.
6. Conforme a tarefa de importação da biblioteca é criada, as recomendações de preparação para cada registro são geradas para o lote de integração de conteúdo, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Recomendações de preparação



A tarefa de importação de biblioteca é usada para importar os registros de preparação nas tabelas Gestão de políticas e conformidade. A tarefa de importação de biblioteca e as recomendações de preparação para cada registro são exibidas para a tabela de lote de integração de conteúdo no módulo Integrador de política e conformidade para GRC. Um usuário com a função sn_compliance.admin pode atribuir a tarefa de importação de biblioteca ao grupo de atribuição de gerentes de conformidade. Para saber como atribuir uma tarefa de importação de biblioteca, consulte Atribuir uma tarefa de importação de biblioteca para aprovação.

Atribuir uma tarefa de importação de biblioteca para aprovação

Atribua uma tarefa de importação de biblioteca ao grupo de atribuição de gerentes de conformidade usando o formulário de tarefa de importação de biblioteca na aplicação Integrador de política e conformidade para GRC.

Antes de Iniciar

Para este procedimento, você deve fazer login com a função sn_compliance.admin primeiro e, em seguida, enviar a tarefa de importação de biblioteca para aprovação.

Função necessária: sn_compliance.admin

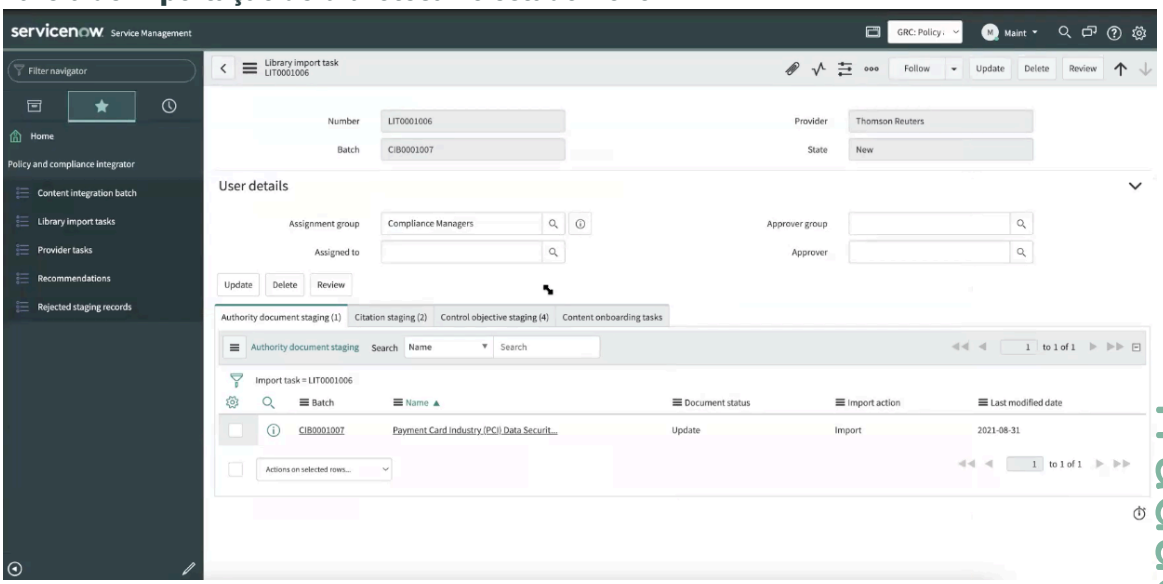
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Integrador de políticas e conformidade** > **Integrador de conteúdo** > **Tarefa de importação de biblioteca**.
   A tarefa de importação da biblioteca é exibida no estado Novo, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tarefa de importação de biblioteca no estado Novo



2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tarefa de importação de biblioteca

Campo	Descrição
Número	Número da tarefa de importação da biblioteca. O número é LIT0001001 no exemplo. Este campo é preenchido automaticamente.
Provedor	Nome do provedor. Este campo é preenchido automaticamente.
Lote	Número do lote de integração de conteúdo. O número é CIB0001001 no exemplo. Este campo é preenchido automaticamente.
Estado	Estado da tarefa de importação da biblioteca. Este campo é preenchido automaticamente.
Grupo de atribuição	Grupo de atribuição ao qual a tarefa de importação da biblioteca está atribuída. Selecione Grupo de **gerentes de Conformidade**.
Aprovador	Aprovador da tarefa de importação da biblioteca.
Atribuído a	Grupo de atribuição ao qual a tarefa está atribuída.
Grupo de aprovadores	Grupo de aprovadores da tarefa de importação da biblioteca.
Listas relacionadas	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Preparação de documento de autoridade	Registros de preparação de documentos de autoridade relacionados à tarefa de importação da biblioteca.
Preparação de citação	Registros de preparação de citação relacionados à tarefa de importação da biblioteca.
Preparação de objetivo de controle	Controle os registros de preparação do objetivo que estão relacionados à tarefa de importação da biblioteca.
Tarefas de integração de conteúdo	Tarefas de importação do provedor relacionadas à tarefa de importação da biblioteca. Esta tarefa é criada quando o provedor mencionado no lote de integração de conteúdo não é encontrado na tabela do provedor (sn_grc_provider). Se a tarefa de importação do provedor for criada, o estado da tarefa de importação da biblioteca será atualizado para Integração do **provedor**. Quando a tarefa de importação do provedor é concluída, o estado da tarefa de importação da biblioteca é atualizado para **Novo**.

3. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Para saber como aprovar a tarefa de importação de biblioteca atribuída ao grupo de atribuição de gerentes de conformidade, consulte Aprovar a tarefa de importação da biblioteca.

Aprovar a tarefa de importação da biblioteca

Aprove a tarefa de importação de biblioteca usando o formulário Tarefa de importação de biblioteca na aplicação Integrador de política e conformidade para GRC.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.manager

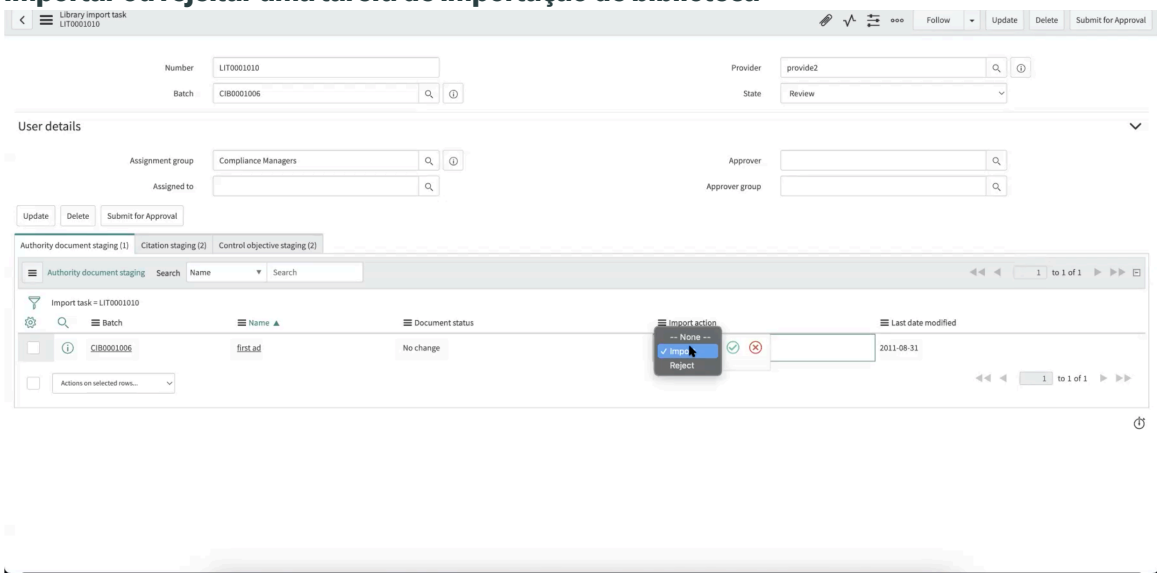
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Integrador de políticas e conformidade** > **Integrador de conteúdo** > **Tarefa de importação de biblioteca**.
2. Revise a tarefa de importação da biblioteca e as listas relacionadas aos registros de preparação de documentos de autoridade, registros de preparação de citações, registros de preparação de objetivo de controle e tarefas de integração de conteúdo.
3. No navegador de aplicações, acesse Recomendações e revise as recomendações fornecidas pela aplicação para a tarefa.
4. No formulário, clique em **Importar** ou **Rejeitar**.
   Revise os detalhes da tarefa de importação da biblioteca e importe ou rejeite o registro, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importar ou rejeitar uma tarefa de importação de biblioteca

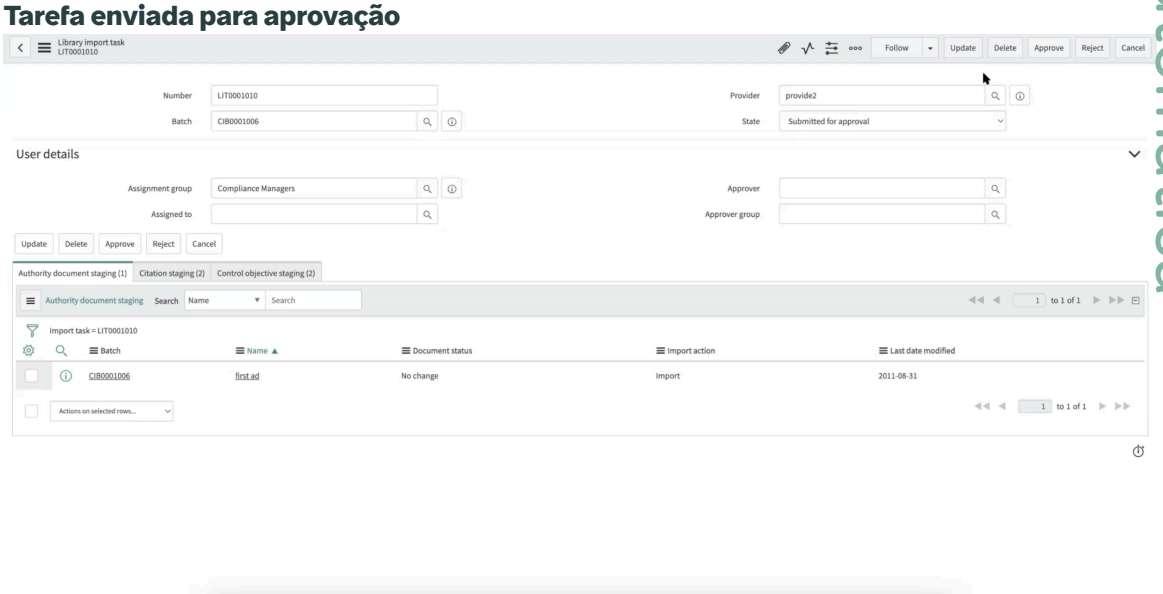


Clicar em **Importar** importa o registro associado à tarefa de importação da biblioteca para as tabelas de preparação GRC: Gestão de políticas e conformidade.

Clicar em **Rejeitar** rejeita o registro associado à tarefa de importação da biblioteca. Como resultado, os dados não são importados para as tabelas de preparação GRC: Gestão de políticas e conformidade.

5. Clique **em Enviar para aprovação**.
   A tarefa é enviada ao grupo de gerentes de conformidade para aprovação. O estado da tarefa de importação da biblioteca é atualizado para Enviado para aprovação, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tarefa enviada para aprovação



6. Revise a tarefa de importação da biblioteca e clique em **Aprovar**.

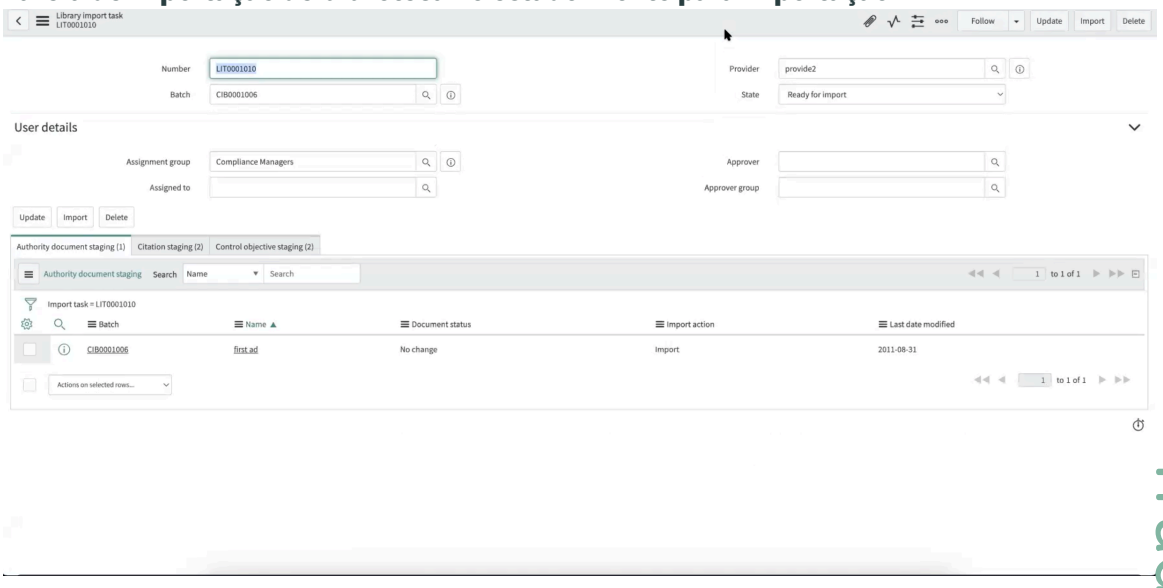
   Esta ação move a tarefa de importação da biblioteca para o estado Pronto para importação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

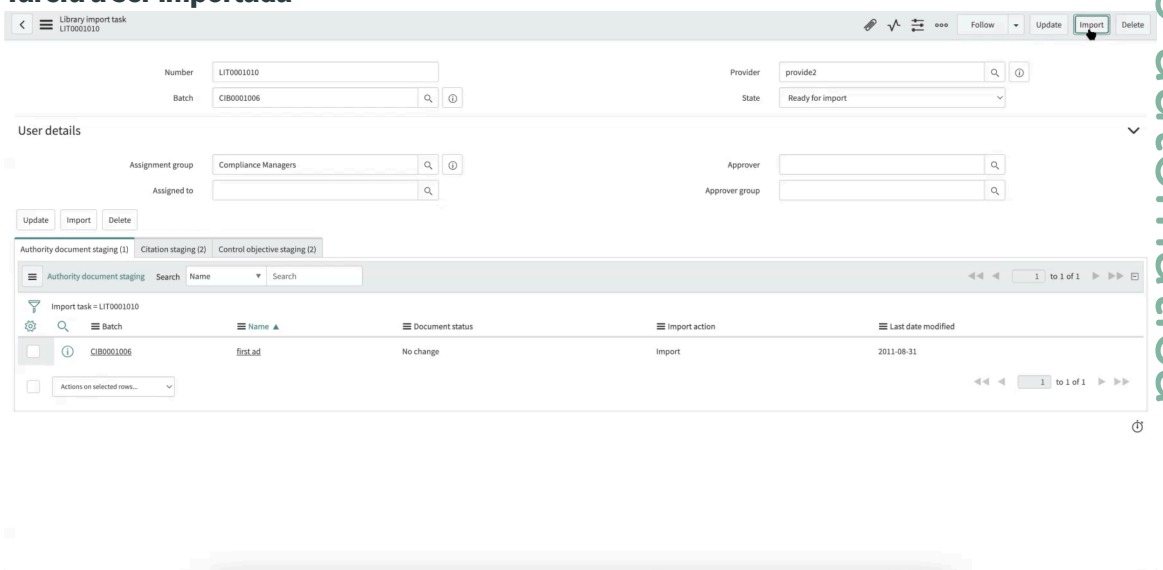
Nota:
Clicar em **Rejeitar** rejeita a tarefa de importação da biblioteca e a move para o estado Novo novamente, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tarefa de importação de biblioteca no estado Pronto para importação



Quando a tarefa está no estado Pronto para importação, a ação Importar é exibida conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tarefa a ser importada

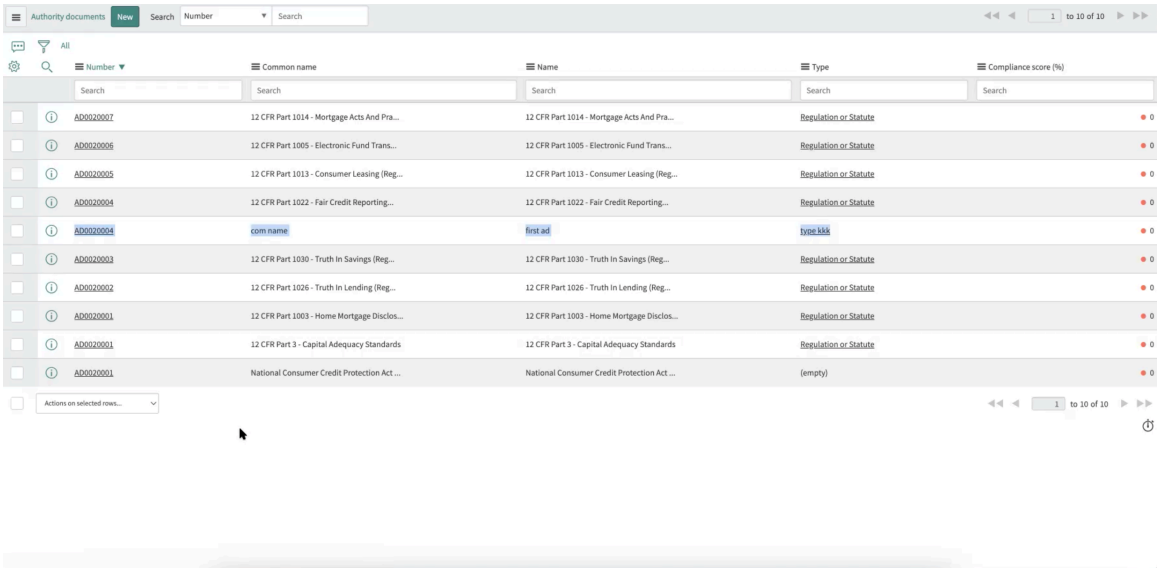


7. Clique em **Importar**.
   Esta ação importa os registros de preparação na tarefa de importação da biblioteca para as tabelas GRC: Gestão de políticas e conformidade. Você pode exibir as tabelas navegando até as tabelas de documentos de autoridade, tabelas de citação ou tabelas de objetivos de controle na aplicação GRC: Gestão de políticas e conformidade. Consulte a amostra de tabela de documentos de autoridade, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

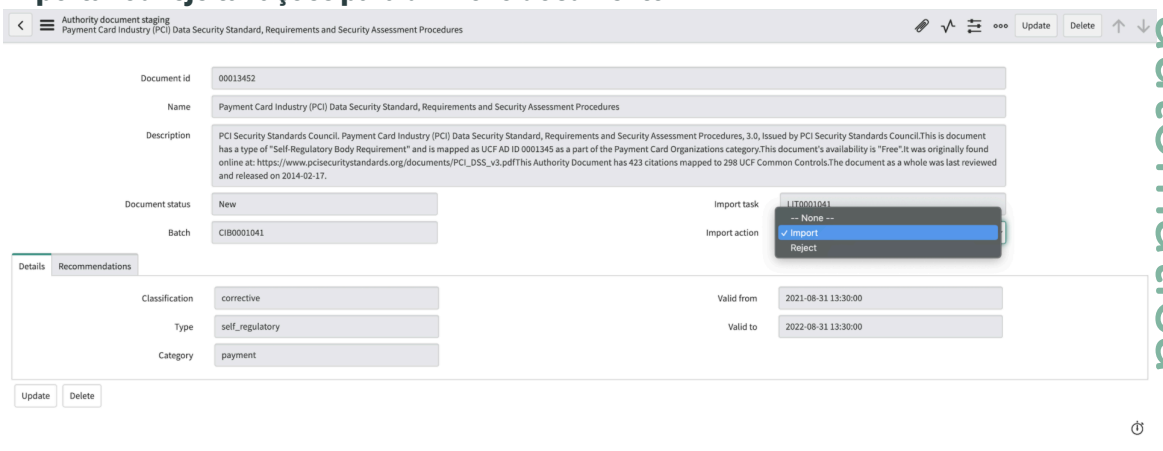
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela de documentos de autoridade



Quando você clica em um documento de autoridade, como AD0020004 que é exibido na tabela, ele exibe os detalhes do registro de preparação do documento de autoridade. No registro de preparação, o campo Status do documento no formulário exibe informações sobre o status atual do documento. Quando o valor do campo de status do documento é Novo ou Atualizar, as ações Importar ou Rejeitar estão disponíveis para o registro e a tarefa de importação pode ser importada ou rejeitada conforme mostrado no exemplo a seguir.

Importar ou rejeitar ações para um novo documento

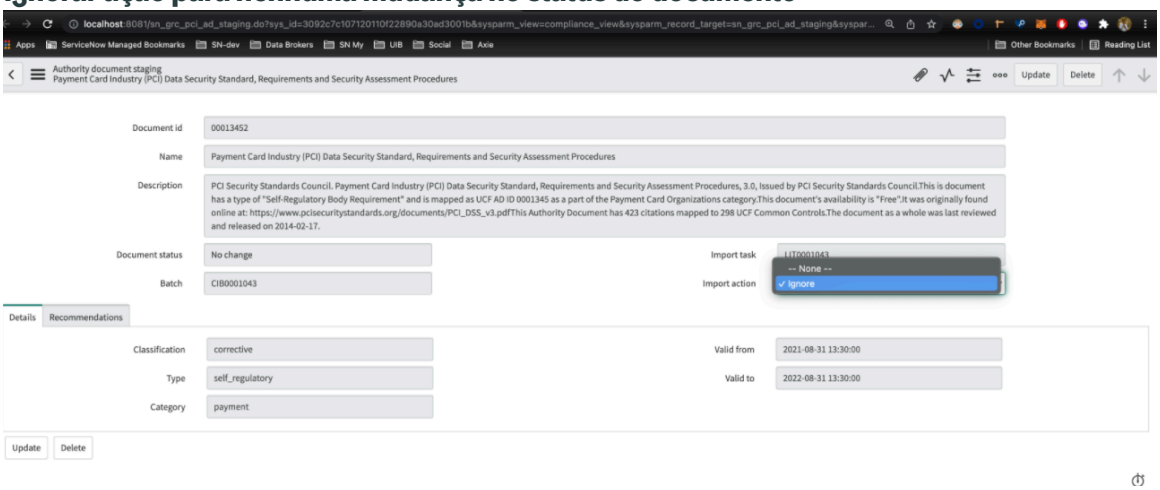


Quando o valor do campo de status do documento é Sem mudança, somente a opção Ignorar está disponível na ação Importar do registro. A tarefa de importação pode ser ignorada, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ignorar ação para nenhuma mudança no status do documento



Consulte a tabela a seguir para obter os critérios dos valores do campo Status do documento.

Valor do campo de status do documento e seus critérios

Campo	Descrição
Status do documento = Novo	Registro que não foi encontrado nas tabelas GRC: Gestão de políticas e conformidade.
Status do documento = Sem mudança	Data da**última modificação de origem** do registro existente na tabela GRC: Gestão de políticas e conformidade que é posterior à data do registro de preparação de entrada. O status do documento não muda.
Status do documento = Atualizar	Data da**última modificação de origem** do registro existente na tabela GRC: Gestão de políticas e conformidade que é anterior à data do registro de preparação de entrada. O status do documento é atualizado.

Depois que o fluxo de trabalho é concluído, o fluxo do processador de preparação de Conformidade atualiza automaticamente o status da tarefa de importação da biblioteca para Concluído.

Nota:

Se ocorrer um erro no processamento do fluxo, o fluxo do processador de preparação de Conformidade atualizará o estado da tarefa de importação da biblioteca para Concluído com erros. Este erro pode ocorrer devido a um dos seguintes motivos:

- Os mapeamentos de valor de taxonomia do registro não foram encontrados e o valor de mapeamento automático da configuração de taxonomia do provedor é falso.
- O primário do registro é ignorado.

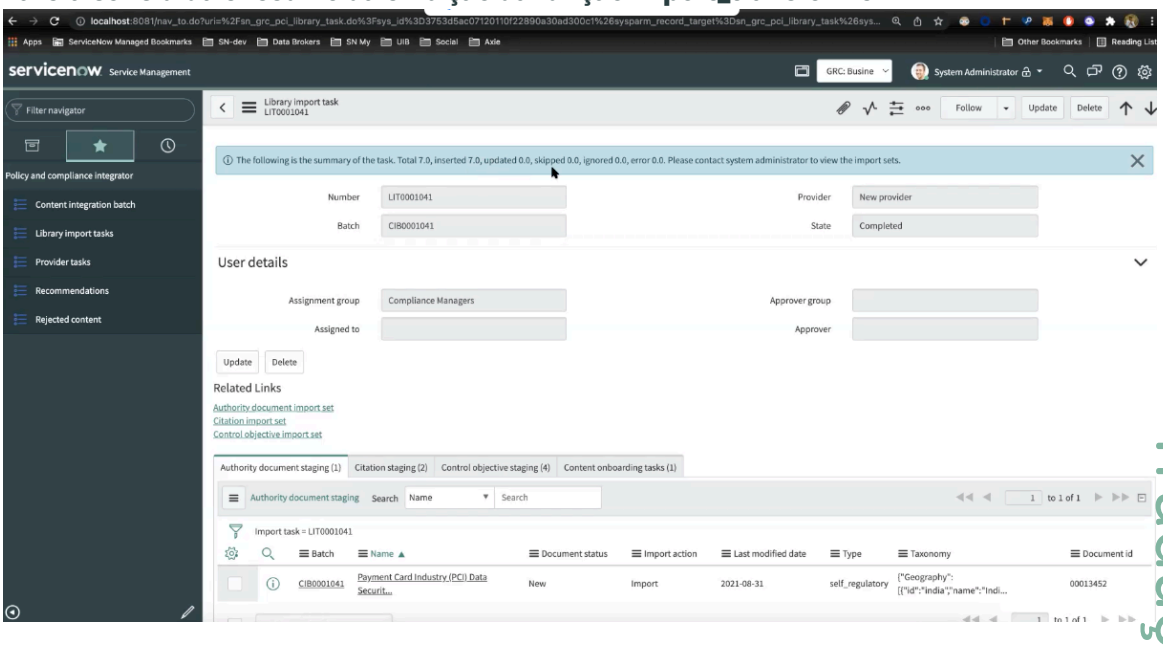
O registro com o erro é rejeitado pelo fluxo do processador de preparação de Conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando o status da tarefa de importação da biblioteca é Concluído, o resumo da tarefa de importação e os links relacionados dos conjuntos para importação são exibidos somente para os usuários com a função import_transformer, conforme mostrado no exemplo a seguir. A função import_transformer é uma função global.

Tarefa concluída e resumo da exibição da função import_transformer



O resumo da exibição da função import_transformer não está disponível para nenhum outro usuário da aplicação Integrador de política e conformidade para GRC.

Resultado

A tarefa de importação da biblioteca agora está no estado Concluído e o conteúdo é importado para a aplicação Gestão de políticas e conformidade.

[store-future: BEGIN review]

Acelerador de Conformidade de Segurança em Nuvem para monitorar controles de nuvem

O Cloud Security Compliance Accelerator permite que sua organização esteja em conformidade com os padrões e benchmarks de nuvem. O acelerador ajuda a monitorar as aplicações e os dados da sua organização hospedados na nuvem, para cumprir os padrões regulatórios definidos pelas diretrizes do setor e as leis locais e internacionais.

O Cloud Security Compliance Accelerator simplifica a conformidade de segurança na nuvem, integrando-se à Gestão de posturas de segurança na nuvem (CSPM). Ele é compatível com os Controles de segurança críticos (CIS) versão 8, que são conjuntos priorizados de proteções para mitigar os ataques cibernéticos mais comuns contra sistemas e redes. Eles são mapeados para outros padrões de segurança, como NIST 800-53, NIST 800-171, PCI DSS 4.0, ISO 27002 e outros. Este acelerador fornece mapeamento entre controles de nuvem da versão 8 do CIS e controles relacionados das políticas NIST 800-53, NIST 800-171, PCI DSS 4.0 e ISO 27002 e CSPM que são baseadas em benchmarks do CIS para Azure e AWS, permitindo o monitoramento contínuo de controles de nuvem.

Os usuários que podem administrar e gerenciar esta aplicação são o gerente de conformidade (sn_compliance.manager) e o administrador de conformidade (sn_compliance.admin).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pré-requisitos do Cloud Security Compliance Accelerator

As aplicações de plug-in necessárias para importar os dados mapeados entre os objetivos de controle provenientes de diferentes origens e os testes de configuração são:

GRC: plug-in Cloud Security Compliance Accelerator

O plug-in permite o mapeamento entre os objetivos de controle e os testes de configuração para monitorar os controles de nuvem. GRC: o registro de teste de configuração do Acelerador de segurança em nuvem também é enviado com a aplicação para as informações de metadados e a lógica de preparação.

GRC: plug-in do integrador de políticas e conformidade

O plug-in GRC: Cloud Security Compliance Accelerator depende do plug-in integrador GRC: Policy and Compliance para obter as informações básicas subjacentes das tabelas mapeadas e o trabalho agendado para importar os dados mapeados.

Nota:
Embora o plug-in GRC: Cloud Security Compliance Accelerator esteja instalado, pelo menos uma das seguintes aplicações dependentes deve ser instalada para enviar os dados mapeados:

- Para objetivos de controle que se originam da Autorização e monitoramento contínuos (CAM), o CAM deve ser instalado.
- Para objetivos de controle que se originam do CIS, a aplicação Monitoramento de controles de segurança cibernética deve ser instalada.
- Para objetivos de controle que se originam do UCF, o documento de autoridade CIS V8, NIST 800-53, NIST 800-171, ISO 27002 ou PCI DSS 4.0 e citações relacionadas e objetivos de controle devem ser baixados do UCF.

Tabelas enviadas aos clientes com a aplicação Acelerador de Conformidade de Segurança para Nuvem

As tabelas enviadas para os clientes são:

Objetivo de controle para tabela de preparação de objetos [sn_grc_pci_control_objective_object_staging]

Tabela em fases para mapeamentos de teste de configuração e objetivo de controle.

Configuração de importação de mapeamento de objetivo de controle [sn_grc_pci_control_objective_mapping_import_configuration]

Tabela de metadados para armazenar as informações de configuração necessárias para enviar os registros da tabela de preparação para a tabela de destino.

Configuração de campos adicionais de mapeamento de objetivo de controle [sn_grc_pci_control_objective_mapping_import_additional_fields_configuration]

Tabela de metadados para armazenar pares de chave-valor pertencentes a quaisquer colunas adicionais na tabela m2m de destino.

Para obter mais informações sobre essas tabelas, consulte Tabelas para mapeamento de testes de configuração e objetivo de controle e as descrições das tabelas usadas no Acelerador de conformidade de segurança para nuvem, consulte Tabelas instaladas com Governança, risco e conformidade.

Trabalho programado para mover dados da preparação para a tabela de destino

Um trabalho agendado (Importar mapeamentos de objetivo de controle para a tabela principal) está disponível para execução sob demanda, que seleciona os registros mapeados no estado **Pendente** da tabela de preparação de objetivo de controle para objeto. O

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

trabalho está programado para ser executado sob demanda porque o usuário pode importar listas compartilhadas a qualquer momento, quando houver novos objetivos de controle gerados com mapeamentos ou quando houver novos testes de configuração.

O trabalho move os detalhes do registro para as colunas apropriadas na tabela de destino da configuração de importação de mapeamento do objetivo de controle e marca os registros como **Processados** na tabela de preparação do objetivo de controle para objeto.

Como administrador de conformidade, se você não quiser que o registro seja mapeado entre o objetivo de controle e o teste de configuração, poderá marcá-lo como **Inativo**.

Depois que os registros são processados, você pode navegar até a tabela de destino, Objetivo de controle para controles de configuração [sn_compliance_m2m_policy_statement_configuration_control] para exibir os registros.

Importando dados mapeados relacionados ao UCF

Para importar dados da lista compartilhada UCF (Unified Compliance Framework, Estrutura de Conformidade Unificada) para as tabelas de Gestão de políticas e conformidade, use GRC: Compliance UCF.

Você pode importar objetivos de controle que são de uma lista compartilhada relacionada ao UCF. Se você instalou o UCF e tem objetivos de controle originados da lista compartilhada do UCF ou importou uma nova lista compartilhada, execute o trabalho agendado **Importar mapeamentos de objetivo de controle para a tabela principal** para obter os novos objetivos de controle.

Você pode executar o trabalho agendado sob demanda sempre que importar uma nova lista compartilhada. Depois que o trabalho é executado, todos os mapeamentos relacionados ao UCF entre objetivos de controle e testes de configuração que estavam no estado Pendente na tabela de preparação Objetivo de controle para objeto são processados. Os dados mapeados são movidos para a tabela de mapeamento, que é a tabela Objetivo de Controle para Controles de Configuração.

Nota:
Os controles serão gerados após a associação do objetivo de controle aos testes de configuração somente quando:

- A propriedade `sn_compliance.auto_create_profile_and_control` está habilitada.
- A opção **Cria controles automaticamente** deve ser habilitada no formulário de objetivo de controle.

Importando a lista compartilhada UCF que consiste em documentos de autoridade NIST 800-53, NIST 800-171, ISO 27002, PCI DSS 4.0, CIS Controls V8 e importa objetivos de controle correspondentes.

De maneira semelhante, os dados mapeados entre objetivos de controle e testes de configuração relacionados aos benchmarks do Azure e AWS CIS também são importados da tabela de fases para a tabela de destino na execução do trabalho agendado.

Novo conteúdo do CIS v8 para GRC: Cybersecurity Controls Accelerator

A versão 8 dos Controles CIS é o novo documento de autoridade adicionado à aplicação Acelerador de controles de segurança cibernética. O documento de autoridade contém 171 citações, 171 objetivos de controle e uma nova referência de conteúdo. A referência de conteúdo é mapeada para o documento de autoridade, citações e objetivos de controle.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode navegar até **Controles de tecnologia Monitoramento** e filtrar os registros com a origem como Controles CIS para exibir o documento de autoridade, as citações e os objetivos de controle mapeados para a referência de conteúdo. A tabela Referência de conteúdo para documento de autoridade tem os dados mapeados entre a referência de conteúdo e o documento de autoridade. A tabela Referência de conteúdo para citação armazena os dados mapeados entre as novas citações e a referência de conteúdo. Da mesma forma, a tabela Referência de conteúdo para objetivos de controle tem os dados mapeados entre a referência de conteúdo e os objetivos de controle. Para obter mais informações, consulte Cybersecurity Controls Accelerator.

[End]

Tabelas para mapeamento de testes de configuração e objetivo de controle

Há três tabelas que ajudam a enviar os dados mapeados entre o objetivo de controle e os testes de configuração para os clientes.

Tabela de preparação para mapeamentos de teste de configuração e objetivo de controle

O objetivo de controle para a tabela de preparação de objetos [sn_grc_pci_control_objective_object_staging] contém os dados de mapeamento de um objetivo de controle com os de qualquer registro de objeto. No entanto, neste caso, o registro do objeto é o teste de configuração da tabela de objetos de teste de configuração.

Os objetivos de controle podem vir de diferentes origens, que são capturadas nas colunas da tabela de preparação de objetivo de controle para objeto:

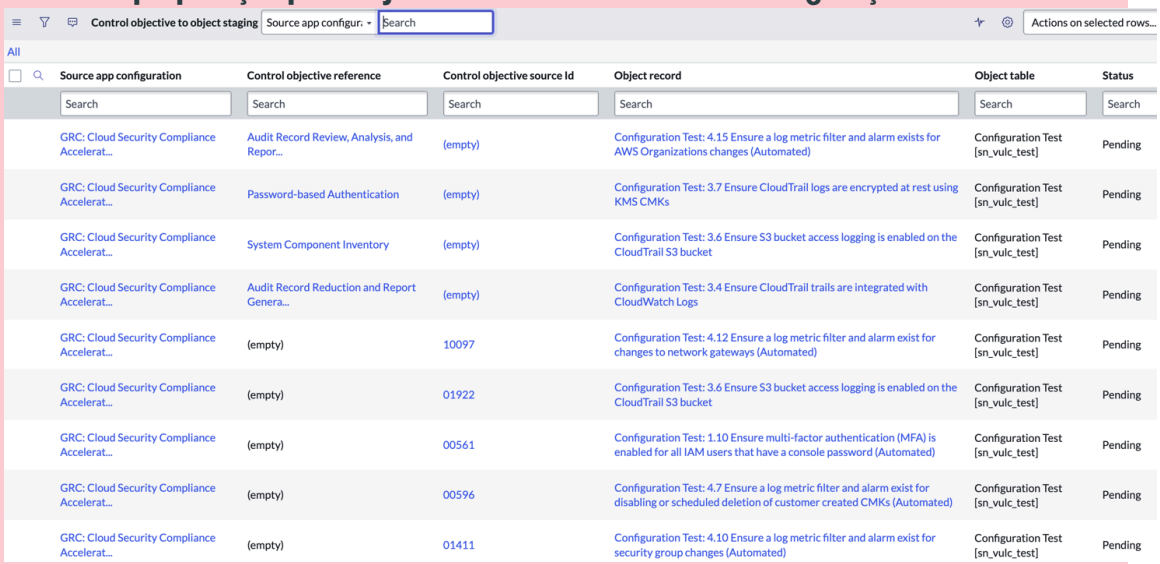
1. **Referência do objetivo de controle**: esta coluna é indicativa dos objetivos de controle que se originam do CAM ou CIS e estão disponíveis com seus SYS IDs como referência. Navegue até a tabela de preparação Objetivo de controle para objeto e filtre os registros com referência de objetivo de controle no campo de pesquisa. Depois de executar a pesquisa, todos os mapeamentos de registro relacionados aos objetivos de controle e testes de configuração do CAM e CIS são exibidos, que são enviados para o GRC: Cloud Security Compliance Accelerator.
2. **ID da origem do objetivo de controle**: a coluna indica os objetivos de controle que se originam do Unified Compliance Framework (UCF) e seus SYS IDs não estão prontamente disponíveis. O ID de origem é gerado no momento em que o usuário importa o objetivo de controle das listas compartilhadas e um ID do sistema é gerado com base no ID de origem. Você pode filtrar os registros com o ID de origem do objetivo de controle para obter todos os registros de mapeamento entre os objetivos de controle UCF e os testes de configuração com referência ao ID de origem são listados

O campo **Status** exibe o status dos registros nos estados Pendente, Processado ou Inativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela de preparação para objetivo de controle e teste de configuração



Control objective to object staging | Source app configur. | Search | Actions on selected rows...

All

Source app configuration	Control objective reference	Control objective source Id	Object record	Object table	Status
GRC: Cloud Security Compliance Accelerat...	Audit Record Review, Analysis, and Repor...	(empty)	Configuration Test: 4.15 Ensure a log metric filter and alarm exists for AWS Organizations changes (Automated)	Configuration Test [sn_vulc_test]	Pending
GRC: Cloud Security Compliance Accelerat...	Password-based Authentication	(empty)	Configuration Test: 3.7 Ensure CloudTrail logs are encrypted at rest using KMS CMKs	Configuration Test [sn_vulc_test]	Pending
GRC: Cloud Security Compliance Accelerat...	System Component Inventory	(empty)	Configuration Test: 3.6 Ensure S3 bucket access logging is enabled on the CloudTrail S3 bucket	Configuration Test [sn_vulc_test]	Pending
GRC: Cloud Security Compliance Accelerat...	Audit Record Reduction and Report Genera...	(empty)	Configuration Test: 3.4 Ensure CloudTrail trails are integrated with CloudWatch Logs	Configuration Test [sn_vulc_test]	Pending
GRC: Cloud Security Compliance Accelerat...	(empty)	10097	Configuration Test: 4.12 Ensure a log metric filter and alarm exist for changes to network gateways (Automated)	Configuration Test [sn_vulc_test]	Pending
GRC: Cloud Security Compliance Accelerat...	(empty)	01922	Configuration Test: 3.6 Ensure S3 bucket access logging is enabled on the CloudTrail S3 bucket	Configuration Test [sn_vulc_test]	Pending
GRC: Cloud Security Compliance Accelerat...	(empty)	00561	Configuration Test: 1.10 Ensure multi-factor authentication (MFA) is enabled for all IAM users that have a console password (Automated)	Configuration Test [sn_vulc_test]	Pending
GRC: Cloud Security Compliance Accelerat...	(empty)	00596	Configuration Test: 4.7 Ensure a log metric filter and alarm exist for disabling or scheduled deletion of customer created CMKs (Automated)	Configuration Test [sn_vulc_test]	Pending
GRC: Cloud Security Compliance Accelerat...	(empty)	01411	Configuration Test: 4.10 Ensure a log metric filter and alarm exist for security group changes (Automated)	Configuration Test [sn_vulc_test]	Pending

Tabela de destino para informações de configuração de preparação

A configuração de importação de mapeamento do objetivo de controle [sn_grc_pci_control_objective_mapping_import_configuration] é a tabela de metadados m2m de destino, cujos registros não podem ser atualizados. Os campos nesta tabela - Nome da configuração do app de origem, Campo de objetivo de controle, Campo de objeto, Tipo de campo de objeto, Valores de campo da tabela de objeto - são estáticos e somente para exibição. A configuração estática se alinha com a configuração da tabela de preparação e, portanto, durante o processamento do registro de preparação, os dados são movidos para as colunas correspondentes na tabela de destino. O administrador de conformidade pode, no entanto, exibir os registros para entender onde os valores do campo vão para as colunas da tabela de destino principal. Por exemplo, a referência do **nome da configuração do app de origem** na tabela de destino vem da **configuração do app de origem** da tabela de preparação. **O tipo de campo de objeto** pode ser **ID do documento** ou **Referência**. Quando o trabalho agendado é executado, ele armazena as informações do registro de preparação nas colunas apropriadas da tabela de destino.

Tabela de destino para informações de configuração de preparação



Control objective mapping import configuration | Source app configur. | Search | Actions on selected rows...

Source app configuration name	Target table	Control objective field	Object field type	Object field	Object table field
GRC: Cloud Security Accelerator Config test	Control Objective to Configuration Control [sn_compliance_m2m_policy_statement_configuration_control]	policy_statement	Reference	configuration_control	

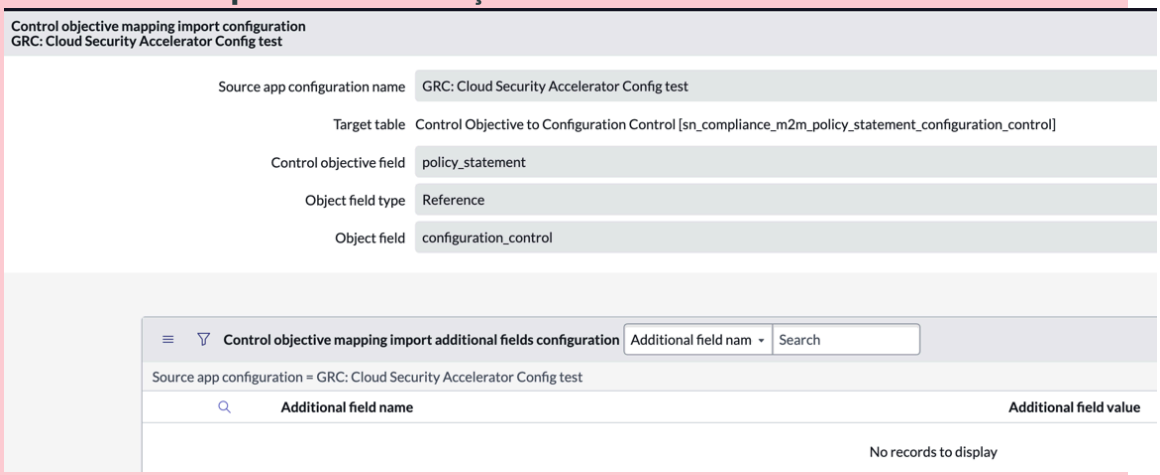
Lista relacionada para informações adicionais da tabela m2m

A tabela Configuração de campos adicionais de mapeamento de objetivo de controle [sn_grc_pci_control_objective_mapping_import_additional_fields_configuration] é uma lista relacionada que tem colunas de referência adicionais. Quando controles são gerados ou entidades são criadas, há valores de coluna adicionais que são específicos para uma configuração, que pode precisar ser acomodado na tabela m2m. Para esse processo descendente, o **nome do campo adicional** contém as informações adicionais do nome da coluna da tabela de destino da configuração do app de origem. Da mesma forma, o valor do **campo Adicional** captura o valor da coluna para o nome do campo adicional. Portanto, esta tabela armazena os pares de chave-valor em relação às colunas adicionais na tabela m2m de destino.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista relacionada para obter informações adicionais



Acelerador de DevOps para conformidade de controle, execução de PaCE e gestão de exceções

GRC: DevOps Accelerator é uma aplicação que permite que seus clientes avaliem a conformidade das políticas de DevOps e os objetivos de controle de GRC integrando-se à política como um mecanismo de código (PaCE).

Importante:
A partir da versão *`Washington DC`*, o GRC DevOps Use Case Accelerator está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

O plug-in GRC: DevOps Accelerator (com.sn_grc_devops) mapeia os objetivos de controle extraídos de regulamentações, padrões e estruturas, como controles CIS, NIST 800-53, ISO 27002, PCI DSS e outros com a política de DevOps como um mecanismo de código (PaCE).). As políticas de DevOps são fornecidas pelo pacote de conteúdo de política de configuração de DevOps.

Com esta integração, você pode avaliar o status de conformidade. A integração também permite que os gerentes de DevOps monitorem a conformidade do controle, visualizem evidências da execução da PaCE e gerenciem exceções.

Pré-requisitos do acelerador de DevOps

1. Hhierarquia de plug-ins relacionados a PaCE e plug-ins relacionados a CDM.
2. Pacote de conteúdo de política de configuração de DevOps fornecido pela PaCE.
3. Plug-ins do GRC: GRC: Cybersecurity Controls Accelerator, GRC: UCF de conformidade e GRC: autorização e monitoramento contínuos.

Nota:
GRC: DevOps Accelerator (com.sn_grc_devops) depende do pacote de conteúdo de políticas de configuração de DevOps e do GRC: Policy and Compliance Management. No entanto, se os plug-ins GRC: Cybersecurity Controls Accelerator (CIS), GRC: Unified Compliance Framework (UCF) e GRC: Contínuos de Autorização e Monitoramento (CAM) não estiverem instalados na instância, os dados de preparação relevantes para os objetivos de controle desses Os plug-ins não estariam disponíveis na instalação do GRC: DevOps Accelerator.

O plug-in GRC: DevOps Accelerator mapeia o relacionamento entre as políticas de PaCE e os objetivos de controle.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Nem todos os objetivos de controle do GRC podem ter um relacionamento com todas as políticas de PaCE.

Preenchendo o objetivo de controle e os dados de mapeamento de PaCE das instâncias para a tabela de preparação

Objetivo de controle para tabela de mapeamento de itens

Como parte do acelerador de DevOps, os relacionamentos de mapeamento entre objetivos de controle e políticas de PaCE são enviados para os clientes. O relacionamento é capturado na tabela Objetivo de controle para itens [sn_compliance_control_objective_item], em que a coluna **Objetivo de controle** e a coluna **Registro de item**, que é a política PaCE, listam os dados.

Objetivo de controle para tabela de itens

Control objective to items | Control objective | Search | Actions on selected rows...

All

Control objective	Item record	Application table	Assessed object table	Domain
Encrypt Sensitive Information at Rest	Policy: mandatoryValue	sn_pace_policy	CDM Deployable [sn_cdm_deployable]	global
Implement Application Whitelisting of Li...	Policy: forbiddenKVcombinations	sn_pace_policy	CDM Deployable [sn_cdm_deployable]	global
Perform Regular Automated Port Scans	Policy: authorisedPortsRange	sn_pace_policy	CDM Deployable [sn_cdm_deployable]	global
Encrypt Sensitive Information at Rest	Policy: checkUniqueKeyValue_crossDeployables	sn_pace_policy	CDM Deployable [sn_cdm_deployable]	global
Encrypt All Sensitive Information in Tra...	Policy: mandatoryTagsList	sn_pace_policy	CDM Deployable [sn_cdm_deployable]	global
Use Multifactor Authentication For All A...	Policy: authorisedKVCombinations	sn_pace_policy	CDM Deployable [sn_cdm_deployable]	global
Maintain Standard Security Configuration...	Policy: noHTTP	sn_pace_policy	CDM Deployable [sn_cdm_deployable]	global
Establish Secure Coding Practices	Policy: noForbiddenValues	sn_pace_policy	CDM Deployable [sn_cdm_deployable]	global

Política de DevOps para controlar a tabela de preparação de objetivo

Tabela de preparação do acelerador de DevOps

DevOps policy to Control objective staging | Control objective sy | Search

All

Control objective sys Id	Control objective source Id	DevOps policy sys Id	Status	Domain
a47da77953a330104f3eddeeff7b1281		13cf348cff173010b231f9ee793bf18e	Processed	
3b6d677953a330104f3eddeeff7b125a		05565637ff073010b231f9ee793bf1b7	Processed	glob
9c7da77953a330104f3eddeeff7b1209		90719a33ff073010b231f9ee793bf127	Processed	
3b6d677953a330104f3eddeeff7b1259		70e1619f53c73010b231ddeeff7b127b	Processed	global
336d677953a330104f3eddeeff7b124c		8e72a99f53c73010b231ddeeff7b12fd	Processed	
347da77953a330104f3eddeeff7b12d8		66d221df53c73010b231ddeeff7b122f	Processed	global
9c7da77953a330104f3eddeeff7b1209		13cf348cff173010b231f9ee793bf18e	Processed	global
807d677953a330104f3eddeeff7b129a		96ea99d753f40110b231ddeeff7b12ee	Processed	global
3a4f606ddb872b003101b12c4e96192f		8e72a99f53c73010b231ddeeff7b12fd	Processed	global
336d677953a330104f3eddeeff7b1259		05565637ff073010b231f9ee793bf1b7	Processed	global
3b6d677953a330104f3eddeeff7b125a		dd151ef3ff073010b231f9ee793bf134	Processed	global
9c7da77953a330104f3eddeeff7b1209		dd151ef3ff073010b231f9ee793bf134	Processed	global
707da77953a330104f3eddeeff7b12ac		96ea99d753f40110b231ddeeff7b12ee	Processed	global
787da77953a330104f3eddeeff7b12ab		9964e113530b3010b231ddeeff7b127f	Processed	global

Há uma tabela de preparação como parte do acelerador de DevOps, que é a política de DevOps para controlar a tabela de preparação de objetivo [sn_grc_devops_policy_control_objective_staging]. Um usuário com a função de administrador de Conformidade pode exibir a tabela.

Para CAM e CIS, os SYS IDs dos objetivos de controle são mapeados com os SYS IDs da política de DevOps. No entanto, para UCF, o ID de origem do objetivo de controle importado da lista compartilhada é mapeado com o SYS ID da política de DevOps.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os dados na política de DevOps para controlar a tabela de preparação do objetivo [sn_grc_devops_policy_control_objective_staging] são enviados com o status Pendente. Os dados são preenchidos na tabela de preparação com base nas aplicações instaladas na instância. Os dados não serão processados se o objetivo de controle e a política de PaCE não existirem na instância.

Trabalho programado para mover dados da preparação para a tabela principal

Um trabalho diário (Importar política de DevOps para mapeamento de objetivo de controle da preparação) é executado depois que as aplicações e o acelerador de DevOps são instalados para adicionar os registros à tabela Objetivo de controle para itens (sn_compliance_control_objective_item). Se o registro for adicionado com sucesso à tabela de mapeamento, o status do registro na tabela de preparação será movido para Processado. Se um objetivo de controle não estiver preenchido ou presente na aplicação, o registro não será processado, mas ficará com o status Pendente.

Gerenciar o monitoramento contínuo de controles entre Conformidade de configurações e Gestão de políticas e conformidade

O monitoramento contínuo para controles é uma integração de recursos entre o produto GRC: Gestão de políticas e conformidade e os produtos Operações de segurança Conformidade de configurações. Este recurso integra os resultados da verificação de aplicações de terceiros, como a Qualys, para determinar o status de conformidade de cada controle associado.

O monitoramento contínuo é uma abordagem proativa de gestão de segurança. Os clientes monitoram e validam a conformidade e gerenciam riscos em relação a documentos de autoridade.

Fluxo de trabalho de monitoramento contínuo

1. O administrador do sistema ativa os plug-ins Conformidade de configurações e Gestão de políticas e conformidade.
2. O gerenciador de conformidade mapeia objetivos de controle ou controles para testes de configuração, que geram controles, entidades e indicadores relacionados a esses testes de configuração.
3. A integração ingere os resultados da verificação de teste de configuração de terceiros em intervalos definidos.
4. Se os resultados da verificação de teste de configuração dos testes de configuração indicarem uma falha, o controle não estará em conformidade e um problema será gerado automaticamente.
5. Se o próximo resultado da verificação do teste de configuração indicar que a falha foi corrigida, o controle estará em conformidade e o problema será encerrado automaticamente.

Mapear objetivo de controle ou controles para testes de configuração

O gerenciador de conformidade mapeia objetivos de controle ou controles para os testes de configuração, que geram os controles, entidades e indicadores associados à conformidade de configuração.

Antes de Iniciar
Função necessária: gerente de conformidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O plug-in Conformidade de configurações deve ser ativado para acessar este recurso e a propriedade **sn_compliance.auto_create_profile_and_control** deve ser definida como verdadeira.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Políticas**.
2. Abra o registro da política, clique na lista relacionada Objetivos de controle e clique em **Editar**.

   Nota:
   A Política de **senha** é usada neste exemplo.

3. Selecione cada objetivo de controle a ser associado à política.
4. Abra um objetivo de controle e clique na lista relacionada Citações para exibir a citação do documento de autoridade que está associada a este objetivo de controle.

   Nota:
   O objetivo de controle **Configurar a idade máxima da senha** é usado neste exemplo.

5. Clique na lista relacionada Testes de configuração e selecione uma das seguintes opções de adição:
   - Clique em **Adicionar**
   - Clique **em Adicionar de políticas**
   - Clique **em Adicionar de fontes autorizadas**

   Nota:
   O campo **Origem** de cada teste de configuração identifica o provedor terceirizado das informações.

6. Após a seleção, clique em **Adicionar**.
   Todos os itens de configuração (controles, entidades e indicadores) são mapeados e exibidos na lista relacionada Testes de configuração. Os resultados podem levar alguns minutos para serem gerados.

Interpretar resultados da verificação de conformidade de configuração

Se os resultados da verificação de teste de configuração do controle indicarem falhas, o controle será marcado como fora de conformidade. Se os resultados da verificação indicarem que o controle foi aprovado, todos os testes de configuração e o controle serão marcados como compatíveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: gerente de conformidade

O plug-in Conformidade de configurações deve ser ativado para acessar este recurso e a propriedade `sn_compliance.auto_create_profile_and_control` deve ser definida como verdadeira

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Objetivos de Controle**.

   Nota:
   A declaração de política **Configurar a idade máxima da senha** é usada neste exemplo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Abra o registro do objetivo de controle e clique na lista relacionada Controles.
   11 controles foram gerados a partir da verificação de teste de conformidade de configuração. Cada controle tem um **perfil** associado e, como todos os controles mostram um **status** de fora de **conformidade**, um número igual de problemas foi gerado automaticamente.
3. Abra um registro de controle e clique na lista relacionada ao Indicador.
4. Abra o registro do indicador para ver os resultados do indicador.
   Os resultados da verificação de teste de configuração são atualizados em intervalos regulares. Se os resultados da verificação indicarem que a falha foi corrigida, o controle será marcado como compatível e o problema será encerrado automaticamente.

Como gerenciar a experiência móvel do GRC Política e conformidade

Como gerente de políticas e conformidade, use seu dispositivo móvel Android ou iOS para gerenciar seu trabalho.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Ações de função do usuário para um gerente de conformidade

Como um usuário com a função Now Platform® de gerente de conformidade (sn_compliance.manager), gerencie seu trabalho sem estar vinculado à área de trabalho. Receba notificações oportunas sobre alertas atuais, bem como status de risco e conformidade para seus ativos críticos, fornecedores e serviços de negócios essenciais afetados, tudo em seu dispositivo móvel.

Com o Aplicação GRC Mobile, você pode executar as seguintes atividades Gestão de políticas e conformidade sem estar vinculado à área de trabalho:

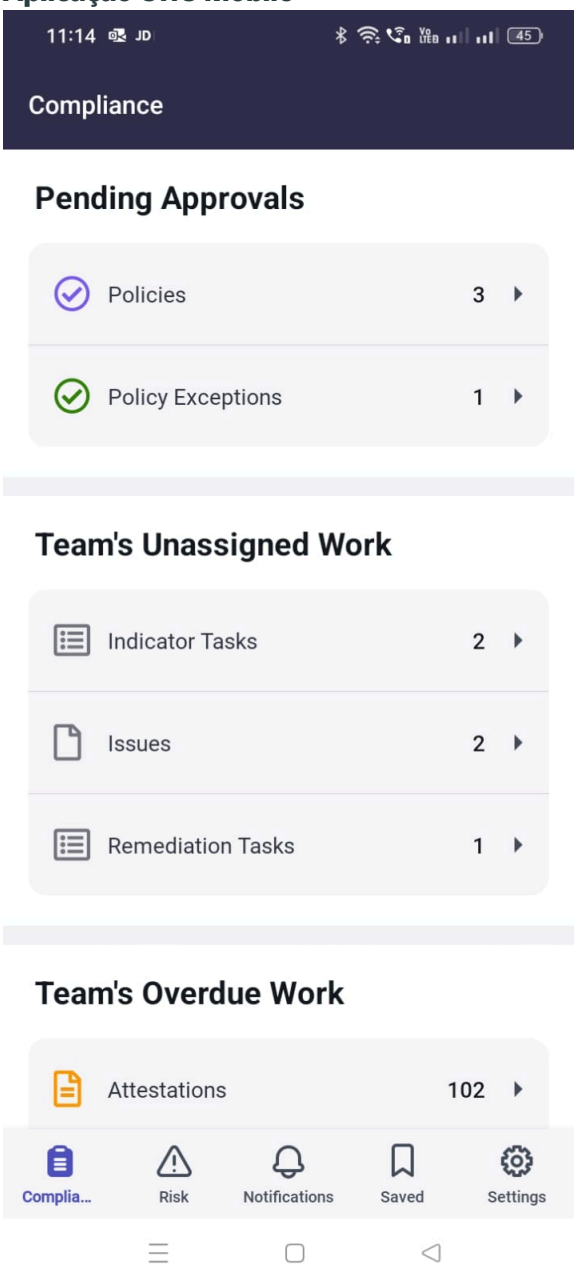
- Aprove ou rejeite solicitações pendentes de políticas e exceções às políticas atribuídas a você.
- Atribua tarefas não atribuídas e problemas à sua equipe com os applets Tarefas do indicador, Problemas e Tarefas de correção.
- Gerencie e reatribua as tarefas atrasadas da sua equipe com os applets de Certificações e Problemas atrasados.

A figura a seguir ilustra como você faz login na instância Now Platform do seu dispositivo móvel e a tela inicial que é exibida após o login.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicação GRC Mobile



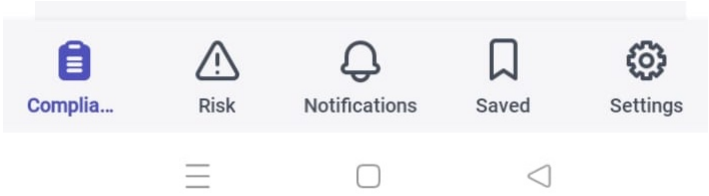
Para obter instruções passo a passo sobre como configurar sua instância Now Platform e instalar o Aplicação GRC Mobile, consulte Configurar check-list para o Aplicação GRC Mobile. Para obter instruções sobre como fazer login, consulte Faça login no Aplicação GRC Mobile.

Aplicações

Aplicações são os ServiceNow® componentes de software, como Gestão de políticas e conformidade, Gestão de riscose Gestão de auditorias que fornecem recursos e funcionalidades específicos em sua instância Now Platform. Depois de instalar essas aplicações principais e o aplicativo GRC Mobile na sua instância Now Platform, essas aplicações serão exibidas como ícones na parte inferior do seu dispositivo móvel Android ou iOS após o login.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Pastas

Cada aplicação ServiceNow® mobile contém pastas que separam os applets por categorias. Na imagem anterior, as **Aprovações Pendentes**, **o Trabalho Não Atribuído daEquipe e o Trabalho Atrasado da Equipe** são as pastas de Aplicativo de Políticas e conformidade para celular.

Applets

Applets são as diferentes opções na aplicação. Na imagem anterior, os ícones em **Aprovações pendentes**, **Trabalho não atribuído daequipe e Trabalho atrasado da equipe** são os applets disponíveis para o Aplicativo de Políticas e conformidade para celular.

Configurar check-list para o Aplicação GRC Mobile

A check-list a seguir inclui as tarefas de configuração que você deve concluir na instância Now Platform® e no dispositivo móvel antes de usar o Aplicação GRC Mobile. Conclua essas tarefas de configuração antes de usar a aplicação Aplicação GRC Mobile para exibir a aplicação Gestão de políticas e conformidade no seu dispositivo móvel.

Antes de Iniciar

Como opção, imprima esta check-list e use-a para orientá-lo nas tarefas de configuração necessárias para o Aplicação GRC Mobile.

Tempo estimado para concluir esta tarefa: 15 a 20 minutos.

Funções necessárias: admin, sn_compliance.manager

Procedimento

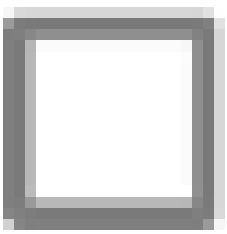
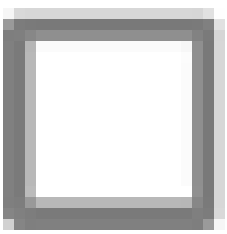
Verifique se você concluiu cada item da lista para que possa fazer login no Aplicação GRC Mobile e adicionar uma instância Now Platform.

Aplicação GRC Mobile check-list

Item	Descrição
☐	Como um usuário com a função de administrador, verifique se você tem as aplicações principais GRC instaladas em uma instância Now Platform. Esta é a instância Now Platform que você exibe no seu dispositivo móvel. **Nota:** As aplicações principais GRC e a instância Now Platform devem ser da mesma versão da família. **a.** Para verificar se a aplicação principal GRC: GRC Profile Dependencies está instalada em sua instância, navegue até Plug- **ins** e pesquise por GRC Profile. **b.** Se a aplicação principal do GRC Profile ainda não estiver instalada, clique em **Instalar** para instalá-la.

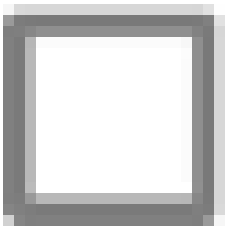
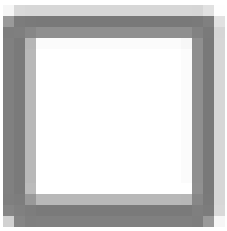
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Item	Descrição
	c. Depois que a aplicação Perfil de GRC estiver instalada, instale a aplicação principal Gestão de políticas e conformidade, a aplicação principal [Gestão de riscos, ou as aplicações Gestão de políticas e conformidade e Gestão de riscos. Estas são as duas GRC aplicações que você pode exibir com Aplicação GRC Mobile. Se não estiver visível em sua instância, todas as GRC aplicações principais estarão disponíveis no ServiceNow Store. Para obter mais informações sobre como obter direitos, baixar e instalar as GRC aplicações principais, consulte GRC e o ServiceNow Store. Quando você instala as aplicações principais GRC, os plug-ins de dependência para Aplicação GRC Mobile, (com.glide.sg e com.glide.sg.agent_native_client) também são instalados automaticamente. Para verificar se esses plug-ins de dependência estão instalados e ativados: **a.** Navegue até Plug- **ins**. **b.** Pesquise os IDs de plug-in (com.glide.sg e com.glide.sg.agent_native_client). **c.** Se eles não estiverem ativados, ative esses plug-ins.
	Como um usuário com a função de administrador, verifique se você tem o aplicativo para celular GRC instalado na instância Now Platform que deseja exibir em seu dispositivo móvel. **Nota:** O aplicativo para celular GRC e a instância Now Platform devem ser da mesma versão da família. Para obter mais informações sobre como obter direitos, baixar e instalar o Aplicação GRC Mobile, consulte GRC e o ServiceNow Store.
	Como um usuário com a função de administrador, na instância Now Platform, verifique se você atribuiu usuários móveis com as funções Now Platform necessárias. **a.** Para exibir as funções atribuídas a um usuário, navegue até **Usuários e Grupos** > **Usuários**. **b.** Selecione o nome de usuário seguido pela lista relacionada de funções. Todas as funções atribuídas a este usuário são exibidas. **c.** Verifique se um usuário está atribuído ou atribua um usuário com a função de biblioteca de infraestrutura de TI (itil). Usuários com a função itil podem criar, abrir e atualizar registros. Somente usuários com a função itil podem ter tarefas atribuídas a eles. **d.** Verifique se um usuário está atribuído ou atribua a um usuário a função de gerente de conformidade (sn_compliance.manager). Esta

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Item	Descrição
	função é adicionada automaticamente quando você atribui a função itil. **e.** Verifique se você criou todos os grupos de atribuição necessários e atribuiu usuários móveis a esses grupos. **Nota:** Se você tiver vários usuários para o aplicativo para celular, como alternativa, poderá atribuir a função sn_compliance.manager a um grupo. Cada usuário adicionado ao grupo herda esta função. Para obter mais informações sobre usuários e atribuição de funções a usuários e grupos, consulte Criar um usuário , Atribuir uma função a um usuário , Atribuir uma função a um grupo .
	Como um usuário móvel com a função sn_compliance.manager, baixe e instale o aplicativo ServiceNow® Agent mais atual no seu dispositivo móvel. O app Agent mais atual está disponível na Apple iOS App Store e na Google Play Store.
	Como um usuário com a função sn_compliance.manager, verifique se as notificações estão habilitadas no seu dispositivo móvel e na sua instância Now Platform. As notificações informam quando solicitações de aprovação pendentes críticas são atribuídas a você ou ao seu grupo de atribuição. Para ajudá-lo com a correção oportuna, depois de habilitar as notificações, clique em uma notificação no Aplicação GRC Mobile e navegue diretamente para o registro. Para habilitar notificações em sua instância Now Platform para que sejam exibidas em seu dispositivo móvel, siga estas etapas. **a.** Verifique se você baixou e instalou o Aplicação GRC Mobile em sua instância Now Platform. **b.** Em Configurações do sistema na sua instância Now Platform, em Notificações, verifique se você habilitou o **Aplicativo para celular da ServiceNow**. Now Platform notificações também são exibidas na tela de mensagens do seu dispositivo móvel. Verifique se as notificações também estão habilitadas nas configurações do seu dispositivo móvel.

Você configurou com sucesso seu dispositivo móvel e o Now Platform para o Aplicação GRC Mobile. A próxima etapa é fazer login na sua instância Now Platform com o aplicativo ServiceNow Agent no seu dispositivo móvel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Faça login no Aplicação GRC Mobile

Abra Aplicação GRC Mobile e adicione uma instância [Now Platform® com Gestão de políticas e conformidade ao seu dispositivo móvel.

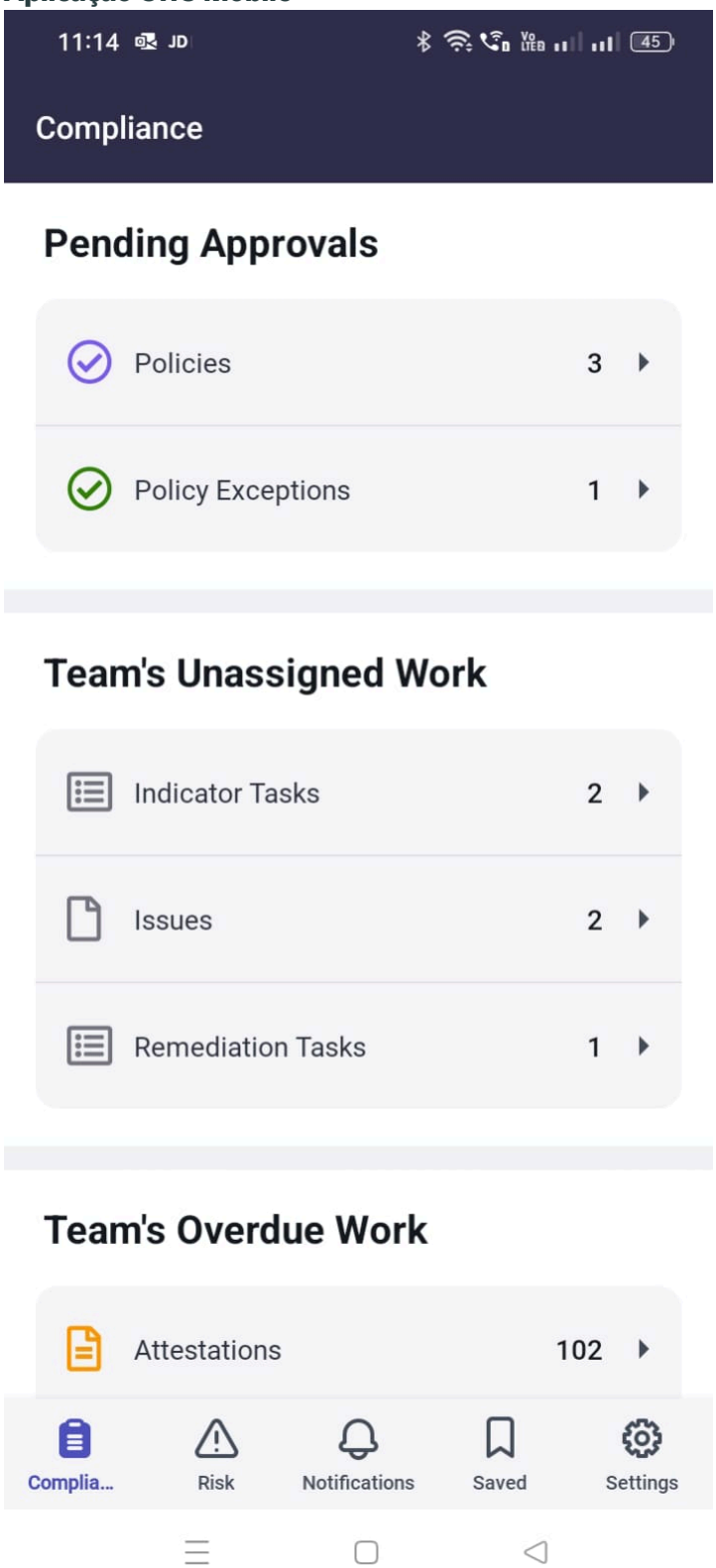
Antes de Iniciar

Verifique se você concluiu as etapas de configuração descritas em Configurar check-list para o Aplicação GRC Mobile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicação GRC Mobile



Função necessária: gerente de conformidade com GRC (sn_compliance.manager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Tempo para concluir esta tarefa: 5 a 7 minutos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No seu dispositivo móvel, toque no aplicativo **ServiceNow Agent**.

   Se você ainda não estiver conectado a uma instância Now Platform, a tela Instâncias será exibida.

2. Se a instância Now Platform com a aplicação principal Gestão de políticas e conformidade ainda não tiver sido adicionada ao seu dispositivo móvel, siga estas etapas para adicioná-la.

   a. Na tela Instâncias exibida, toque no ícone de).
   Uma tela é exibida solicitando que você insira e salve um endereço de uma instância Now Platform.

   b. Preencha os campos.

Nome do campo	Descrição
Insira o endereço da instância ou leia um código QR.	Escolha uma para continuar: ▪ Antes de .service-now.com no campo, insira o nome da sua instância Now Platform, por exemplo, grcmobile. ▪ Insira um endereço. Este endereço é o URL da instância Now Platform que você deseja exibir no seu dispositivo móvel. ▪ Verificar um código QR. Para obter mais informações sobre o aplicativo para celular, consulte "Fazer login em uma instância com o aplicativo para celular" no site de documentação do produto da ServiceNow.
(Opcional) Insira o apelido	Insira um apelido para esta instância. Se você tiver várias instâncias adicionadas ao dispositivo, os apelidos poderão ajudá-lo a localizar rapidamente uma instância Now Platform.

   c. Toque em **Salvar e fazer login**.

3. Na tela de login ServiceNow exibida, insira o Nome de usuário e a Senha da instância Now Platform que você deseja adicionar e toque em **Login**.
   A tela inicial de Política e conformidade é exibida. Você fez login com sucesso no Aplicação GRC Mobile.

4. Depois de fazer login, verifique se as notificações estão habilitadas no Aplicação GRC Mobile.

   a. Na tela inicial na parte inferior, toque em **Mais**.

   b. Na tela Mais, toque em **Notificação**.

   c. Na tela Notificações, toque em **Habilitar notificações** se não estiver habilitado.
   As notificações do Now Platform são exibidas na tela Notificações no Aplicação GRC Mobile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Depois de fazer login em uma instância no seu dispositivo móvel, é a instância Now Platform padrão no dispositivo.
   Se você quiser exibir outra instância Now Platform no seu dispositivo, deverá fazer logout da instância padrão. Para sair:

   a. Na parte inferior da tela, toque em **Mais**.
      A tela Mais é exibida.

   b. Toque em **Configurações**.

   c. Na tela exibida, toque em **Logout**.
      A tela Instâncias é exibida com todas as instâncias Now Platform que você adicionou ao dispositivo móvel.

   d. **Opcional:** Toque em outra instância para fazer login nela ou, como alternativa, siga as etapas anteriores para adicionar outra instância.

Trouble?

Se a tela de instâncias do Aplicação GRC Mobile não for exibida depois que você tocar no app **ServiceNow Agent** no seu dispositivo, verifique se o app **ServiceNow Agent** é permitido como um app confiável no seu dispositivo. Para permitir o acesso como um app confiável, navegue até as configurações e gestão geral de dispositivos no seu dispositivo e toque na opção (**app Trust**, etc.) para permitir o acesso.

Se uma mensagem de erro for exibida depois que você inserir suas credenciais na tela de login, verifique se o nome de usuário e a senha da instância Now Platform estão corretos.

Se você tiver problemas para visualizar a tela inicial, verifique sua conexão de rede.

Se você não conseguir exibir a tela Instâncias depois de tocar no aplicativo **ServiceNow Agent**, tente desinstalá-lo do seu dispositivo. Verifique se você tem a versão mais atual do app na Apple iOS App Store ou na Google Play Store e tente reinstalá-la.

O que Fazer Depois

Selecione um dos tópicos a seguir para obter mais informações sobre cada applet.

Processar solicitações de aprovação Gestão de políticas e conformidade pendentes com o Aplicação GRC Mobile

Aprove ou rejeite solicitações de aprovação de política pendentes que são enviadas a você.

Antes de Iniciar

Função necessária: gerente de conformidade (sn_compliance.manager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Aprove ou rejeite uma solicitação Gestão de políticas e conformidade pendente da lista de registros. Como alternativa, exiba os detalhes do registro ou adicione uma anotação de trabalho antes de processar a solicitação. Tempo para concluir esta tarefa: 5 a 10 minutos.

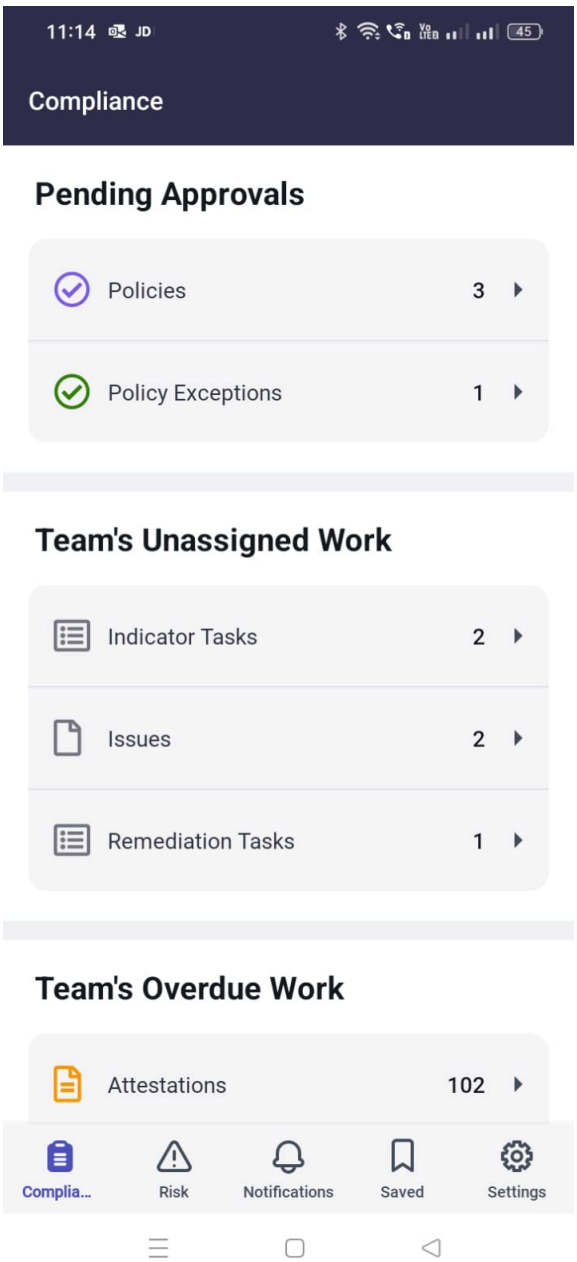
Procedimento

1. Se você não estiver conectado à sua instância Now Platform no seu dispositivo móvel, para obter mais informações, consulte Faça login no Aplicação GRC Mobile.
2. Com a tela inicial de Política e conformidade exibida, toque em **Políticas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

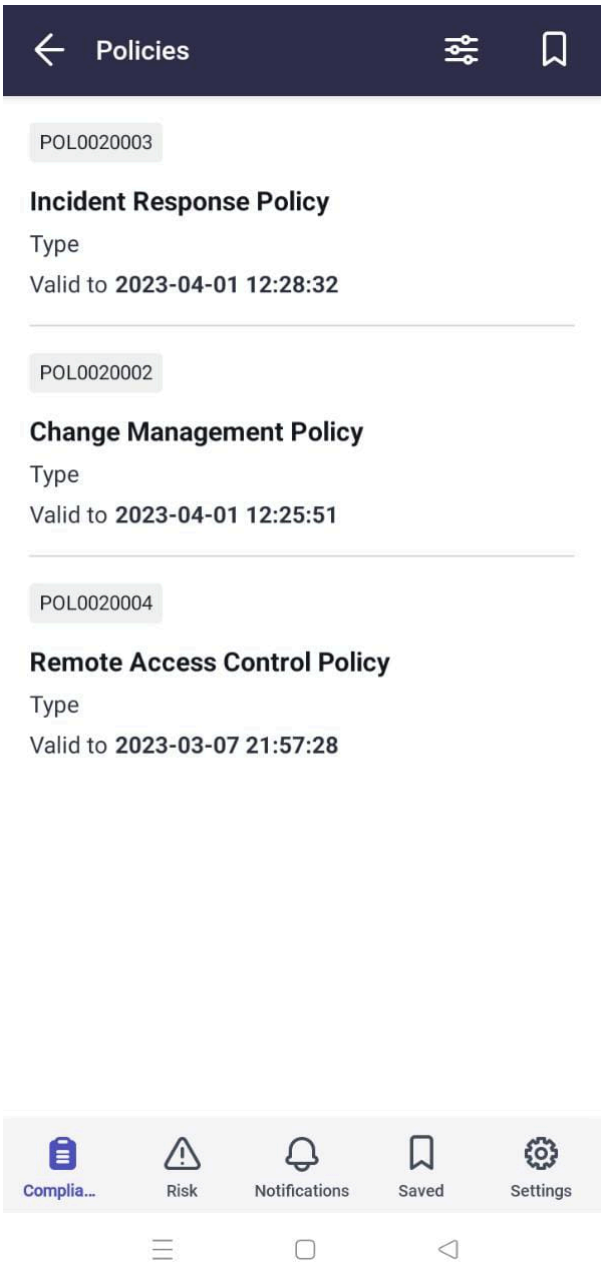
Se você sair de Aplicação GRC Mobile depois de fazer login, toque no aplicativo Now Agent a qualquer momento para retornar à última tela exibida.



A tela Políticas é exibida com uma lista de registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



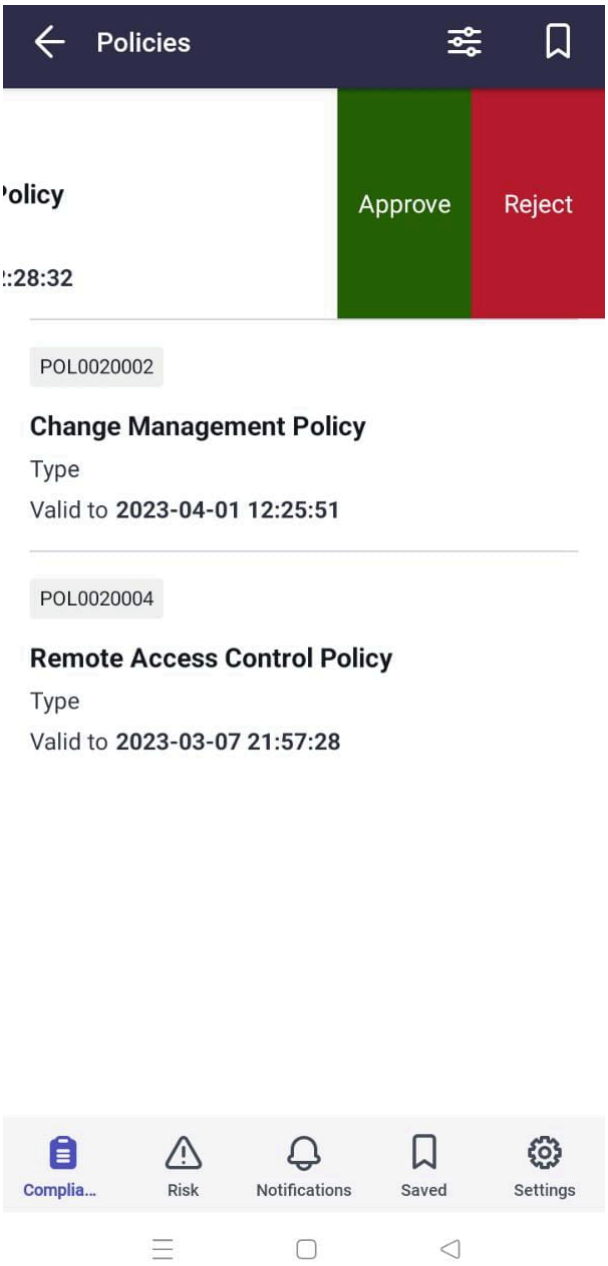
3. **Opcional:** Se você quiser reduzir o número de registros exibidos na tela, consulte Filtrar registros com o Aplicação GRC Mobile para pesquisar registros que correspondam a critérios de pesquisa específicos.

   (Optional) A filtragem de registros em telas no aplicativo para celular funciona como a filtragem com um construtor de condições na Now Platform. A configuração de filtros pode reduzir o número de registros exibidos nas telas.

4. Com a tela Políticas exibida com uma lista de registros, deslize para a esquerda em um registro para abrir o menu.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



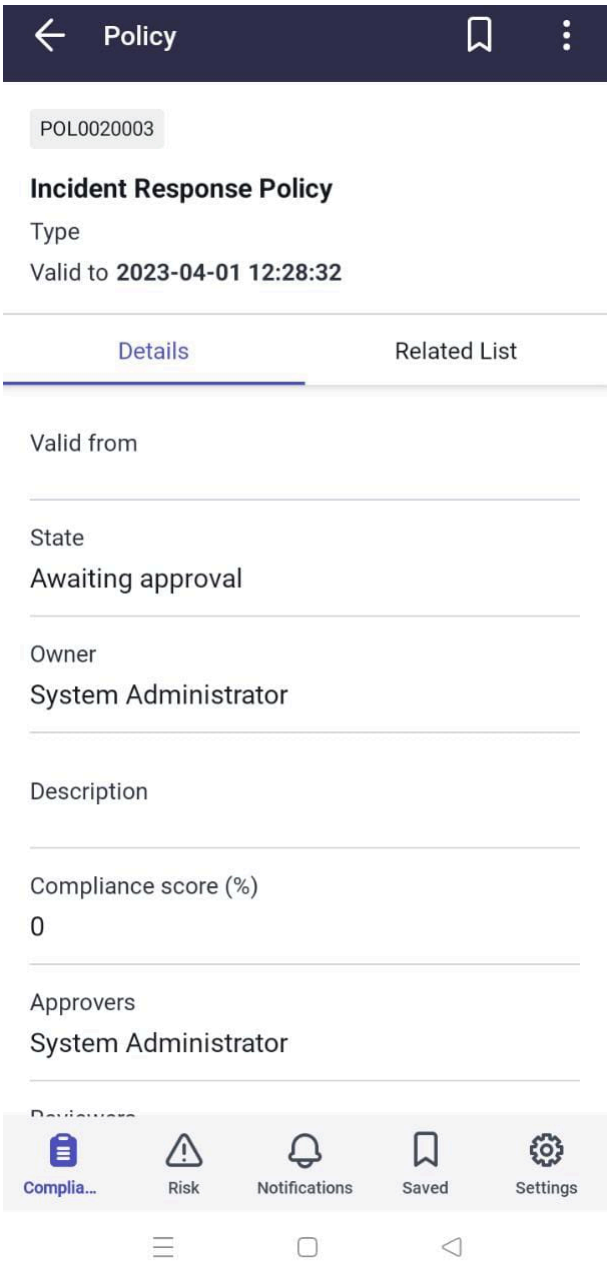
5. No menu exibido, escolha um para processar a solicitação.

6. Como alternativa, com a tela Políticas exibida, toque em um registro na lista para abri-lo e exibir mais detalhes.

Com os campos nos registros de política exibidos conforme mostrado na figura a seguir, escolha um na tabela para continuar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

Processar aprovações pendentes para exceções às políticas com o Aplicação GRC Mobile

Aprovar ou rejeitar exceções às políticas pendentes e solicitações de extensão de exceção às políticas atribuídas a você.

Antes de Iniciar

Função necessária: gerente de conformidade (sn_compliance.manager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Com este applet, você pode executar as seguintes tarefas em uma lista de registros de exceção à política:

- Editar
- Solicitar mais informações

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

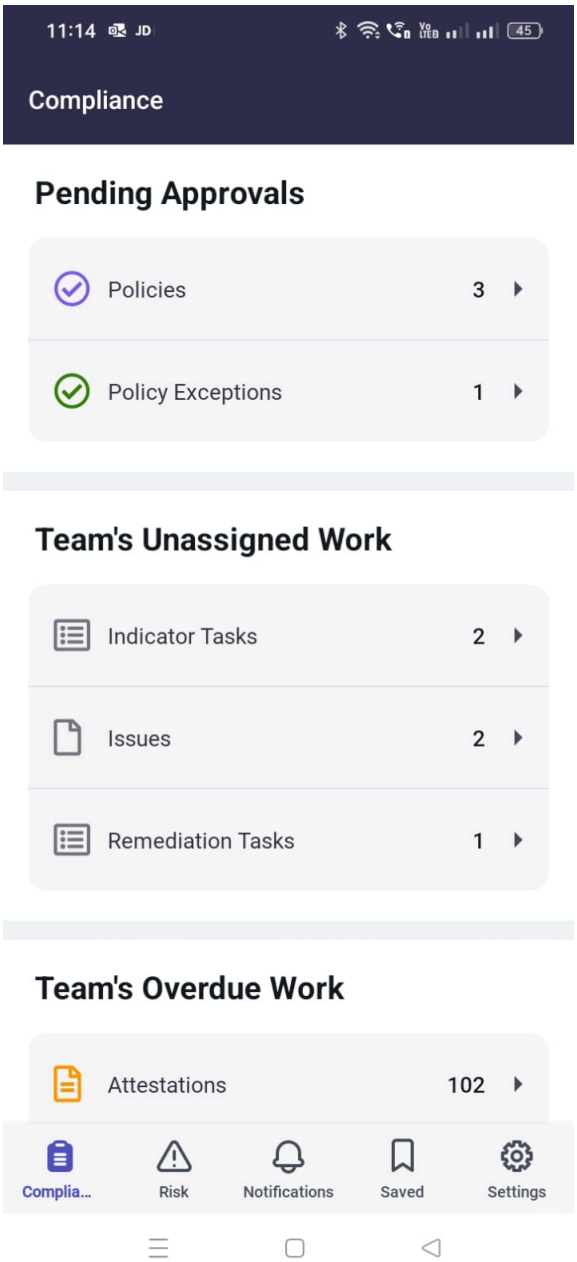
- Aprovar ou rejeitar exceções às políticas ou solicitações de extensão pendentes
- Exibir os detalhes do registro ou adicionar uma anotação de trabalho antes de processar a solicitação

Tempo para concluir esta tarefa: 5 a 10 minutos.

Procedimento

1. Se você não estiver conectado à sua instância Now Platform no seu dispositivo móvel, para obter mais informações, consulte Faça login no Aplicação GRC Mobile.
2. Com a tela inicial de Política e conformidade exibida, toque **em Exceções às políticas**.

   Se você sair de Aplicação GRC Mobile depois de fazer login, toque no aplicativo Now Agent a qualquer momento para retornar à última tela exibida.



A tela Exceções às políticas é exibida com uma lista de registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. **Opcional:** Se você quiser reduzir o número de registros exibidos na tela, consulte Filtrar registros com o Aplicação GRC Mobile para pesquisar registros que correspondam a critérios de pesquisa específicos.

   (Optional) A filtragem de registros em telas no aplicativo para celular funciona como a filtragem com um construtor de condições na Now Platform. A configuração de filtros pode reduzir o número de registros exibidos nas telas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para editar, aprovar ou rejeitar ou solicitar mais informações sobre uma exceção à política diretamente da lista de registros exibida na tela, deslize para a esquerda em um registro para abrir o menu.

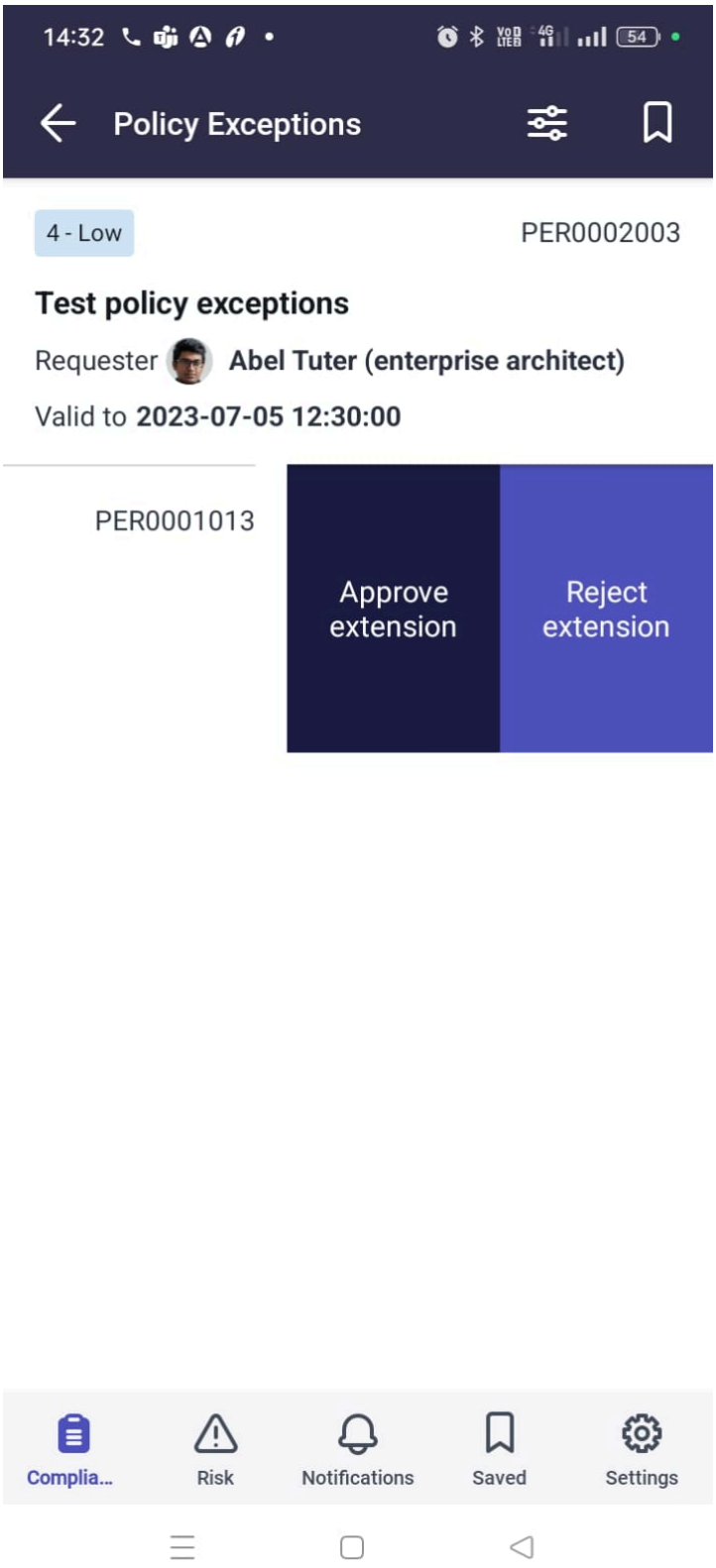


5. No menu exibido, escolha um na tabela a seguir para continuar.

6. Para aprovar ou rejeitar uma solicitação de extensão de exceção à política diretamente na lista de registros exibida na tela Exceções às políticas depois de solicitar mais informações, deslize para a esquerda em um registro para abrir o menu.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



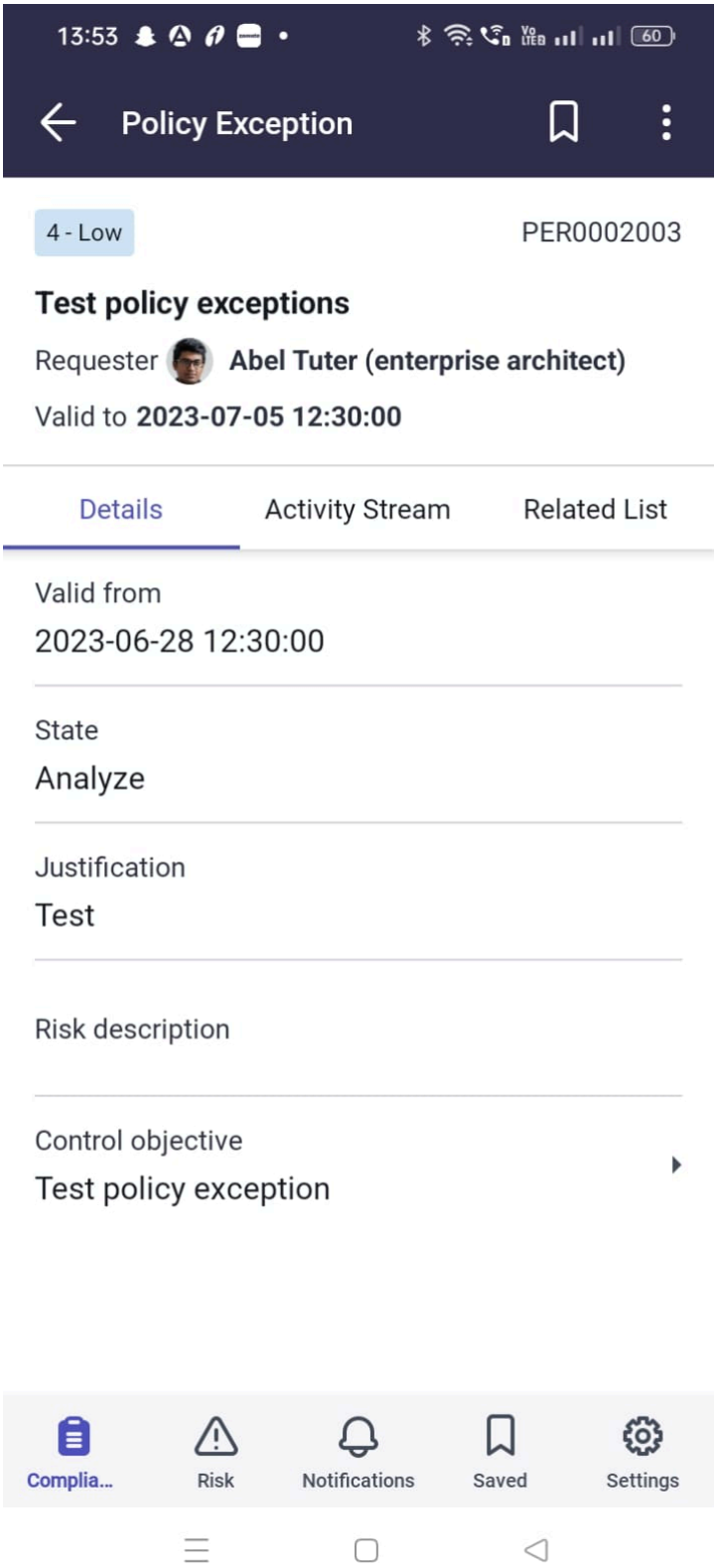
7. No menu de extensão de política exibido, escolha uma para continuar.

8. Como alternativa, com a tela Exceções às políticas exibida, toque em um registro na lista para abri-lo e revisar mais detalhes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Com os campos no registro exibidos, escolha um na tabela a seguir para continuar.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atribua tarefas do indicador Gestão de políticas e conformidade com o Aplicação GRC Mobile

Atribua tarefas do indicador Gestão de políticas e conformidade não atribuídas a um membro do seu grupo de atribuição. Uma tarefa de indicador está relacionada a um registro de controle atribuído ao seu grupo de conformidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: gerente de conformidade com GRC (sn_compliance.manager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Atribua uma tarefa da lista de registros. Como alternativa, exiba os detalhes do registro ou adicione uma anotação de trabalho antes da atribuição. Tempo para concluir esta tarefa: 5 a 10 minutos.

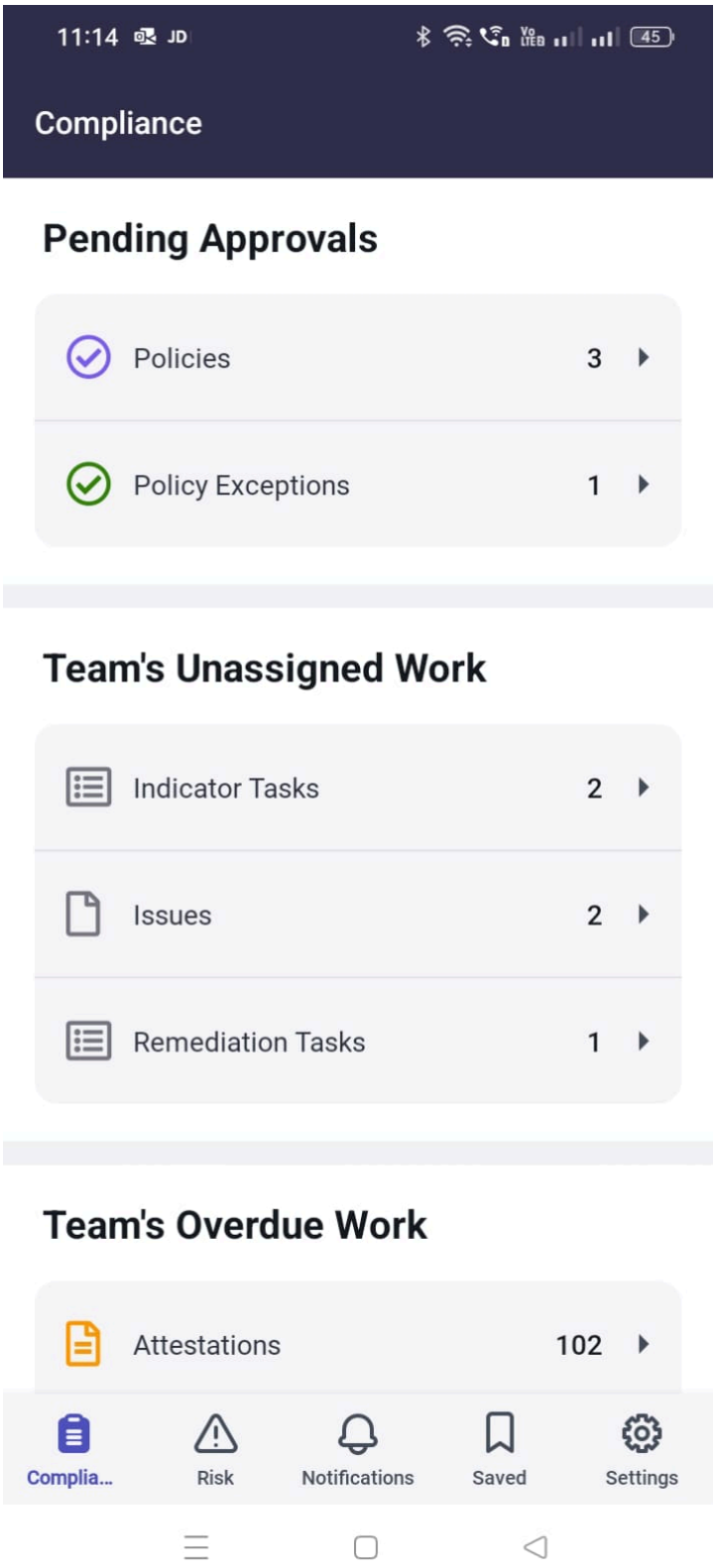
Procedimento

1. Se você não estiver conectado à sua instância Now Platform no seu dispositivo móvel, para obter mais informações, consulte Faça login no Aplicação GRC Mobile.
2. Com a tela Política e conformidade exibida, na seção intitulada Trabalho não atribuído da equipe, toque em **Tarefas do indicador**.

   Se você sair de Aplicação GRC Mobile depois de fazer login, toque no aplicativo Now Agent a qualquer momento para retornar à última tela exibida.

Tradução automática

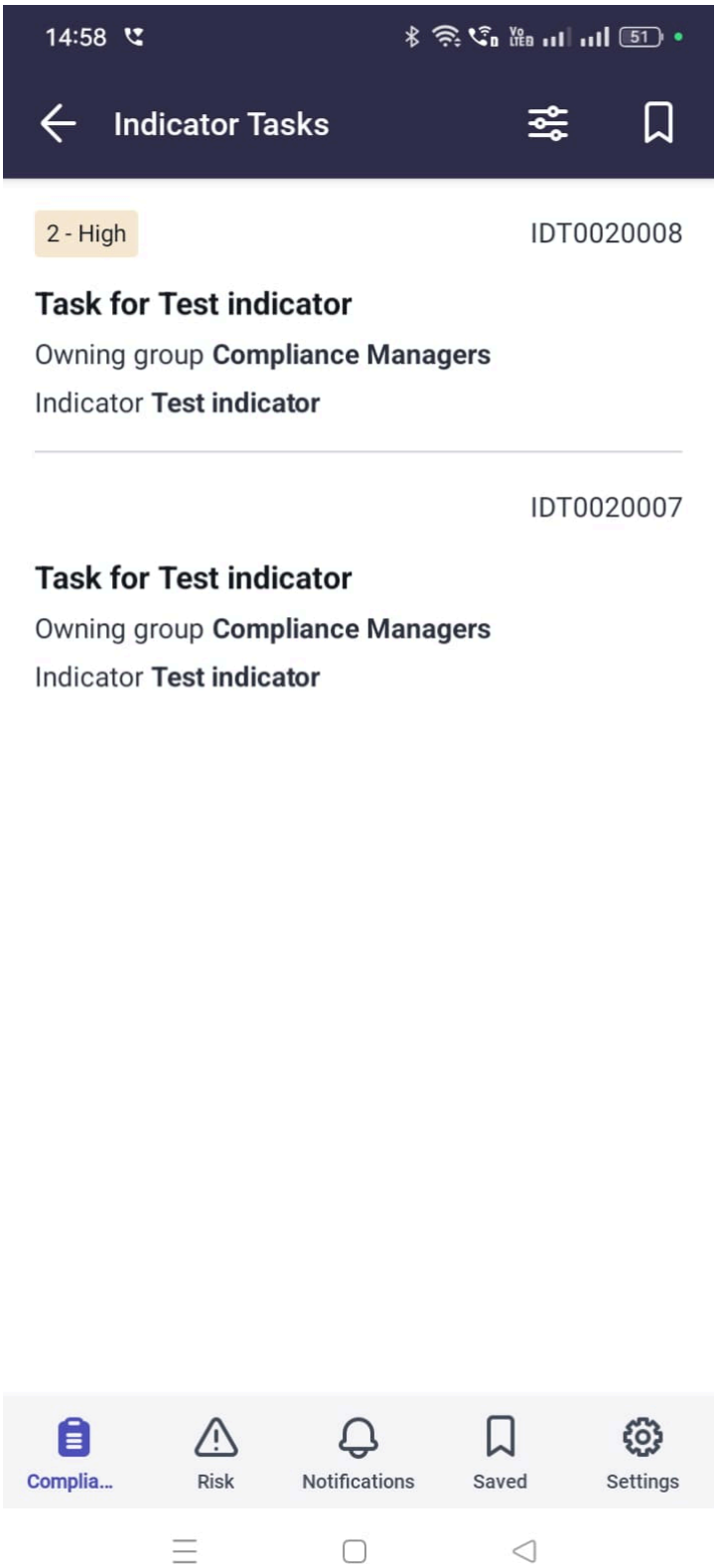
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A tela Tarefas do indicador é exibida com uma lista de registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



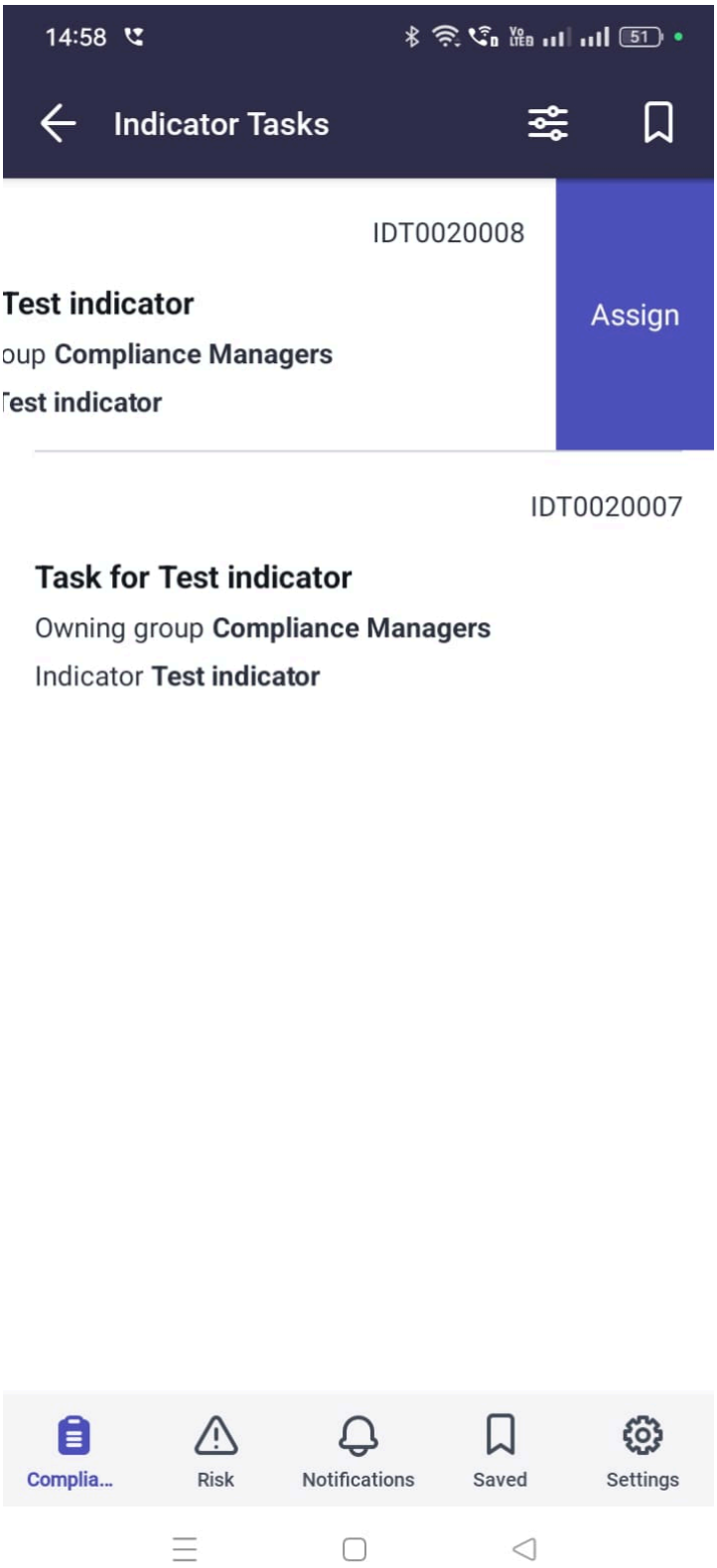
3. **Opcional:** Se você quiser reduzir o número de registros exibidos na tela, consulte Filtrar registros com o Aplicação GRC Mobile para pesquisar registros que correspondam a critérios de pesquisa específicos.

   (Optional) A filtragem de registros em telas no aplicativo para celular funciona como a filtragem com um construtor de condições na Now Platform. A configuração de filtros pode reduzir o número de registros exibidos nas telas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para atribuir uma tarefa diretamente da lista de registros exibida na tela Tarefas do indicador, deslize para a esquerda em um registro para abrir o menu.



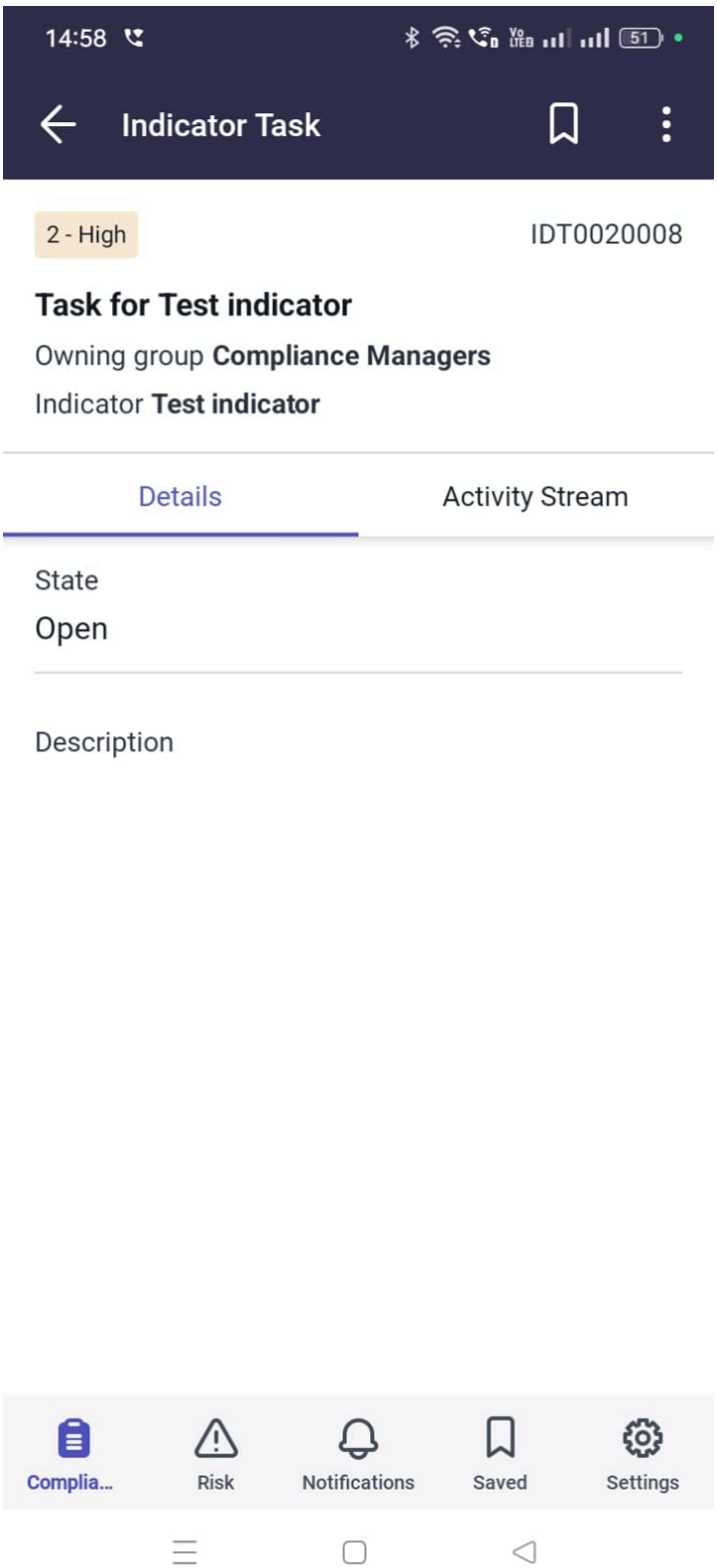
5. Toque **em Atribuir**.
6. Toque **em Atribuído a**e, na tela que é exibida, toque em um usuário.
   Como alternativa, insira o texto no campo Pesquisar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O nome do usuário é exibido na tela Atribuir tarefa do indicador. Você pode atribuir tarefas de indicador a qualquer usuário.

7. Toque no ícone) ou **Enviar** para salvar e enviar suas mudanças.
   Depois de atribuir a tarefa a um usuário, o registro não é mais exibido na lista Tarefas de indicador.
8. Como alternativa, para revisar mais detalhes, com a tela Atribuir tarefa do indicador exibida, toque em um registro na lista para abri-lo.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Com os campos no registro exibidos, escolha um na tabela a seguir para continuar.

Atribuir Gestão de políticas e conformidade problemas com Aplicação GRC Mobile

Atribua problemas Gestão de políticas e conformidade não atribuídos a um membro do seu grupo de atribuição. Navegue pelo registro para exibir mais detalhes sobre o objetivo de controle, o registro de controle e as tarefas de correção associadas a um problema.

Antes de Iniciar

Função necessária: gerente de conformidade com GRC (sn_compliance.manager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Tempo para concluir esta tarefa: 5 a 10 minutos.

Procedimento

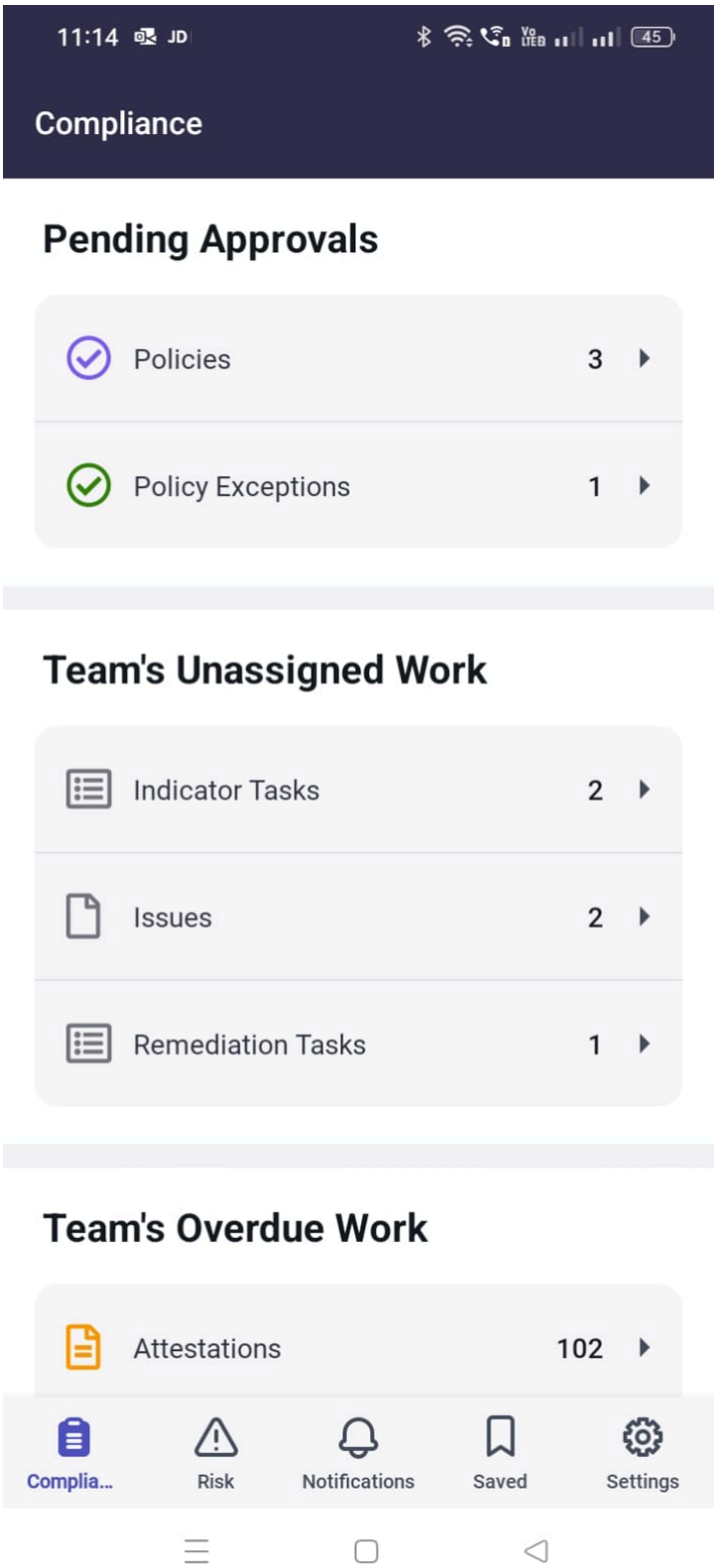
1. Se você não estiver conectado à sua instância Now Platform no seu dispositivo móvel, para obter mais informações, consulte Faça login no Aplicação GRC Mobile.

2. Com a tela inicial de Política e conformidade exibida, na seção intitulada Trabalho não atribuído da equipe, toque em **Problemas**.

Se você sair de Aplicação GRC Mobile depois de fazer login, toque no aplicativo Now Agent a qualquer momento para retornar à última tela exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A tela Problemas é exibida com uma lista de registros.

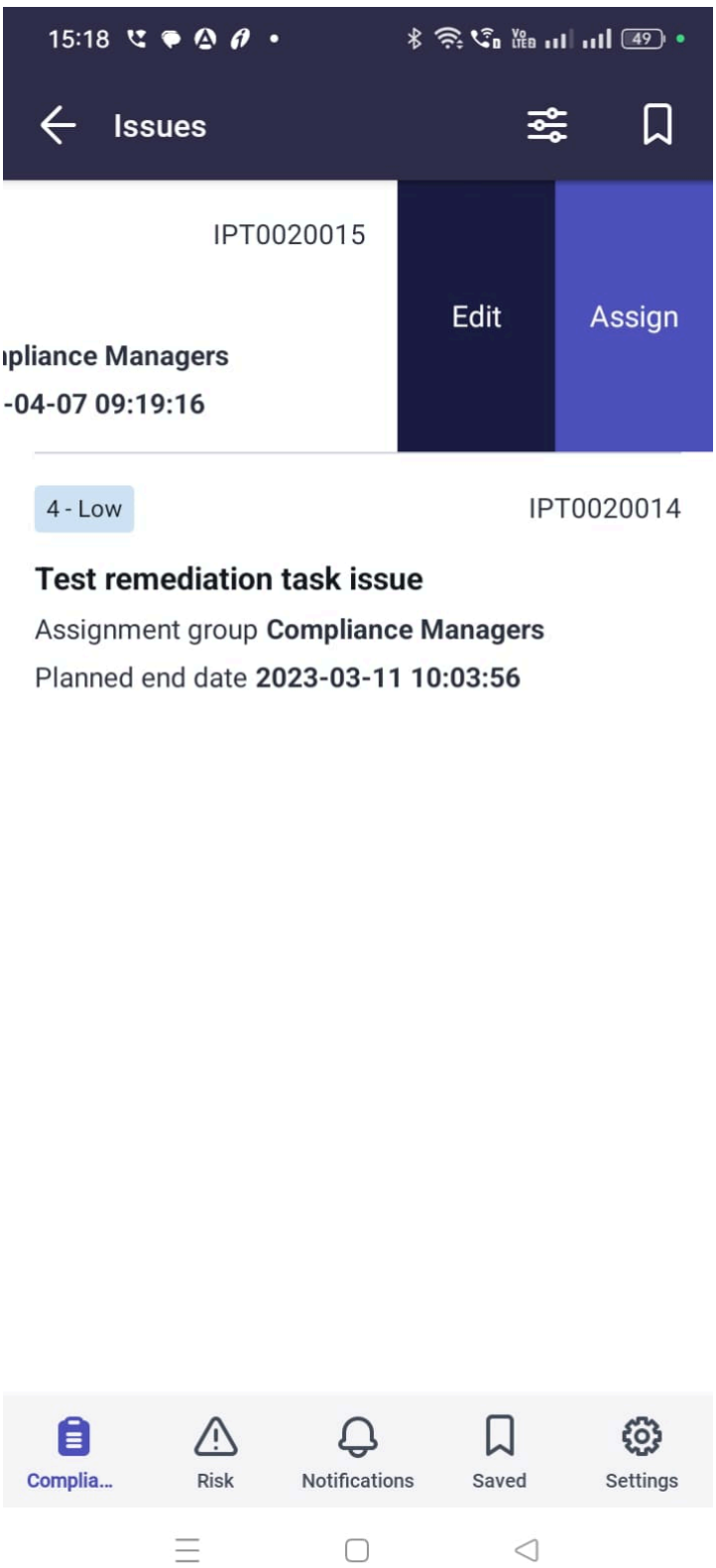
3. **Opcional:** Se você quiser reduzir o número de registros exibidos na tela, consulte Filtrar registros com o Aplicação GRC Mobile para pesquisar registros que correspondam a critérios de pesquisa específicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

(Optional) A filtragem de registros em telas no aplicativo para celular funciona como a filtragem com um construtor de condições no Now Platform. A configuração de filtros pode reduzir o número de registros exibidos nas telas.

4. Para editar ou atribuir um problema diretamente da lista de registros exibida na tela Problemas, deslize para a esquerda em um registro para abrir o menu.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

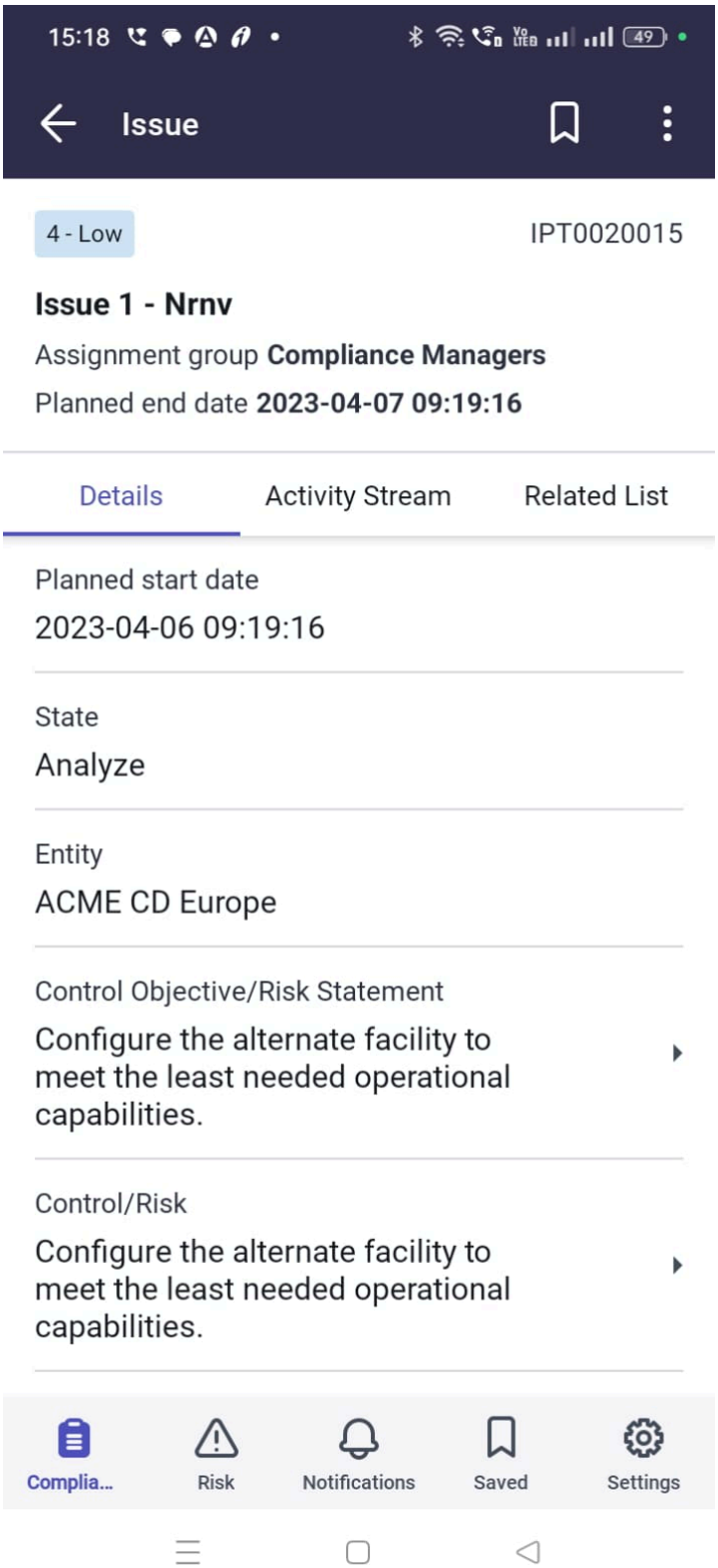
5. No menu exibido, escolha um para continuar.

6. Como alternativa, com a tela Problemas exibida, toque em um registro na lista para abri-lo e exibir mais detalhes.

   Com os campos no registro do problema exibidos, escolha um na tabela a seguir para continuar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

Atribuir Gestão de políticas e conformidade tarefas de correção com o Aplicação GRC Mobile

Atribua uma tarefa de correção não atribuída a um membro do seu grupo. Edite os campos, incluindo o campo **Estender por dias**. Navegue pelo registro para exibir mais detalhes sobre

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

o objetivo de controle, o registro de controle e os problemas associados a uma tarefa de correção.

Antes de Iniciar

Função necessária: gerente de conformidade com GRC (sn_compliance.manager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Edite ou atribua uma tarefa de correção não atribuída diretamente da lista de registros. Como alternativa, exiba os detalhes do registro antes da atribuição ou adicione uma anotação de trabalho. Tempo para concluir esta tarefa: 5 a 10 minutos.

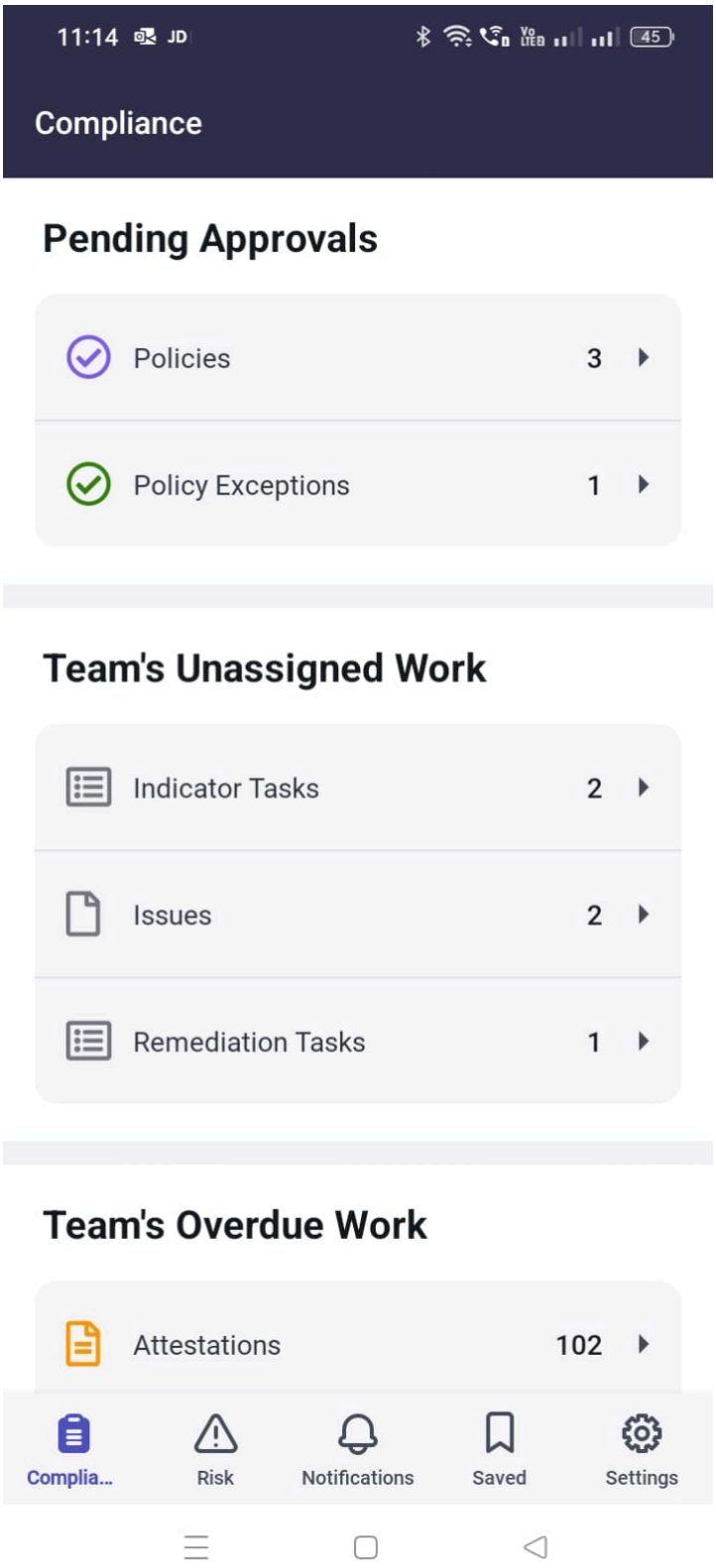
Procedimento

1. Se você não estiver conectado à sua instância Now Platform no seu dispositivo móvel, para obter mais informações, consulte Faça login no Aplicação GRC Mobile.
2. Com a tela inicial de Política e conformidade exibida, na seção intitulada Trabalho não atribuído da equipe, toque em **Tarefas**de correção .

   Se você sair de Aplicação GRC Mobile depois de fazer login, toque no aplicativo Now Agent a qualquer momento para retornar à última tela exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A tela Tarefas de correção é exibida com uma lista de registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



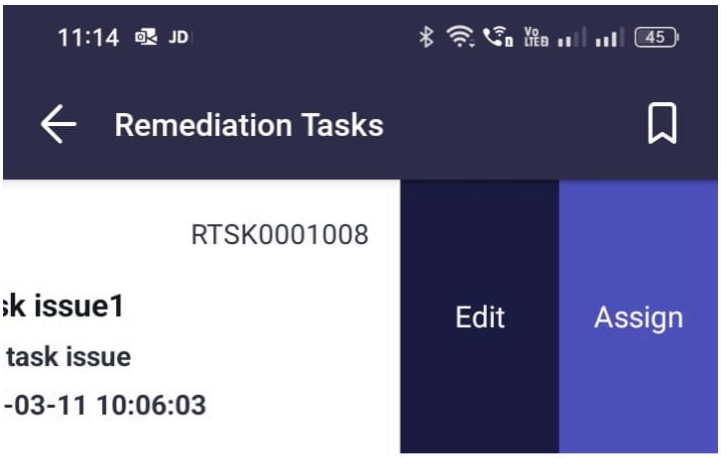
3. **Opcional:** Consulte Filtrar registros com o Aplicação GRC Mobile para pesquisar registros que correspondam a critérios de pesquisa específicos.

   (Optional) A filtragem de registros em telas no aplicativo para celular funciona como a filtragem com um construtor de condições na Now Platform. A configuração de filtros pode reduzir o número de registros exibidos nas telas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para editar ou atribuir uma tarefa diretamente da lista de registros exibida na tela Tarefas de correção, deslize para a esquerda em um registro para abrir o menu.



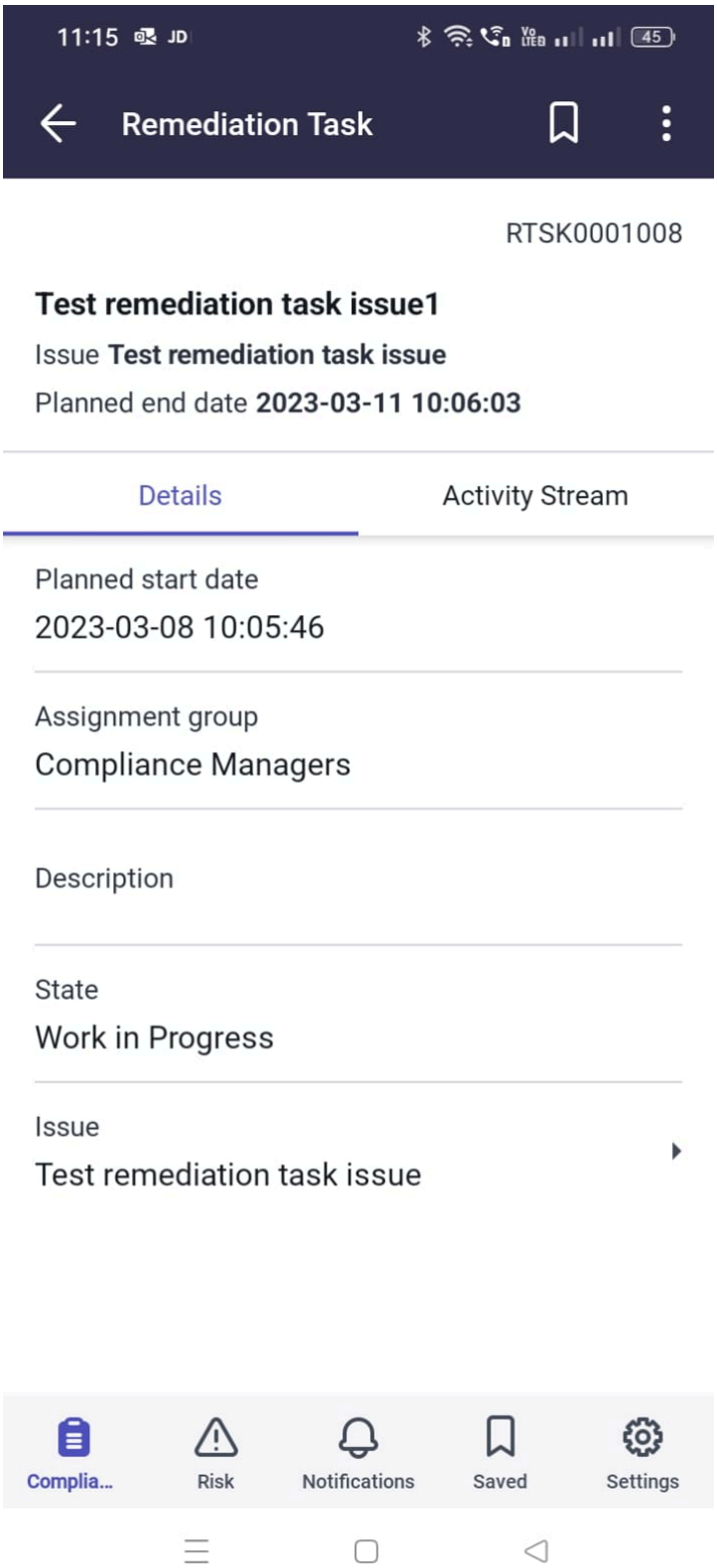
5. No menu exibido, escolha um para continuar.

6. Como alternativa, com a tela Tarefas de correção exibida, toque em um registro na lista para abri-lo e revisar mais detalhes.

7. Com os campos no registro do problema exibidos, escolha um na tabela a seguir para continuar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

Reatribuir certificações Gestão de políticas e conformidade atrasadas com Aplicação GRC Mobile

Reatribuir certificações atrasadas a um membro do seu grupo de atribuição.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: gerente de conformidade com GRC (sn_compliance.manager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Reatribua um registro da lista. Como alternativa, exiba os detalhes do registro antes da reatribuição. Tempo para concluir esta tarefa: 5 a 10 minutos.

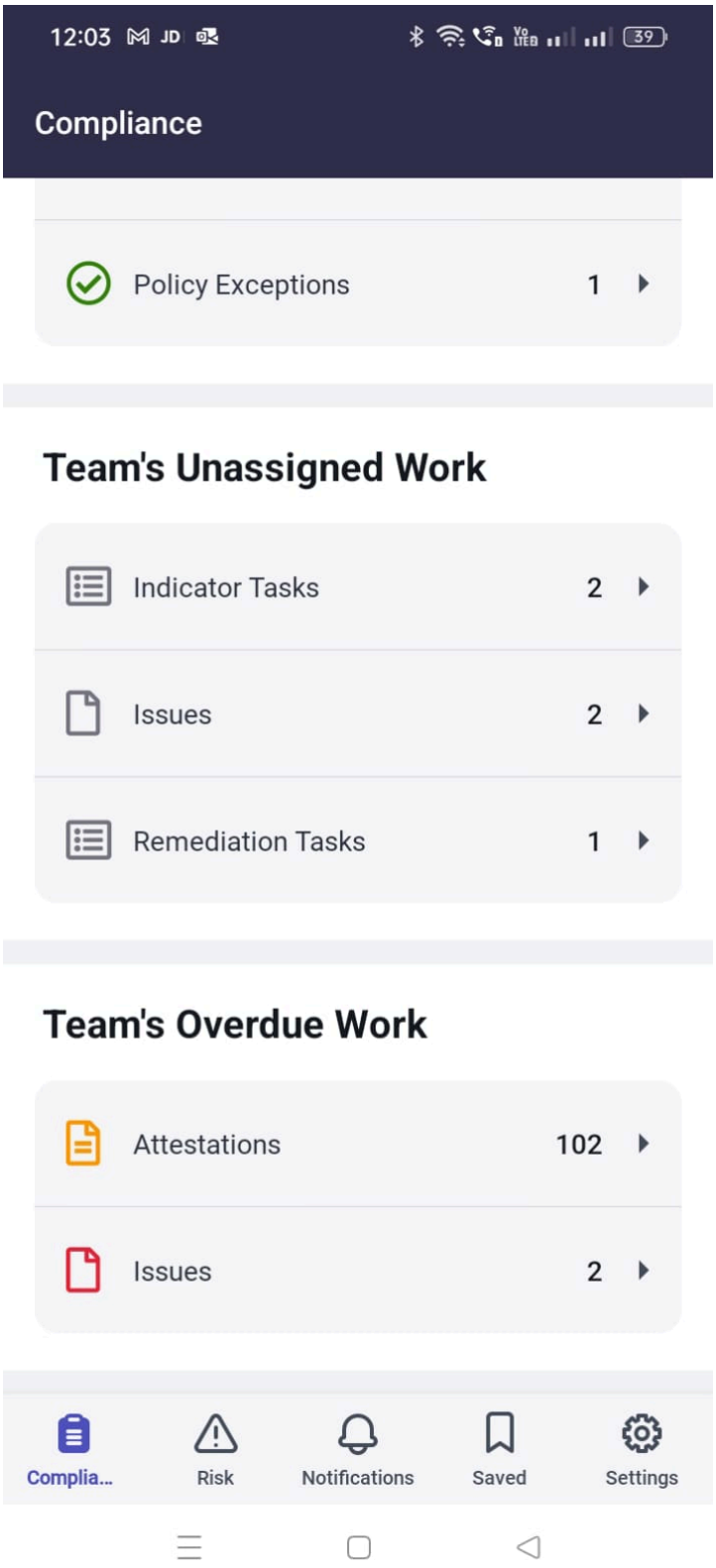
Procedimento

1. Se você não estiver conectado à sua instância Now Platform no seu dispositivo móvel, para obter mais informações, consulte Faça login no Aplicação GRC Mobile.
2. Com a tela Política e conformidade exibida, na seção intitulada Trabalho atrasado da equipe, toque em **Certificações**.

   Se você sair de Aplicação GRC Mobile depois de fazer login, toque no aplicativo Now Agent a qualquer momento para retornar à última tela exibida.

Tradução automática

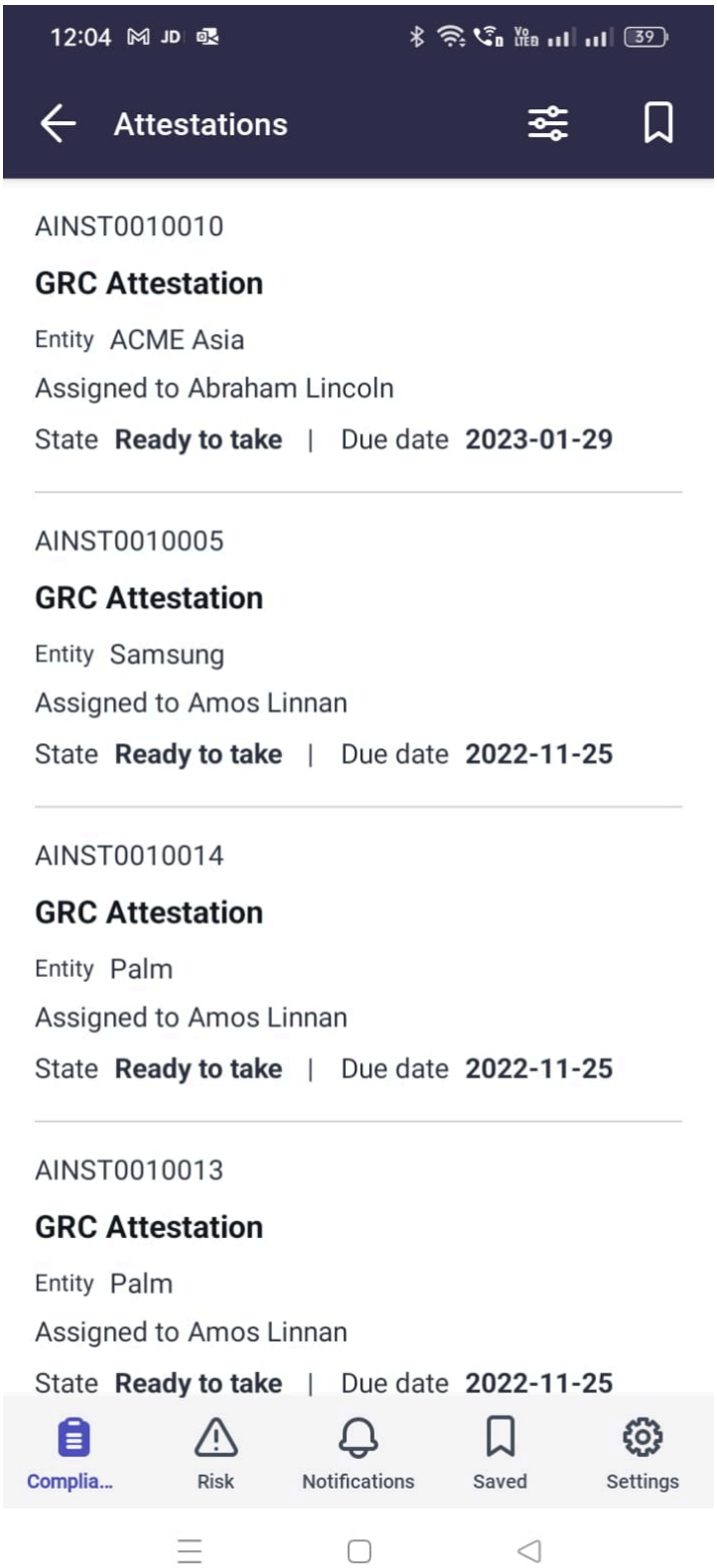
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A tela Certificações é exibida com uma lista de registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



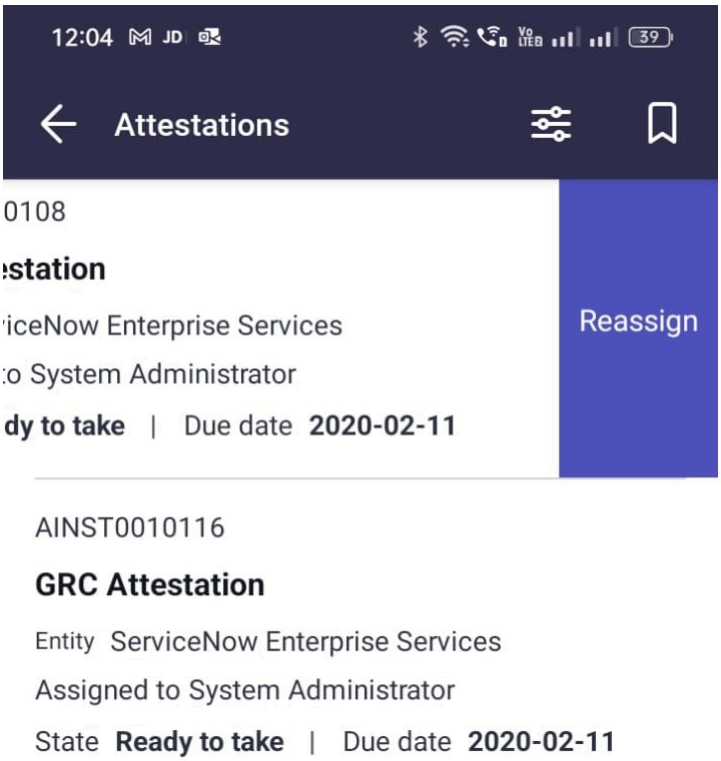
3. **Opcional:** Consulte Filtrar registros com o Aplicação GRC Mobile para pesquisar registros que correspondam a critérios de pesquisa específicos.

   (Optional) A filtragem de registros em telas no aplicativo para celular funciona como a filtragem com um construtor de condições na Now Platform. A configuração de filtros pode reduzir o número de registros exibidos nas telas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

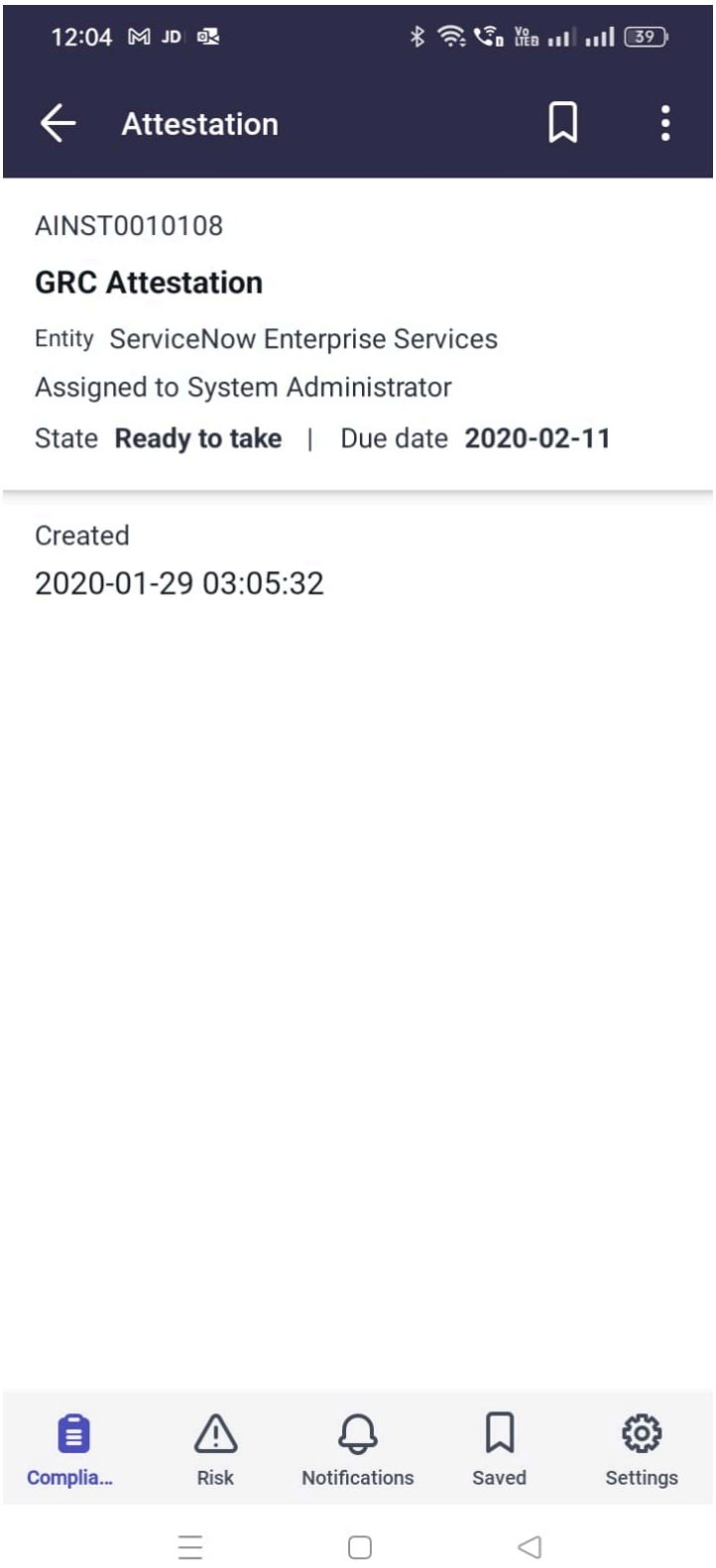
4. Para reatribuir uma certificação diretamente da lista de registros exibida na tela Certificações, deslize para a esquerda em um registro para abrir o menu.



5. Toque em **Reatribuir** e, em seguida, no campo **Atribuído a**.
6. Toque em um nome de usuário ou, como alternativa, insira um nome no campo de pesquisa.
7. Toque no ícone Enviar () ou **Enviar** para salvar e enviar suas mudanças.
8. Como alternativa, com a tela de Certificação exibida, toque em um registro na lista para abri-lo e exibir mais detalhes.
9. Escolha um na tabela a seguir para continuar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

Reatribuir problemas atrasados Gestão de políticas e conformidade com o Aplicação GRC Mobile

Reatribuir problemas atrasados que estão atribuídos ao seu grupo de atribuição. Navegue pelo registro para exibir mais detalhes sobre o objetivo de controle, o registro de controle e as tarefas de correção associadas a um problema atrasado.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: gerente de conformidade com GRC (sn_compliance.manager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Edite ou reatribua um problema diretamente da lista de registros. Como alternativa, adicione uma anotação de trabalho ou navegue pelo registro para exibir mais detalhes antes da reatribuição. Se um problema não estiver atribuído ao seu grupo de atribuição, ele não será exibido nesta lista. Tempo para concluir esta tarefa: 5 a 10 minutos.

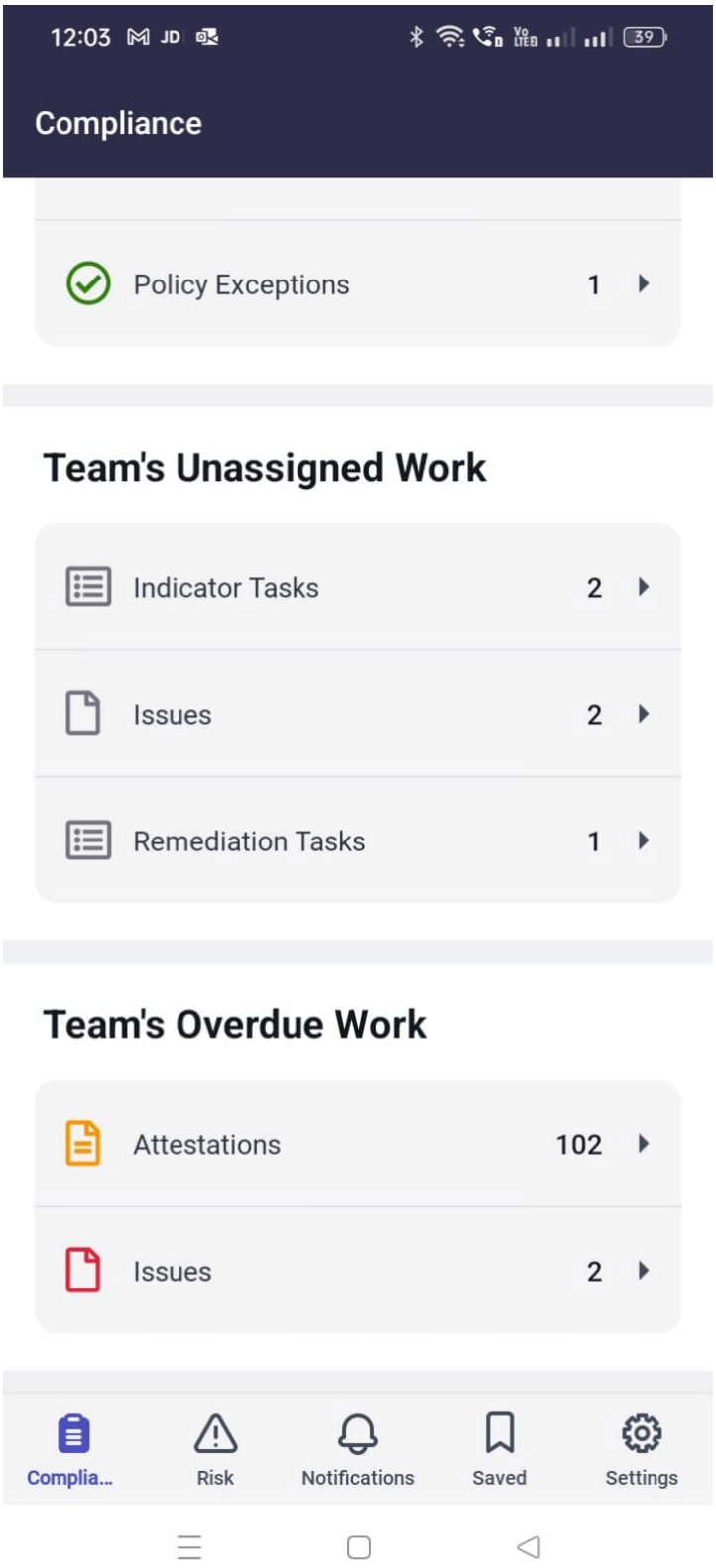
Procedimento

1. Se você não estiver conectado à sua instância Now Platform no seu dispositivo móvel, para obter mais informações, consulte Faça login no Aplicação GRC Mobile.
2. Com a tela Política e conformidade exibida, na seção intitulada Trabalho atrasado da equipe, toque em **Problemas**.

   Se você sair de Aplicação GRC Mobile depois de fazer login, toque no aplicativo Now Agent a qualquer momento para retornar à última tela exibida.

Tradução automática

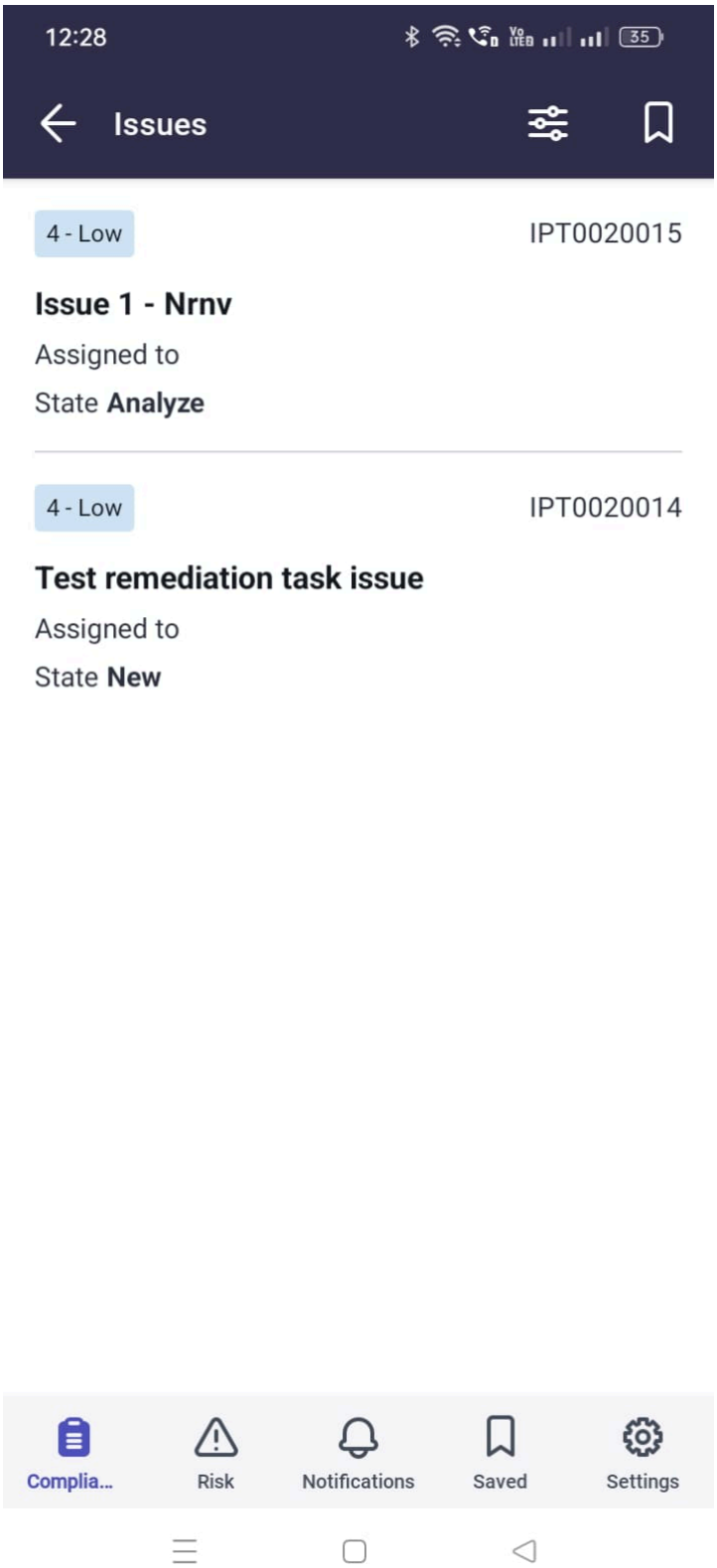
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A tela Problemas é exibida com uma lista de registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



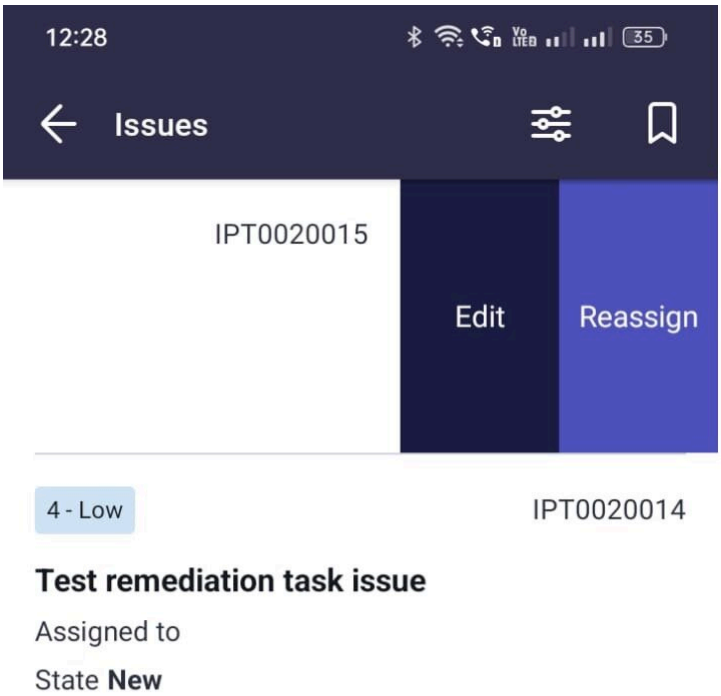
3. **Opcional:** Consulte Filtrar registros com o Aplicação GRC Mobile para pesquisar registros que correspondam a critérios de pesquisa específicos.

   (Optional) A filtragem de registros em telas no aplicativo para celular funciona como a filtragem com um construtor de condições na Now Platform. A configuração de filtros pode reduzir o número de registros exibidos nas telas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para editar ou reatribuir um problema diretamente da lista de registros exibida na tela Problemas, deslize para a esquerda em um registro para abrir o menu.



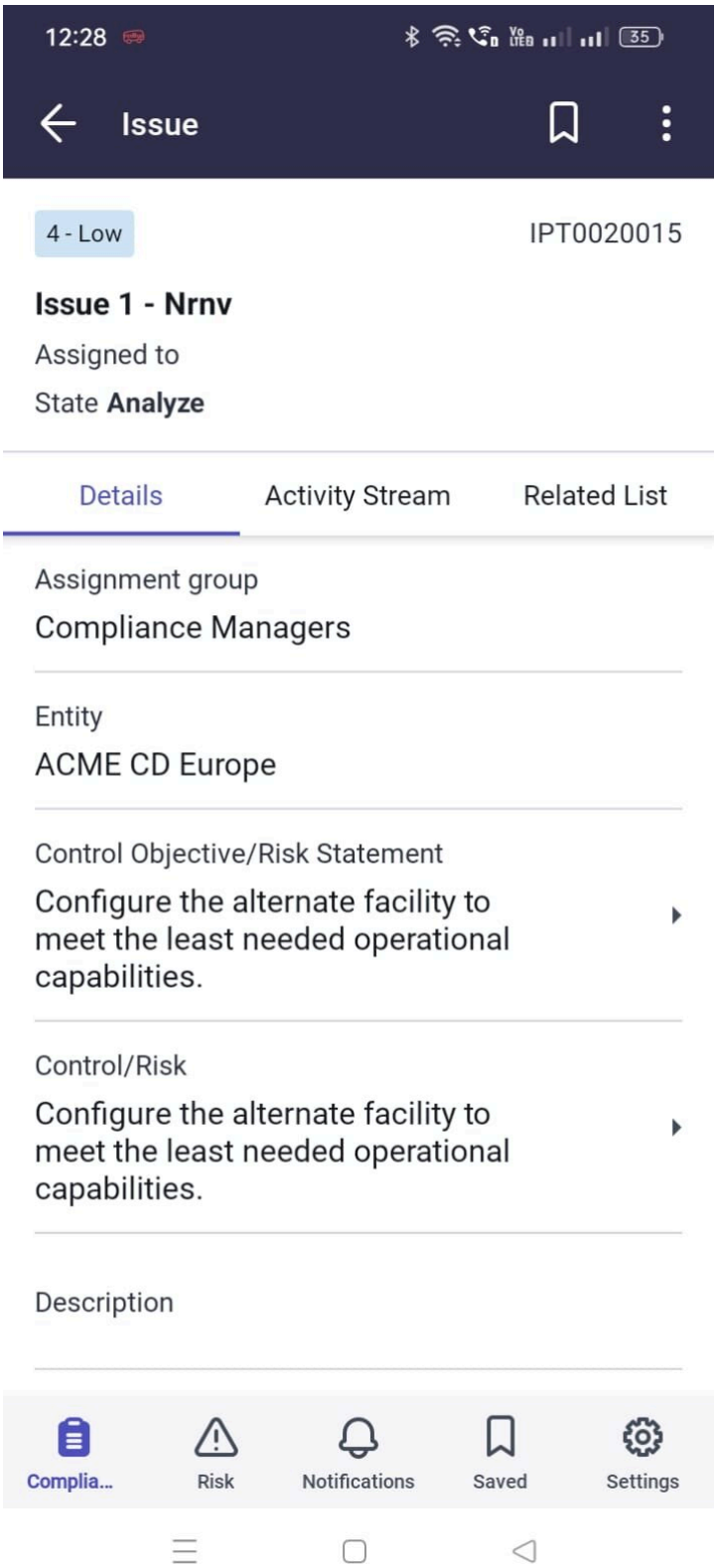
5. No menu exibido, escolha um para continuar.

6. Como alternativa, com a tela Problemas exibida, toque em um registro na lista para abri-lo e exibir mais detalhes.

7. Com os campos no registro do problema exibidos, escolha um na tabela a seguir para continuar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

Filtrar registros com o Aplicação GRC Mobile

Defina filtros adicionais para limitar o número de registros exibidos em uma tela. A filtragem de registros no aplicativo para celular funciona como a filtragem com um construtor de condições na Now Platform.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: gerente de conformidade (sn_compliance.manager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Tempo para concluir esta tarefa: 5 minutos.

Procedimento

1. Para refinar ainda mais os resultados da pesquisa ou para inserir critérios de filtro adicionais em qualquer lista de registros exibida, toque no ícone de filtro (ícone de ).
2. Com a tela Filtros exibida, toque em um campo para expandi-lo.
3. Nas opções exibidas, toque na caixa de seleção ou toque em uma opção para o filtro.
   Para muitos dos filtros, você pode selecionar mais de uma opção.
4. Toque no ícone ) ou em **CONCLUÍDO** para salvar suas mudanças em um campo.
   Os critérios escolhidos são exibidos na tela Filtros. O número de registros que correspondem aos seus critérios também é exibido na parte superior da tela. Toque em **Limpar** ou **REDEFINIR** para remover todos os filtros e restaurar a configuração padrão.
5. **Opcional:** Repita as etapas 1 a 4 com a tela Filtros exibida para continuar definindo seus critérios de filtro.
6. Toque no sindicato de interseção depois de definir todos os critérios para criar condições AND. ).
   Como alternativa, toque no ícone de união (ícone de ) para criar condições OR.
7. Depois de adicionar todos os critérios desejados, com a tela Filtros exibida, toque em **CONCLUÍDO**.
   Na tela, somente os registros que correspondem aos critérios de filtro são exibidos.

O que Fazer Depois
Exiba os registros que são exibidos após a pesquisa para obter mais detalhes.

Referência do Gestão de políticas e conformidade

Os tópicos de referência apresentam informações sobre tabelas, funções e propriedades instaladas com a aplicação GRC: Gestão de políticas e conformidade.

Componentes instalados com Gestão de políticas e conformidade

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre os componentes que são instalados com a ativação do plug-in Gestão de políticas e conformidade. Esses componentes incluem tabelas, funções de usuário e propriedades.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Tabelas instaladas com Gestão de políticas e conformidade

As tabelas são adicionadas com a ativação de GRC: Gestão de políticas e conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Documento de autoridade [sn_compliance_authority_document]	Estende a tabela Documento [sn_grc_document] e armazena todos os Documentos de autoridade.
Controle [sn_compliance_control]	Estende a tabela Item [sn_grc_item] e armazena todos os controles.
Política [sn_compliance_policy]	Estende a tabela Documento [sn_grc_document] e armazena todas as políticas.
Modelo de artigo [sn_compliance_article_template]	Usado para formatar o texto da política contido em um registro de política ao publicar a política na base de conhecimento (KB).
Citação [sn_compliance_citation]	Estende a tabela Conteúdo [sn_grc_content] e armazena todas as citações.
Mapeamento de classificação de risco de exceção à política [sn_compliance_policy_exception_risk_rating_mapping]	Armazena os detalhes de mapeamento da classificação de avaliação de risco com a classificação de risco de exceção à política.
Política do Tipo de Entidade [sn_compliance_m2m_policy_profile_type]	Estende o documento para o tipo de entidade [sn_grc_m2m_document_profile_type] e é uma tabela de relacionamento muitos para muitos que é usada para gerenciar os relacionamentos entre políticas e tipos de entidade.
Objetivo de Controle para Citação [sn_compliance_m2m_statement_citation]	Tabela de relacionamento muitos-para-muitos usada para gerenciar relacionamentos entre objetivos de controle e suas citações relacionadas.
Objetivo de Controle para Tipo de Entidade [sn_compliance_m2m_statement_profile_type]	Estende o conteúdo para o tipo de entidade [sn_grc_m2m_content_profile_type] e é uma tabela de relacionamento muitos para muitos que é usada para gerenciar os relacionamentos entre os objetivos de controle e o tipo de entidade.
Objetivo do controle [sn_compliance_policy_statement]	Estende a tabela Conteúdo [sn_grc_content] e armazena todos os objetivos de controle.
Requisito de objetivo de controle [sn_compliance_policy_stmt_requirement]	Armazena o número e a descrição de um requisito de objetivo de controle.
Objetivo de controle para requisito de objetivo de controle [sn_compliance_m2m_policy_stmt_policy_stmt_rqmt]	Tabela de relacionamento muitos-para-muitos usada para gerenciar relacionamentos entre o objetivo de controle e o requisito de objetivo de controle.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Requisito de controle [sn_compliance_control_requirement]	Armazena o número do requisito de controle
Controle para requisito de controle [sn_compliance_m2m_control_control_requirement]	Tabela de relacionamento muitos-para-muitos que armazena os detalhes de controle e requisito de controle. O campo **Status da implementação** fornece informações se o requisito é herdado ou auto-implementado.
Seleção de requisito [sn_compliance_hybrid_selection]	Armazena as seleções de requisitos de controle. Ele contém os detalhes dos requisitos de controle, objetivo de controle, entidade e pacote de autorização.
Exceção à política [sn_compliance_policy_exception]	Armazena todas as exceções às políticas.
Política para declaração de política [sn_compliance_m2m_policy_policy_statement]	Tabela de relacionamento muitos-para-muitos usada para gerenciar relacionamentos entre objetivos de política e de controle.
Controle para entidade [sn_compliance_m2m_control_entity]	Estende o item para a tabela de entidade [sn_grc_m2m_entity_item].

Nota:
Todas as tabelas adicionais instaladas pelos plug-ins dependentes também são necessárias para Gestão de políticas e conformidade.

Funções instaladas com GRC: Gestão de políticas e conformidade

As funções são adicionadas com a ativação de GRC: Gestão de políticas e conformidade.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de conformidade [sn_compliance.admin]	Contém as funções de leitor, usuário, gerente e administrador nos escopos sn_grc e as funções de leitor, usuário e gerente na aplicação Gestão de políticas e conformidade. Além das permissões herdadas, o administrador de conformidade pode excluir documentos de autoridade, citações, políticas, objetivos de controle e controles.	• sn_compliance.manager • sn_grc.admin
Criador de certificação sn_compliance.attestation_creator	Função usada para criar o tipo de métrica de certificação GRC, bem como questionários de exceção.	assessment_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Desenvolvedor de conformidade [sn_compliance.developer]	Contém as funções de leitor, usuário, gerente, administrador e desenvolvedor nos escopos sn_grc e as funções de leitor, usuário, gerente e administrador na aplicação Gestão de políticas e conformidade. Além das permissões herdadas, o desenvolvedor de conformidade pode criar modelos de artigo e editar scripts.	• sn_compliance.admin • sn_grc.desenvolvedor
Gerente de conformidade [sn_compliance.manager]	Contém as funções de leitor, usuário e gerente nos escopos sn_grc e as funções de leitor e usuário na aplicação Gestão de políticas e conformidade. Além das permissões herdadas, o gerente de conformidade pode criar documentos de autoridade, citações, objetivos de controle e controles.	• sn_compliance.user • sn_grc.manager • sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_revie
Leitor de conformidade [sn_compliance.reader]	Contém a função de leitor em escopos sn_grc. Além das permissões herdadas, o leitor de conformidade pode ser atribuído a modelos de indicadores, indicadores e problemas.	• sn_grc.reader • survey_reader
Usuário de Conformidade [sn_compliance.user]	Contém as funções de leitor e usuário nos escopos sn_grc e a função de leitor na aplicação Gestão de políticas e conformidade. Além das permissões herdadas, o usuário de conformidade pode ser atribuído a controles e criar políticas e tem acesso somente leitura à aplicação Gestão de riscos e aos módulos. O usuário de conformidade também pode criar objetivos de controle.	• sn_compliance.reader • sn_grc.usuário • sn_risk.reader • survey_reader • fornecedor_leitor
Analista de conformidade corporativa [sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst]	Contém as funções de leitor e usuário nos escopos sn_grc e a função de leitor no Espaço de conformidade.	• sn_compliance.user • sn_audit.user
Gerente de conformidade corporativa [sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager]	Contém as funções de leitor, usuário e gerente nos escopos sn_grc e as funções de leitor e usuário no Espaço de conformidade.	• sn_compliance.manager • sn_compliance_ws.corporate_compliance_a • sn_audit.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Gerente de conformidade de TI [sn_compliance_ws.it_compliance_manager]	Contém as funções de leitor, usuário e gerente nos escopos sn_grc e as funções de leitor e usuário no Espaço de conformidade.	• sn_compliance.manager • sn_audit.manager

Função de usuário de negócios do GRC para controlar o acesso a tabelas de conformidade

As condições de limitações de controle de acesso (ACLs) ou nenhuma função com a função snc_internal (ou nenhuma função) são substituídas pela função sn_grc.business_user para controlar o nível de acesso de diferentes usuários às tabelas de conformidade e também para rastrear seu uso.

Função GRC Business User (sn_grc.business_user)

A função de usuário comercial do GRC é concedida a usuários que podem executar qualquer operação do GRC. Também é concedido a usuários com a função snc_internal que realizaram todas as operações, como criar exceções de política, problemas e responder a certificações, confirmações e outras operações. Esta função vem com a instalação do plug-in GRC Profiles.

Função GRC Business User – Lite (sn_grc.business_user_lite)

Usuários que podem realizar operações limitadas com a função snc_internal são considerados operadores simples. Esses usuários recebem a função GRC business user – lite (sn_grc.business_user_lite) para rastrear o uso lite de tabelas de conformidade usando a função. Esta função é concedida por meio do plug-in de funções explícitas, GRC: Business User – Lite, que pode ser instalado por usuários com acesso de manutenção ou equipes de suporte da ServiceNow.

Para obter mais informações sobre atribuições de instalação, upgrade e função, consulte o artigo Função do usuário comercial do GRC [KB0864247] na Base de conhecimento Now Support.

Nota:
Você deve fazer login em Now Support para exibir os artigos.

As limitações de acesso de usuários com a função de usuário comercial do GRC e outras funções para diferentes tabelas de conformidade e outras tabelas relacionadas são listadas aqui. Para obter mais informações, consulte o artigo Reforços de segurança para GRC: Gestão de políticas e conformidade [KB1112315] na Base de conhecimento Now Support.

Objetivo de Controle

- Usuários com a função GRC Business User ou Business User Lite podem ler todos os objetivos de controle.
- Se a aplicação GRC: Gestão de auditorias estiver instalada e o objetivo de controle tiver uma política publicada associada a ele, os usuários com a função de auditor externo poderão ler esses objetivos de controle.
- Os usuários com o Business User Lite têm acesso de leitura para relatar um problema ou uma exceção à política.

Política

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Usuários com a função GRC Business User ou Business User Lite podem ler todas as políticas.
- Se a aplicação GRC: Audit Management estiver instalada, os usuários com a função de auditor externo poderão ler todas as políticas publicadas.
- Os usuários com o Business User Lite têm acesso de leitura às políticas para criar exceções às políticas.

Política para M2M do objetivo de controle

- Usuários com a função GRC Business User ou Business User Lite podem ler uma política para controlar o registro de M2M objetivo.
- Se a aplicação GRC: Gestão de auditorias estiver instalada, os usuários com a função de auditor externo poderão ler uma política para controlar o registro de M2M objetivo se a política for publicada.

Controle [sn_compliance_control]

- Usuários com a função GRC Business User ou Business User Lite podem exibir um controle.
- Se a aplicação GRC: Audit Management estiver instalada, os usuários com a função de auditor externo poderão ler um controle.

Instância de avaliação [asmt_assessment_instance]

- Usuários com a função GRC Business User e Business User Lite podem exibir as certificações atribuídas a eles.
- ServiceNow usuários com a função GRC Business User ou Business User Lite podem fazer avaliações.
- Usuários com a função GRC Business User ou Business User Lite podem exibir o módulo Minhas certificações agrupadas.
- Usuários com a função GRC Business User e Business User Lite podem exibir ações de IU de avaliação de grupo e Desagrupar avaliação de IU.
- Usuários com a função GRC Business User e Business User Lite podem exibir a opção **Minhas certificações** no menu da aplicação GRC.

Tipo de métrica de avaliação [asmt_metric_type]

A função do usuário será definida como usuário comercial GRC ou usuário comercial Lite se a avaliação for certificação, a tabela for Exceção à política e a função estiver vazia.

Relatório de visão geral de controle

O usuário com a função de leitor do GRC pode exibir o relatório de visão geral do controle.

Problema [sn_grc_issue]

Relatar e exibir problemas no Portal de serviços

Usuários com a função GRC Business User ou Business User Lite podem relatar um problema e exibir os problemas relatados em Portal de serviços. O usuário comercial do GRC ou a função lite do usuário comercial é a função mínima necessária para exibir **Meus problemas** no Portal de serviços.

Leitura

Usuários com as seguintes funções podem exibir um problema:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Função de usuário do GRC (sn_grc.user)
- Função GRC de usuário comercial ou usuário comercial lite. Além disso, o usuário deve atender a qualquer uma das seguintes condições:
  - O campo**Atribuído a** no problema está o usuário.
  - **Atribuído a** do problema primário é o usuário ou o **grupo de atribuição** do problema primário é um dos grupos do usuário.
  - O**grupo de atribuição** é um dos grupos do usuário. Além disso, o usuário também deve ter a função de usuário comercial do GRC.
  - **O gerente** de problemas é o usuário.
  - **O grupo do gerenciador** de problemas é um dos grupos que pertencem ao usuário conectado.
  - **O controle/risco** do problema tem um proprietário e o proprietário é o usuário.
  - O problema foi criado pelo usuário conectado.
  - O problema é criado a partir de uma triagem de problemas aberta pelo usuário.
  - O usuário conectado é o atribuído ou o usuário da lista de observação em uma tarefa de correção do problema.
  - Se o GRC: Gestão de auditorias estiver instalado, você será apenas um auditor externo; e um auditor em um compromisso encerrado que teve problemas de teste de controle ou outros problemas podem exibir somente esses problemas.

Gravar

Se o usuário com a função de usuário comercial também for o usuário designado no campo **Atribuído a**, o usuário poderá editar:

- Nome
- Descrição
- Gerenciador de problemas
- Grupo gerenciador de problemas
- Plano de ação
- Estado
- Problema primário
- Comentários adicionais
- Anotações de trabalho
- Resposta
- Explicação

Se o usuário com a função de usuário comercial lite também for o usuário designado no campo **Atribuído a**, o usuário poderá editar:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Gerenciador de problemas
- Grupo gerenciador de problemas
- Estado
- Problema primário
- Comentários adicionais
- Anotações de trabalho
- Resposta
- Explicação

Nota:
Se usuários com funções de usuário comercial e usuário comercial Lite tiverem relatado um problema, eles poderão adicionar comentários ao problema. No entanto, um usuário GRC pode editar todos os problemas.

Exibir Meus problemas em aberto

Usuários com uma função mínima de usuário comercial GRC ou usuário comercial Lite podem exibir seus problemas em aberto.

Agrupamento de problema

O agrupamento de problemas só está aberto para usuários com a função de usuário do GRC.

Enviar informações

Um mínimo de usuário de negócios GRC ou função de usuário de negócios lite é necessário para enviar informações sobre o problema.

Origem do problema [sn_grc_issue_source]

É necessário ter no mínimo a função de usuário comercial do GRC para exibir e editar a tabela Origem do problema.

Tarefa de correção [sn_grc_task]

- O usuário no campo **Atribuído a** da tabela Tarefa de correção deve ter no mínimo a função GRC de usuário comercial ou usuário comercial Lite.
- Para acesso de leitura, os usuários que têm uma tarefa de correção atribuída a eles ou que são os usuários da lista de observação na tarefa de correção devem ter uma função de usuário comercial do GRC ou de usuário comercial Lite. O usuário **Atribuído a** do problema, o gerente de problemas do problema ou qualquer usuário com a função de gerente de GRC (sn_grc.manager) pode exibir uma tarefa de correção.
- **Minhas Tarefas de correção em aberto ficam** visíveis para usuários com uma função mínima de usuário comercial GRC ou usuário comercial Lite.

Minha tarefa de indicador [sn_grc_indicator_task]

Usuários com a função GRC Business User ou Business User Lite podem acessar Minhas tarefas do indicador.

Confirmação de política

Usuários com a função GRC Business User ou Business User Lite podem:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Reconheça as políticas da IU [Now Platform e Portal de serviços.
- Exibir a opção de menu **Minhas confirmações** em Portal de serviços.
- Exibir instâncias de confirmação [sn_compliance_policy_acknowledgement_instance] atribuídas a eles.

Exceção à política [sn_compliance_policy_exception]

Usuários com a função GRC Business User ou Business User Lite podem:

- Gerar exceções às políticas de Now Platform e Portal de serviços.
- Exibir exceção à política. Usuários com acesso de leitura incluem usuários que solicitaram exceção à política, estão presentes na lista de observação e são aprovadores de verificação, aprovadores finais, proprietários de controle afetados e gerentes de conformidade.

Para obter mais informações, consulte:

- ArtigoFunção do usuário comercial do GRC [KB0864247] na Base de conhecimento Now Support.
- Governança, risco e conformidade Artigo de atualização de conformidade de licença [KB1096178] na base de conhecimento Now Support.

Propriedades instaladas com o GRC: Gestão de políticas e conformidade

As propriedades são adicionadas com a ativação de GRC: Gestão de políticas e conformidade.

Nome	Descrição
Estados para os quais o controle está ativo (o primeiro estado é o ativo padrão) sn_compliance.active_states	Os administradores de conformidade podem alterar esta configuração. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: rascunho, avaliar, revisar, monitorar • **Local**: **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades**
Estados para os quais o controle está inativo (o primeiro estado é o inativo padrão) sn_compliance.closed_states	Os administradores de conformidade podem alterar esta configuração. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: descontinuado • **Local**: **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades**
Nome do tipo de métrica de avaliação que foi usado nas certificações sn_compliance.default_attestation	Os administradores do sistema podem alterar esta configuração. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: Certificação GRC • **Local**: **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição
sn_compliance.glide.script.block.client.globals	• **Tipo**: verdadeiro ou falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades**
Nome da base de dados usada para publicar artigos sobre política sn_compliance.knowledge_base	Os administradores de conformidade podem alterar esta configuração. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: Governança, risco e conformidade • **Local**: **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades**
Habilitar avaliações inteligentes no controle sn_compliance.enable_int_assessments	Propriedade que permite a avaliação de controles usando o mecanismo de avaliação não clássico. • Tipo: verdadeiro ou falso • Valor padrão: falso

Separação de domínios em GRC: Gestão de políticas e conformidade

O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Benefícios de ter tabelas separadas por domínio no Gestão de políticas e conformidade

O Domain Separation é melhor para os clientes que:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Precisam impor a segregação de dados absoluta entre entidades de negócios (separação de dados).
- Personalizam as definições do processo de negócios e as interfaces do usuário para cada domínio (administração delegada).
- Mantenha alguns processos e emissão de relatórios globais em uma única instância.

Esses usuários podem optar por expandir ou recolher o escopo do domínio para mostrar ou ocultar dados de outros domínios.

Nota:
Os usuários sempre têm acesso aos dados de domínios que foram concedidos explicitamente a eles pela visibilidade do domínio.

Como GRC lida com o Domain Separation

Embora o GRC ofereça suporte à separação de dados, a separação de lógica e processo não é totalmente compatível.

- Muitos tipos de registros no GRC são gerados automaticamente por meio de processos do usuário. Entidades, controles, riscos, indicadores e testes de controle são registros que podem ser gerados automaticamente. Para registros gerados automaticamente (e para qualquer registro do GRC gerado manualmente), o domínio do registro é o mesmo que o domínio do usuário responsável pela criação ou geração dos registros.
- A geração automática deve ser lembrada ao trabalhar em uma implementação de GRC separada por domínio. Os usuários devem ter certeza de que estão criando/gerando registros no nível de domínio correto para que eles fiquem visíveis para o conjunto correto de usuários.

  Por exemplo, suponha que você tenha domínios semelhantes a:

  Domain Separation

- Se você tiver um risco ou controle que deseja que seja avaliado por usuários nos domínios A e B, o risco ou controle deverá ser gerado ou criado manualmente no nível global. Se o risco ou controle for criado no Domínio B, você não poderá recriar o risco ou controle no Domínio A devido à indexação.
- Se você tiver um risco ou controle que deseja que seja avaliado por usuários no TOP e no Domínio A, poderá criar o risco ou controle no Domínio A.

A menos que os riscos e controles estejam no domínio Global, os usuários não devem atribuir riscos ou controles em um domínio superior a usuários em um domínio inferior. No exemplo acima, se você tiver um controle no domínio TOP, não deverá atribuí-lo para certificação a usuários nos Domínios A ou B, pois esses usuários não terão acesso ao controle; portanto, o questionário de certificação ou avaliação não seria gerado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Da mesma forma, os usuários não devem atribuir objetivos de controle e declarações de risco em um domínio superior a certificações e avaliações em um domínio inferior. Caso contrário, o questionário de certificação ou avaliação não seria gerado.

Caso de uso

Os dados de GRC para TI podem ser separados dos dados de GRC de outros departamentos. Cada área de negócios que usa a aplicação GRC pode ter dados separados que não podem ser compartilhados com outros departamentos. Portanto, cada departamento pode ter suas próprias entidades, políticas, controles, riscos e assim por diante.

Ao observar um controle do domínio de TI, o usuário pode optar por expandir o escopo do domínio para mostrar valores do domínio Finanças ou recolher o escopo do domínio para mostrar somente os controles que correspondem ao domínio de TI.

Por padrão, o Domain Separation adiciona um campo de domínio às tabelas Tarefa [task]e Itens de configuração [cmdb_ci] e suas extensões.

Você pode estender o Domain Separation para todas as novas tabelas criadas, adicionando um campo sys_domain à definição do dicionário da tabela. Por padrão, o sistema separa por domínio as tabelas de plataforma e de aplicação de linha de base quando apropriado.

Aviso:
ServiceNow não recomenda tabelas de plataforma com separação de domínio (qualquer tabela com o prefixo sys_, como as tabelas Entrada de Dicionário [sys_dictionary]e Substituição de Entrada de Dicionário [sys_dictionary_override]), pois isso pode produzir resultados inesperados.

Nesse caso de uso, scripts de cliente, regras de negócios, fluxos de trabalho, processos e assim por diante podem ser separados por domínio.

Embora o comportamento oferecido com o Domain Separation forneça suporte a vários locatários, a multilocação ainda está contida em uma única instância. Isso significa que algumas propriedades globais, alguns dados globais e alguns processos globais são compartilhados em todos os domínios. Por exemplo, a opção do sistema "Lembrar minhas informações" na página de login é global e não pode ser especificada por domínio.

Se você precisar da separação completa e total de todas as propriedades do sistema e não precisar de relatórios globais ou processos globais, instâncias separadas são a melhor opção.

Alocação de valores de domínio para objetos Gestão de políticas e conformidade

Os registros gerados automaticamente por meio de trabalhos agendados ou scripts em segundo plano são separados por domínio com base em seu objeto primário ou domínio de usuário para todos os objetos de Política e conformidade. Da mesma forma, controles, riscos ou avaliações de risco gerados automaticamente com base nas entidades também devem ser separados por domínio.

As seguintes mudanças são feitas no processo de atribuição de domínio para gerenciar a segregação de dados pelos provedores de serviços gerenciados relacionados às tabelas Gestão de políticas e conformidade :

Gestão de políticas e conformidade objetos	Origem do domínio
Política	Domínio do usuário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de políticas e conformidade objetos	Origem do domínio
Campanha de confirmação	Domínio da política
Política para Objetivo de Controle	Domínio da política
Documento de autoridade	Domínio do usuário
Citação	Domínio do documento
Objetivo de Controle	Domínio do usuário
Objetivo de Controle para Citação	Domínio de citação
Exceção à política	Domínio do usuário
Aprovações para exceção à política	Domínio de exceção à política
Registros relacionados à exceção à política	Domínio de exceção à política
Confirmação	Domínio do artigo da base de conhecimento
Categoria de Política	Domínio do usuário
Registro de integração da exceção à política	Domínio do usuário
Mapeamento de classificação de risco da exceção à política	Domínio do usuário
Status de conformidade da política/regulamentação	Domínio do documento
Lista de Seleção de Motivo	Domínio do usuário
Opções de motivo	Domínio do Registro de Integração de Exceção de Política
Documento de autoridade para taxonomia	Domínio do documento de autoridade
Citação para taxonomia	Domínio de citação
Controle	Domínio da Entidade
Status de conformidade da entidade	Domínio da Entidade
Controle para entidade	Control.Domínio da entidade
Objetivo do controle para o item	Domínio do objetivo de controle
Objetivo de Controle para Tipo de Entidade	Domínio do tipo de entidade
Política do Tipo de Entidade	Domínio do tipo de entidade
Modelo de artigo	Domínio do usuário
Registro de fonte de dados de conformidade	Domínio do usuário

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Soluções de análise e emissão de relatórios para GRC: Gestão de políticas e conformidade

As Soluções Análise da plataforma contêm painéis pré-configurados. Esses painéis contêm visualizações de dados acionáveis que ajudam você a melhorar suas práticas e processos empresariais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A solução de análise e emissão de relatórios para GRC: Gestão de políticas e conformidade está disponível em ServiceNow Store.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Análise da plataforma visualizações de dados usam dados do indicador Performance Analytics para mostrar dados ao longo do tempo, ajudando você a analisar seus processos de negócio e identificar áreas de melhoria. Com o Soluções Análise da plataforma, você pode obter valor do Performance Analytics para seu aplicativo com o mínimo de configuração. Você sempre pode criar seus próprios objetos.

Importante:
Configure e teste Soluções Análise da plataforma em uma instância de não produção antes de habilitá-los na produção.

Para habilitar a solução de análise e emissão de relatórios para GRC: Gestão de políticas e conformidade, execute estas etapas.

1. Acesse ServiceNow Store e obtenha um direito para a aplicação Performance Analytics - GRC: Gestão de políticas e conformidade e aplicações associadas. Confira Instalar um ServiceNow Produto no ServiceNow Store.
2. Na instância, navegue até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações** > **Todos**.
3. Localize e instale a aplicação Performance Analytics - GRC: Gestão de políticas e conformidade.

Importante:

A partir da versão 18.1.0 da aplicação Gestão de políticas e conformidade, as soluções de Análise e Emissão de relatórios para Política e Conformidade estão disponíveis na Estrutura de IU do Next Experience.

Painel Visão geral de conformidade Performance Analytics

O painel Visão geral de conformidade fornece uma exibição executiva dos requisitos de conformidade, da conformidade geral e dos detalhamentos de conformidade para que as áreas de preocupação possam ser identificadas rapidamente.

Painel Visão geral de conformidade

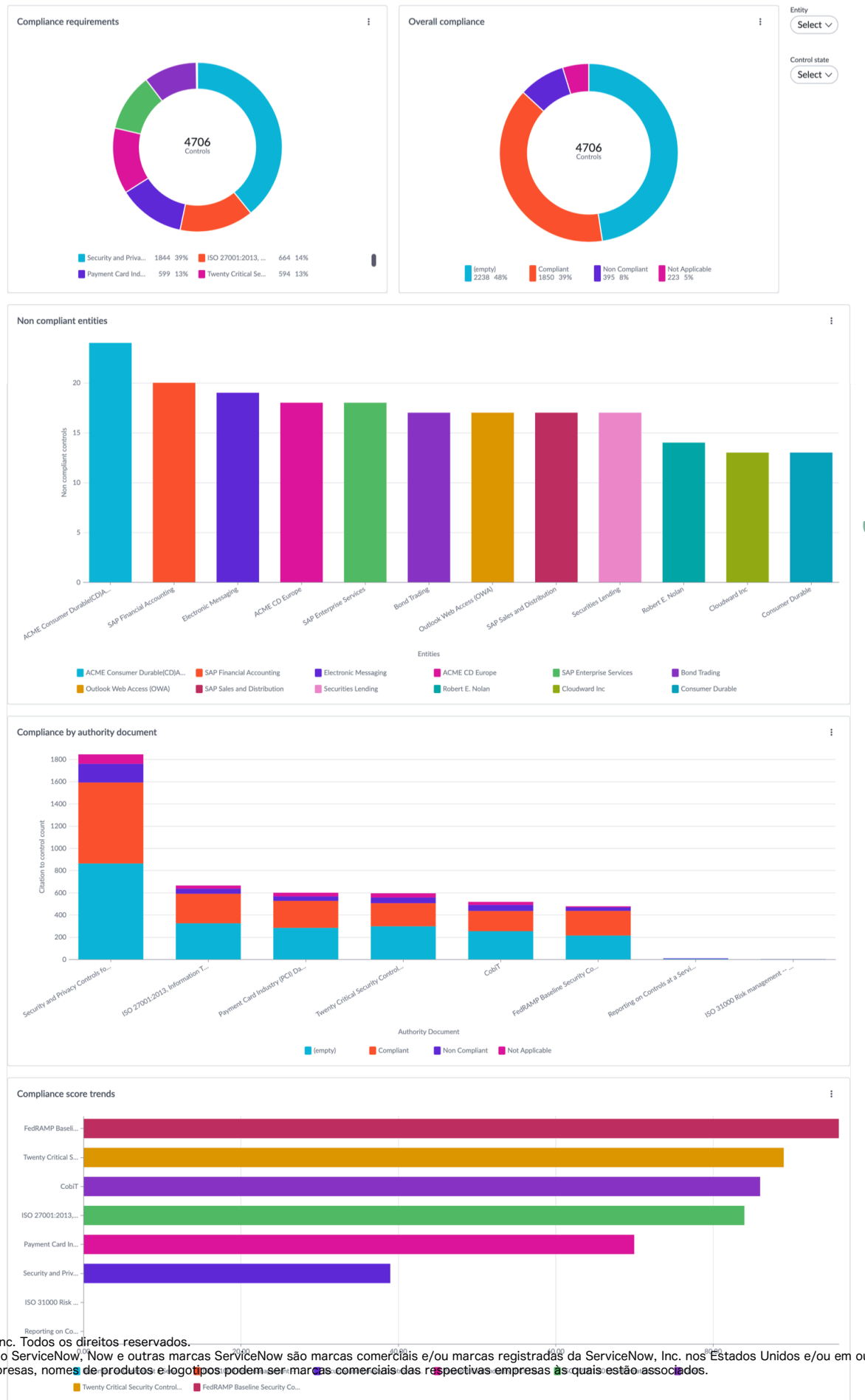
Importante:
A partir da versão 18.1.1 da aplicação Gestão de políticas e conformidade, o painel Visão geral de conformidade está disponível no Estrutura de IU do Next Experience.

Se você estiver em Vancouver ou Washington DC, poderá exibir o painel em Estrutura de IU do Next Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel Visão geral de conformidade no Estrutura de IU do Next Experience



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As seguintes funções e tarefas estão associadas a esta solução:

- Gerente de auditoria (sn_compliance.manager): para ter visibilidade clara do estado geral e do volume de vulnerabilidades na organização.
- Administrador de auditoria (sn_compliance.admin): para identificar rapidamente as áreas de preocupação.
- Analista de auditoria (sn_compliance.user): para priorizar em quais riscos ou tarefas se concentrar com base na criticidade para a organização.

Para abrir o painel, navegue até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Conformidade** > **Visão geral da análise**.

O painel Visão geral de conformidade contém as seguintes visualizações:

Nome	Tipo	Descrição
Requisitos de conformidade	Gráfico	O número de requisitos em aberto por documento de autoridade
Conformidade geral	Gráfico	Porcentagem geral de conformidade do documento de autoridade de citação
Entidades fora de conformidade	Gráfico	Entidades gerais com controles fora de conformidade.
Conformidade por documento de autoridade	Gráfico	As regulamentações, certificações, estruturas, padrões e práticas recomendadas que uma organização escolhe ou é necessária para a conformidade com as regulamentações.
Tendências de pontuação de conformidade	Barra	Conformidade geral por documento de autoridade
Detalhamento de conformidade	Pivô	Citações são registros com os requisitos específicos citados por um documento de autoridade.

Visão geral de conformidade – Painel premium do PA

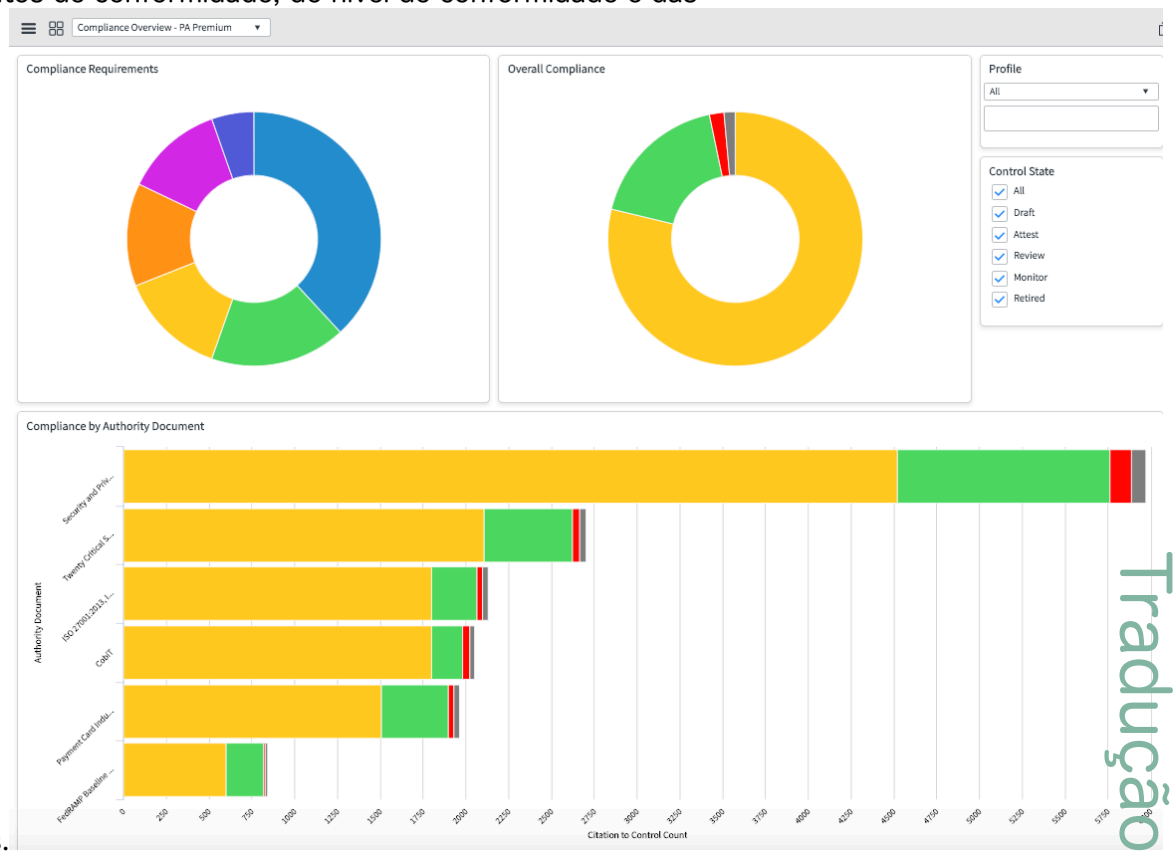
Importante:
O painel Visão geral de conformidade com filtros do PA agora está disponível como parte do plug-in Gestão de políticas e conformidade.

A partir da versão 18.1.0, o painel Visão geral de conformidade – PA Premium está sendo preparado para descontinuação futura. Ele não estará mais disponível em novas instâncias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O painel Visão geral de conformidade fornece exibições da origem dos requisitos de conformidade, do nível de conformidade e das tendências.



Painel Visão geral da política Performance Analytics

O painel Visão geral de políticas fornece uma exibição executiva dos requisitos de conformidade, da conformidade geral e dos detalhamentos de conformidade para que as áreas de preocupação possam ser identificadas rapidamente. Usuários com as funções de administrador de conformidade e gerente de conformidade exibem o painel Visão geral de políticas.

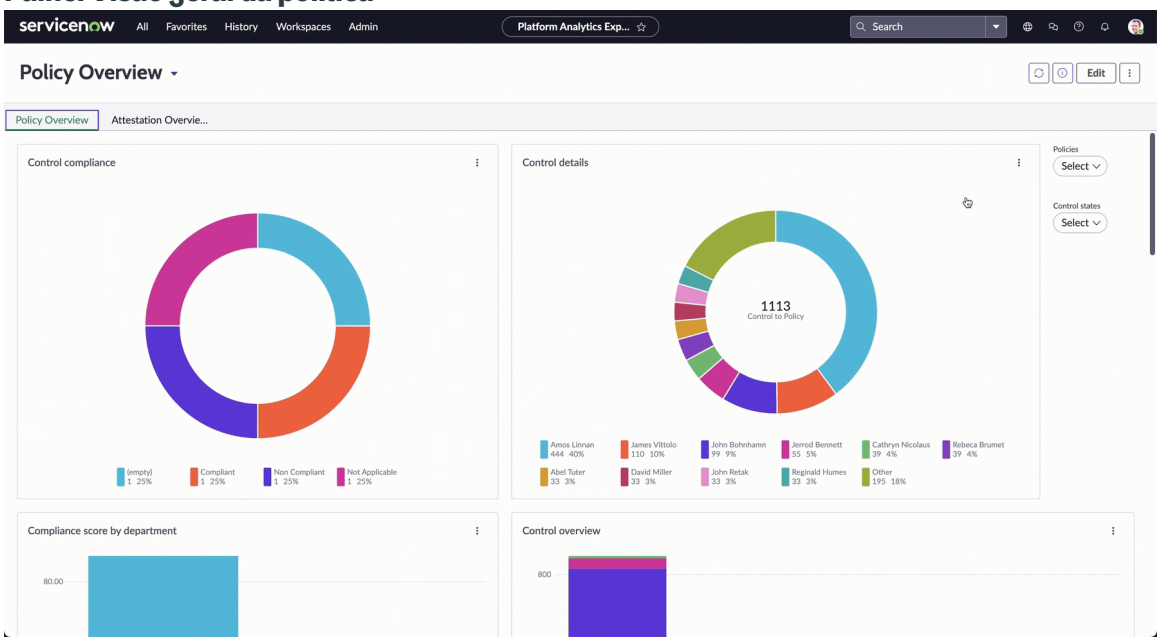
Importante:
A partir da versão 18.1.1 da aplicação Gestão de políticas e conformidade, o painel Visão geral da política está disponível no Estrutura de IU do Next Experience.

Se você estiver em Vancouver ou Washington DC, poderá exibir o painel em Estrutura de IU do Next Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel Visão geral da política



Funções necessárias de Now Platform

- Administrador de conformidade (sn_compliance.admin): para exibir e editar os detalhes no painel Visão geral da política.
- Leitor de conformidade (sn_compliance.reader): para exibir os requisitos de conformidade, a conformidade geral e os detalhamentos de conformidade.

Acessar o painel Visão geral da política

Para abrir o painel, navegue até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Visão geral da análise**.

Relatórios

Importante:
A partir da versão 18.1.1 da aplicação Gestão de políticas e conformidade,os seguintes relatórios do painel Visão geral da política podem ser exibidos no Estrutura de IU do Next Experience.

Relatórios de visão geral de políticas e procedimentos no sistema de base

Título	Tipo	Descrição
Conformidade de controle	Gráfico	Exibe a conformidade geral de todos os controles no sistema.
Detalhes do controle	Gráfico	Exibe um detalhamento de controles agrupados por proprietário, categoria ou tipo.
Pontuação de conformidade por departamento	Gráfico	Pontuação de conformidade geral (média) por grupo de atribuição/ departamento
Visão geral de controle	gráfico de barras	Exibe contagens de controle isentas por entidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios de visão geral de políticas e procedimentos no sistema de base

Título	Tipo	Descrição
Controles isentos por política	Gráfico	Exibe o número de controles isentos por políticas.
Controles isentos por entidade	Gráfico	Exibe uma lista de problemas de controle que foram encerrados com um valor de resposta de aceitação, o que significa que o problema não foi corrigido.
Problemas de controle por política (data de abertura)	Gráfico	Exibe o número de problemas de controle abertos a cada semana, agrupados por política.
Total de objetivos de controle por política	Gráfico	Exibe uma contagem do número geral de objetivos de controle em cada política. O gráfico é empilhado para exibir objetivos de controle por tipo.

Painel Visão geral da exceção à política Performance Analytics

O Painel Visão geral da exceção à política Performance Analytics fornece exibições do número, gravidade e origem das exceções às políticas. Também mostra controles isentos.

Painel Visão geral da exceção à política

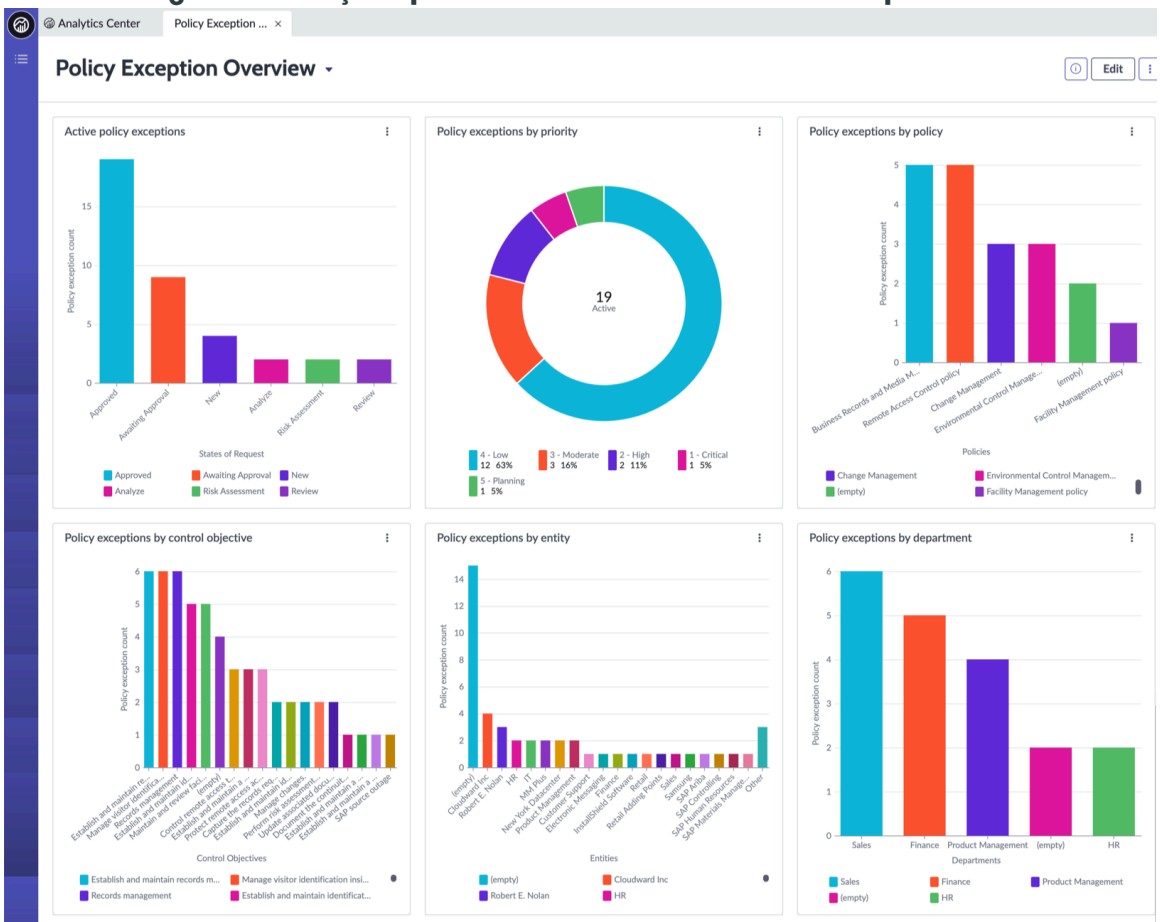
Importante:
A partir da versão 18.1.1 da aplicação Gestão de políticas e conformidade, o painel Visão geral da exceção à política está disponível no Estrutura de IU do Next Experience.

Se você estiver em Vancouver ou Washington DC, poderá exibir o painel em Estrutura de IU do Next Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel Visão geral da exceção à política no Estrutura de IU do Next Experience



Approved policy exceptions 19

Last refreshed just now

Number	Requester	Policy	Control objective	Issue	Priority	Valid from
PER0001003	Abraham Lincoln	Business Records and Media Management	management policies used to manage organizational records.	(empty)	4 - Low	2017-08-05 11:55:3
PER0001004	Abraham Lincoln	Business Records and Media Management	Capture the records required by organizational compliance requirements.	(empty)	4 - Low	2017-08-05 10:32:1
PER0001005	Bart Hachey	Business Records and Media Management	Capture the records required by organizational compliance requirements.	(empty)	3 - Moderate	2017-08-05 10:32:2
				Cloudward Inc has non compliant control titled		
PER0001010	Waldo Sisk	Facility Management policy	Document the continuity plan exercise test results and provide them to senior management.	(empty)	3 - Moderate	2017-08-04 12:03:4
PER0001012	Waldo Sisk	Environmental Control Management policy	Establish and maintain identification mechanism termination procedures.	(empty)	4 - Low	2017-08-04 12:06:3
PER0001013	Callie Leboeuf	Change Management	Manage changes.	(empty)	5 - Planning	2017-08-04 12:08:5
PER0001014	Willa Dutt	Change Management	Perform risk assessments prior to approving change requests.	Bond Trading - DR has non compliant control titled 'Perform risk assessments prior to approving change requests.'	4 - Low	2017-08-04 12:10:2
PER0002003	System Administrator	(empty)	SAP source outage	(empty)	4 - Low	2019-09-27 11:18:0
PER0002010	System Administrator	Environmental Control Management policy	Manage visitor identification inside the facility.	(empty)	4 - Low	2024-04-09 01:41:2
PER0002013	System Administrator	Environmental Control Management policy	Manage visitor identification inside the facility.	(empty)	4 - Low	2024-04-16 01:43:2
PER0002039	System Administrator	(empty)	Records management	Big Splash has non compliant control titled 'Records Management.'	4 - Low	2024-04-15 05:09:1
PER0002045	System Administrator	Remote Access Control policy	Protect remote access accounts with encryption.	Protect remote acess with encryption for Buyit	4 - Low	2024-04-17 03:47:3

Exempted controls 21

Last refreshed just now

Number	Name	Description	Status	State	Entity	Control objective	Owner
CTRL0010001	Establish and maintain identification mechanism termination procedures.	Establish and maintain identification mechanism termination procedures.	Compliant	Monitor	New York Datacenter	Establish and maintain identification mechanism termination procedures.	Patty B
CTRL0010018	Document the continuity plan exercise test results and provide them to senior management.	Document the continuity plan exercise test results and provide them to senior management.	Compliant	Monitor	New York Datacenter	Document the continuity plan exercise test results and provide them to senior management.	Patty B
CTRL0010073	Manage changes.	Manage changes.	Compliant	Monitor	Retail Adding Points	Manage changes.	Celia Sl
CTRL0010074	Manage changes.	Manage changes.	Compliant	Monitor	Retail	Manage changes.	Reginal
CTRL0010075	Manage changes.	Manage changes.	Compliant	Monitor	Electronic Messaging	Manage changes.	Jerrod I
CTRL0010076	Establish and maintain a change control program.		Compliant	Monitor	Retail Client Registration	Establish and maintain a change control program.	Reginal
CTRL0010077	Perform risk assessments prior to approving change requests.	Perform risk assessments prior to approving change requests.	Compliant	Monitor	Retail Client Registration	Perform risk assessments prior to approving change requests.	John Re
CTRL0010078	Establish and maintain records	Establish and maintain records	Compliant	Attest	Customer Support	Establish and maintain records	Bob We

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As seguintes funções e tarefas estão associadas a esta solução:

- Gerente de auditoria (sn_policy.manager): para ter visibilidade clara do estado geral e do volume de vulnerabilidades na organização.
- Administrador de auditoria (sn_policy.admin): para identificar rapidamente as áreas de preocupação.
- Analista de auditoria (sn_policy.user): para priorizar em quais riscos ou tarefas se concentrar com base na criticidade para a organização.

Para abrir o painel, navegue até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Exceções às políticas** > **Visão geral da análise**.

Relatórios

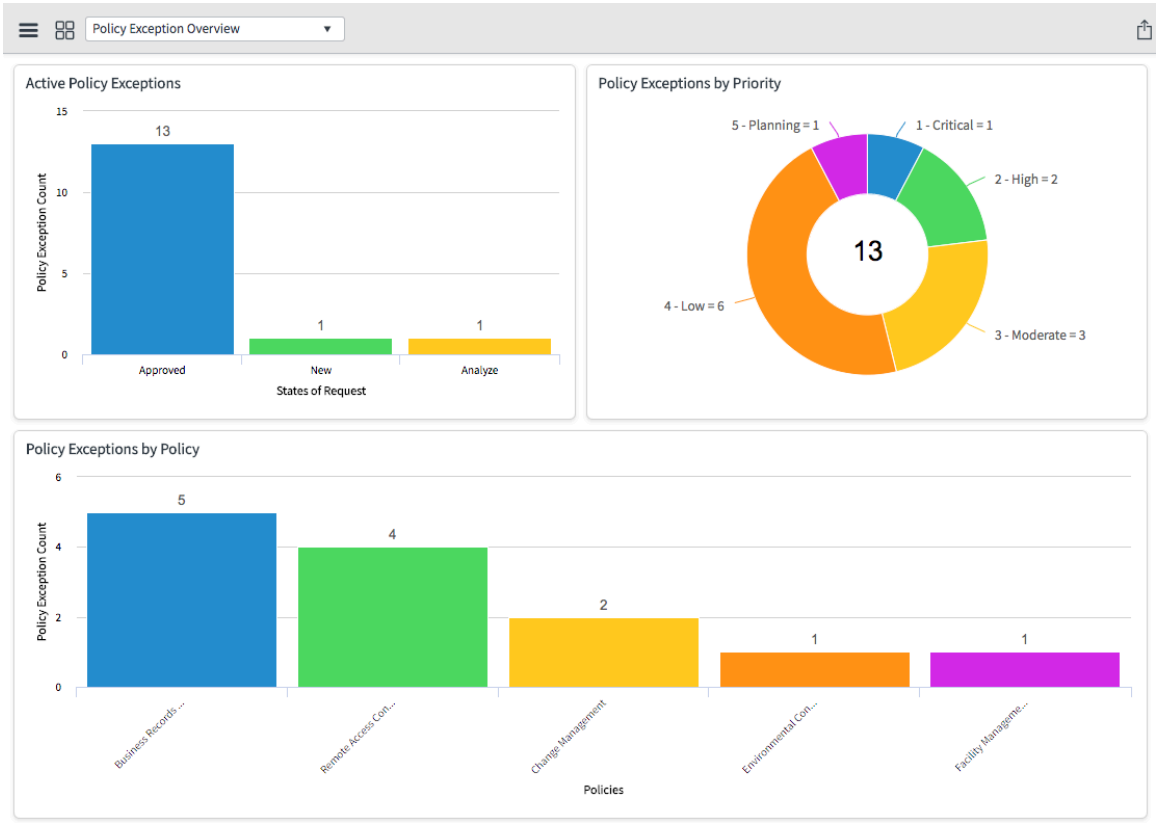
Título	Tipo	Descrição
Exceções às políticas ativas	Gráfico	Número de exceções ativas em relação às políticas abertas.
Exceções às políticas por prioridade	Gráfico	Número total de exceções às políticas divididas por prioridade.
Exceções às políticas por política	Gráfico	Número total de exceções às políticas divididas por política.
Exceções às políticas por objetivo de controle	Gráfico	Número total de exceções às políticas divididas por objetivo de controle
Exceções às políticas por entidade	Gráfico	Número total de exceções às políticas divididas por entidade
Exceções às políticas por departamento	Gráfico de barras	Número total de exceções às políticas divididas por departamento
Exceções às políticas aprovadas	Lista	Número total de exceções às políticas aprovadas
Controles isentos	Lista	Lista de controles que têm status isento
Riscos de controles isentos	Lista	Lista de riscos de controle que têm status isento

Painel Visão geral da exceção à política na IU clássico

Importante:
A partir da versão 18.1.1 da aplicação Gestão de políticas e conformidade, o painel Visão geral da exceção à política pode ser exibido no Estrutura de IU do Next Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Painel de confirmação de política

O painel de confirmação de política fornece o status de confirmação das políticas, como a contagem de confirmações de política que foram aceitas, recusadas, pendentes, após a data de vencimento da confirmação, isenções solicitadas e aquelas que estão isentas.

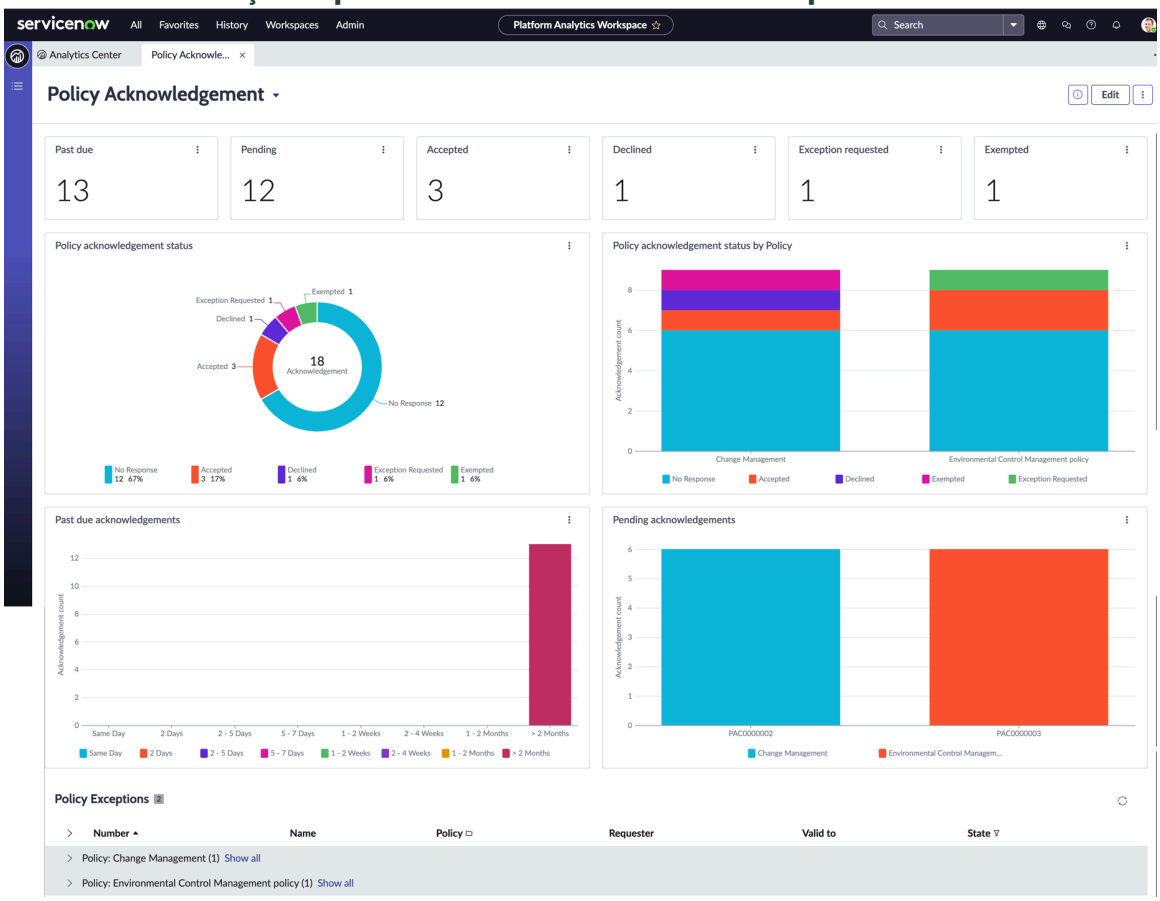
Importante:
A partir da versão 18.1.1 da aplicação Gestão de políticas e conformidade, o painel de confirmação de política está disponível no Estrutura de IU do Next Experience.

Se você estiver em Vancouver ou Washington DC, poderá exibir o painel em Estrutura de IU do Next Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel de confirmação de política no Estrutura de IU do Next Experience



Funções necessárias de Now Platform

- Leitor de conformidade (sn_compliance.reader), necessário para exibir os widgets de confirmação de política.
- Administrador de conformidade (sn_compliance.admin), necessário para editar o painel.

Acessar o painel de confirmação de política

Para abrir o painel, navegue até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Confirmação de política** > **Visão geral da análise**.

Relatórios

Título	Tipo	Descrição
Status de confirmação da política	Gráfico	Exibe o status geral dos reconhecimentos de política.
Status de confirmação de política por política	gráfico de barras	Exibe o número total de confirmações relacionadas a cada política. O gráfico é empilhado para exibir o status de confirmação geral de cada política.
Confirmações atrasadas	gráfico de barras	Exibe o número total de confirmações atrasadas durante um período de tempo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
Confirmações pendentes	gráfico de barras	Exibe o número total de confirmações pendentes relacionadas a cada política.
Exceções às políticas	Lista Lista	Exibe uma lista de exceções às políticas abertas para uma política com detalhes do.

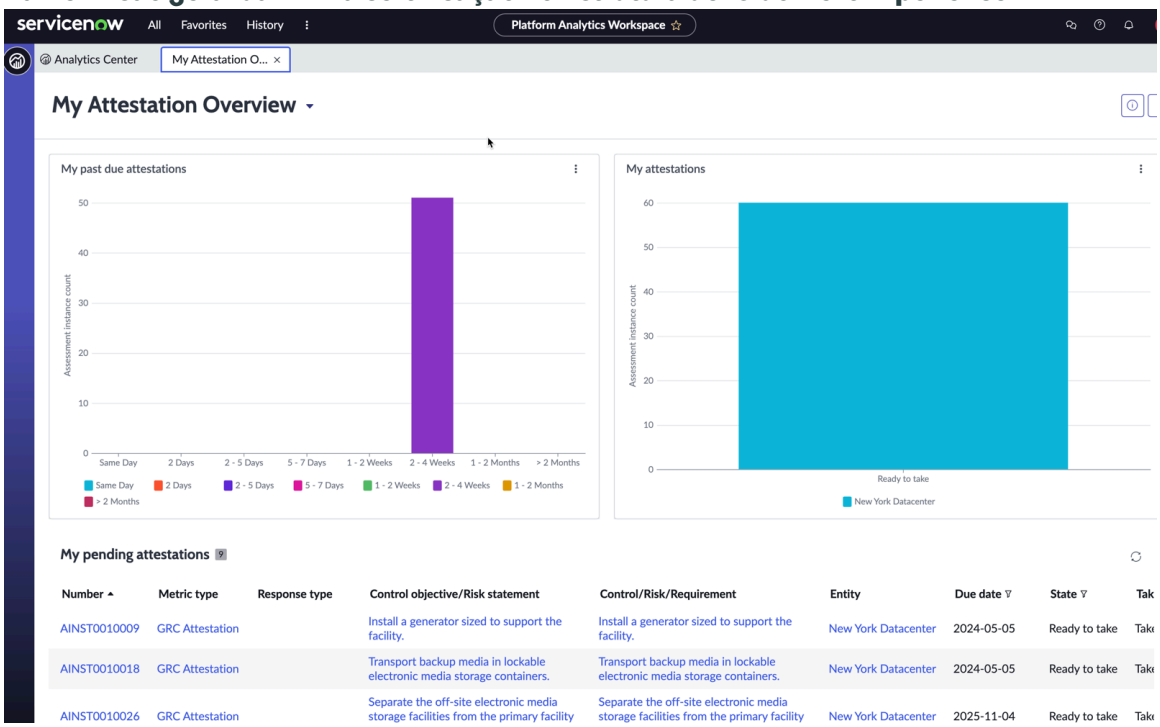
Painel Visão geral da minha certificação

O painel Visão geral da avaliação exibe vários relatórios de avaliação, como Registros avaliáveis por tipo, Total de métricas por tipo de métrica e Avaliações por estado. Agora você pode exibir o painel no Estrutura de IU do Next Experience.

Importante:
A partir da versão 18.1.1 da aplicação Gestão de políticas e conformidade, o painel Visão geral das minhas certificações está disponível no Estrutura de IU do Next Experience.

Se você estiver em Vancouver ou Washington DC, poderá exibir o painel em Estrutura de IU do Next Experience.

Painel Visão geral da minha certificação no Estrutura de IU do Next Experience



Função Now Platform necessária

Usuário comercial (sn_grc.business_user): para exibir as certificações atrasadas, atuais e pendentes.

Acessar o painel Visão geral da minha certificação

Para abrir o painel, navegue até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Controles** > **Visão geral da análise**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Meus relatórios do painel de visão geral de certificação

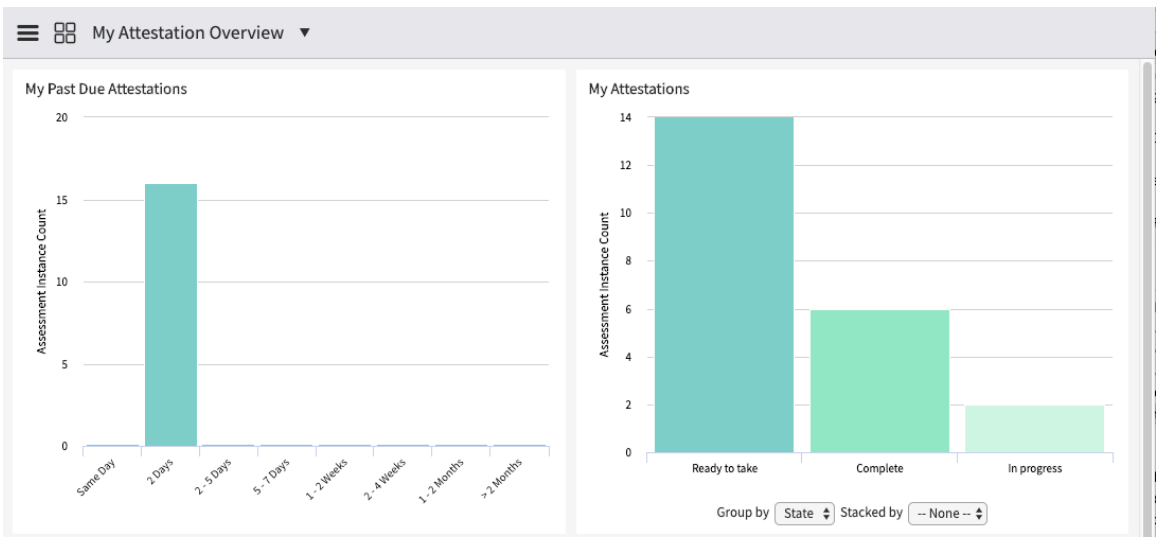
Título	Tipo	Descrição
Minhas certificações atrasadas	gráfico de barras	Número total de certificações atrasadas atribuídas a você
Minhas Certificações	gráfico de barras	Número total de certificações atribuídas a você, dividido por estado
Minhas certificações pendentes	Lista	Uma lista das certificações pendentes atribuídas a você

GRC Painel Visão geral da certificação

O GRC painel Visão geral da certificação fornece exibições de certificações atribuídas a você, bem como certificações pendentes e atrasadas.

Importante:
A partir da versão 18.1.1 da aplicação Gestão de políticas e conformidade, os relatórios do painel GRC Visão geral da certificação podem ser exibidos no Estrutura de IU do Next Experience.

Para exibir os relatórios no Estrutura de IU do Next Experience, consulte Painel Visão geral da minha certificação.



Visualizações de dados

O GRC painel Visão geral da certificação contém as seguintes visualizações:

Nome	Tipo	Descrição
Minhas certificações atrasadas	Coluna	Número total de certificações atrasadas atribuídas a você
Minhas Certificações	Coluna	Número total de certificações atribuídas a você, dividido por estado
Minhas certificações pendentes	Lista	Uma lista das certificações pendentes atribuídas a você

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel Visão geral do NIST Cybersecurity Framework

NIST Cybersecurity Framework O painel Visão geral contém uma variedade de relatórios exibidos em diferentes painéis, disponíveis em cada uma das seções no processo NIST CSF.

Importante:
A partir da versão 18.1.0 da aplicação Gestão de políticas e conformidade, o NIST Cybersecurity Framework painel Visão geral está disponível no Estrutura de IU do Next Experience.

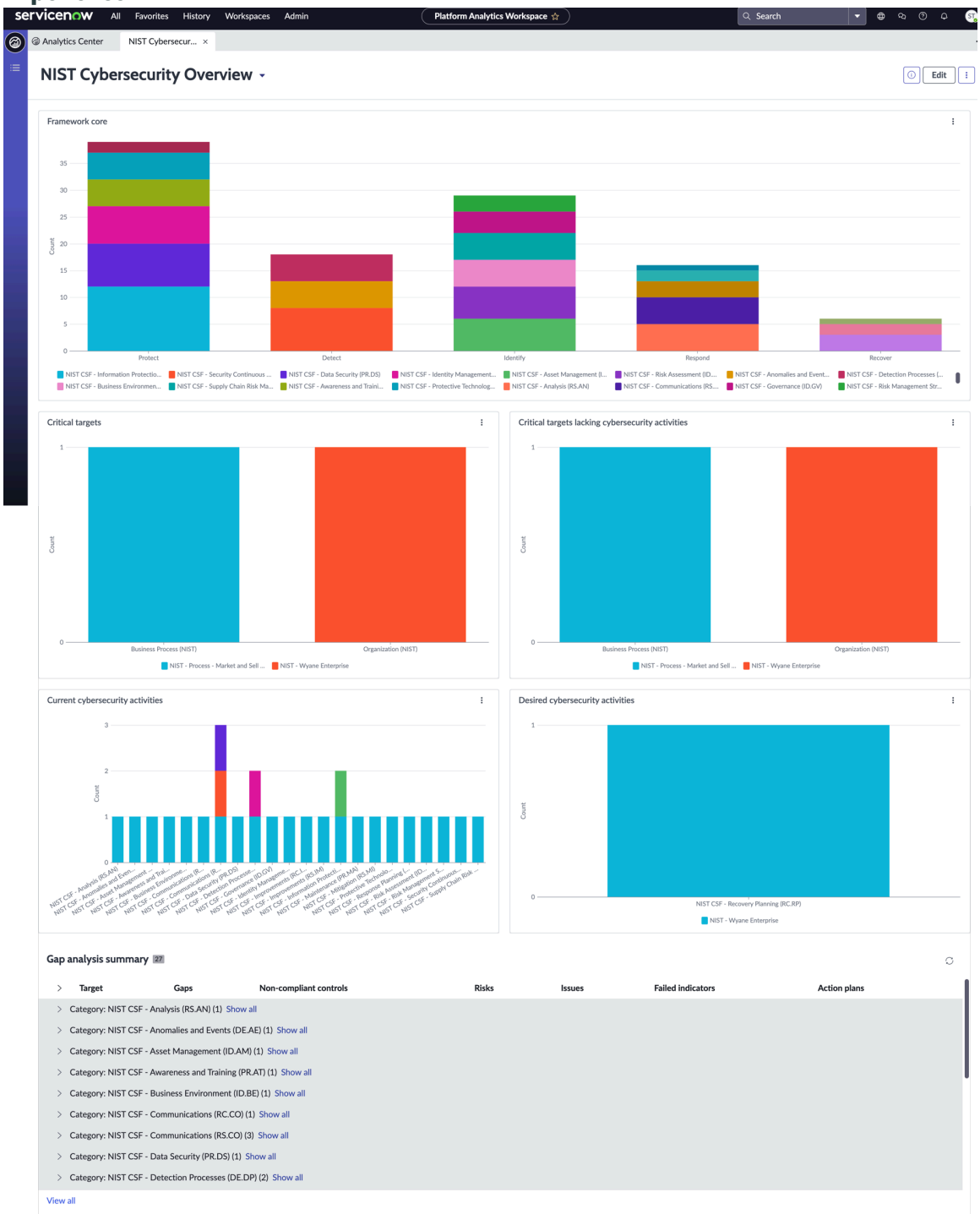
Se você estiver em Vancouver ou Washington DC, poderá exibir o painel em Estrutura de IU do Next Experience.

Para exibir o painel na IU clássico, consulte NIST CSF Use Case Accelerator painéis e relatórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel Visão geral da segurança cibernética do NIST no Estrutura de IU do Next Experience



Funções necessárias de Now Platform

- Executivo de risco do FCS do NIST (sn_irm_nist_csf.risk_executive), para exibir todos os relatórios no painel.
- Administrador do sistema para editar dados no painel.

Acessar os painéis de NIST Cybersecurity Framework

Para abrir o painel, navegue até **Todos** > **FCS do NIST** > **Visão geral da análise**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios

Título	Tipo	Descrição
Estrutura Principal	gráfico de barras	Fornece uma visão geral das políticas de segurança cibernética organizadas pelas funções NIST CSF.
Metas críticas	gráfico de barras	Fornece uma visão geral das metas críticas por classe ou níveis de entidade.
Metas críticas sem atividades de segurança cibernética	gráfico de barras	Fornece uma visão geral dos destinos críticos que não possuem atividades de segurança cibernética por classe ou níveis de entidade.
Atividades atuais de segurança cibernética	gráfico de barras	Fornece uma visão geral das atividades de segurança cibernética realizadas atualmente por classe de entidade, entidades ou funções de segurança cibernética.
Atividades desejadas de segurança cibernética	gráfico de barras	Fornece uma visão geral das atividades de segurança cibernética desejadas por classe de entidade, entidades ou funções de segurança cibernética.
Resumo da análise de lacunas	Lista	Fornece um resumo de lacunas, controles fora de conformidade, riscos, indicadores de problemas com falha e planos de ação para metas agrupadas por segurança cibernética, funções de segurança cibernética ou as próprias metas.

Painel de visão geral da criação de perfil da Estrutura do NIST

O painel Visão geral da criação de perfil da estrutura do NIST contém relatórios em cada uma das seções do processo NIST RMF : Categorizar, Selecionar, Implementar, Avaliar, Autorizar e Monitorar. Você pode exibir esses relatórios no Estrutura de IU do Next Experience.

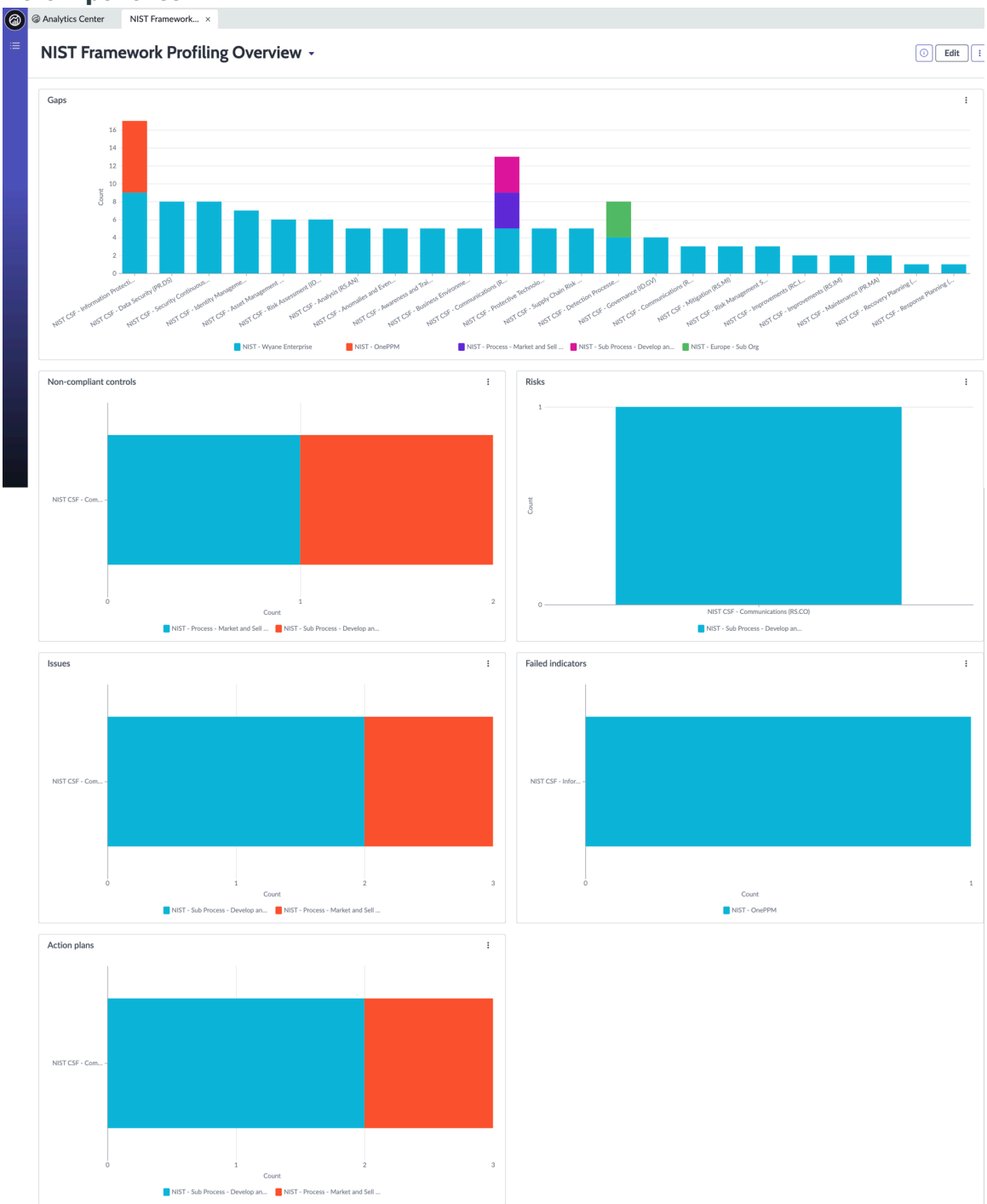
Importante:
A partir da versão 18.1.0 da aplicação Gestão de políticas e conformidade, o painel Visão geral da criação de perfil da estrutura do NIST está disponível no Estrutura de IU do Next Experience.

Se você estiver em Vancouver ou Washington DC, poderá exibir o painel em Estrutura de IU do Next Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel Visão geral da criação de perfil da Estrutura do NIST no Estrutura de IU do Next Experience



Tradução automática

Funções necessárias de Now Platform

- Agente de segurança do NIST CSF (sn_irm_nist_csf.security_officer), para exibir todos os relatórios no painel.
- Executivo de risco do FCS do NIST (sn_irm_nist_csf.risk_executive), para exibir todos os relatórios no painel.

Acessar o painel Visão geral da criação de perfil da Estrutura do NIST

Para abrir o painel, navegue até **Todos** > **FCS do NIST** > **Criação de Perfil da Estrutura** > **Visão geral da análise**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios

Título	Descrição
Gaps	Exibe uma visão geral das lacunas existentes nas atividades de segurança cibernética. As lacunas são agrupadas por políticas, classe de entidade, perfis ou funções.
Controles Fora de Conformidade	Exibe uma visão geral dos controles fora de conformidade que existem para atividades de segurança cibernética. Os controles fora de conformidade são agrupados por políticas, classe de entidade, perfis ou funções.
Riscos	Exibe uma visão geral dos riscos existentes para as atividades de segurança cibernética. Os riscos são agrupados por políticas, classe de perfil, entidades ou funções.
Problemas	Exibe uma visão geral dos problemas das atividades de segurança cibernética. Os problemas são agrupados por políticas, classe de entidade, entidades ou funções.
Indicadores com Falha	Exibe uma visão geral de indicadores com falha para atividades de segurança cibernética. Os indicadores são agrupados por políticas, classe de entidade, entidades ou funções.
Planos de Ação	Exibe uma visão geral dos planos de ação existentes para atividades de segurança cibernética. Os planos de ação são agrupados por políticas, classe de entidade, entidades ou funções.

Painel de visão geral de risco e conformidade da aplicação

O painel Visão geral de risco e conformidade da aplicação fornece a exibição atual da postura de risco e conformidade das aplicações de negócios usadas em uma empresa. Agora você pode exibir o painel em Estrutura de IU do Next Experience.

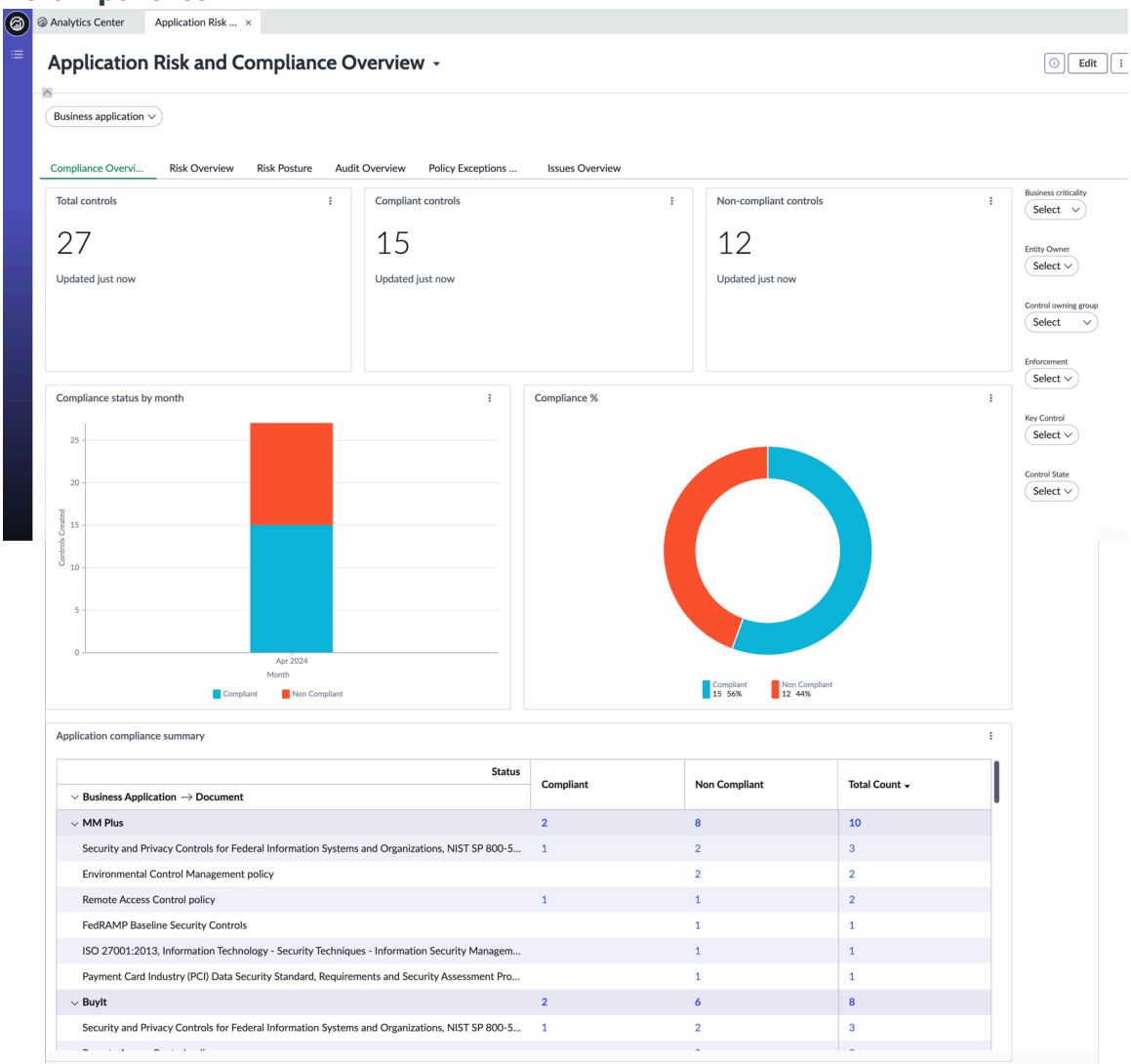
Importante:
A partir da versão 18.1.0 da aplicação Gestão de políticas e conformidade, o painel Visão geral de risco e conformidade da aplicação está disponível no Estrutura de IU do Next Experience.

Se você estiver em Vancouver ou Washington DC, poderá exibir o painel em Estrutura de IU do Next Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel Visão geral de risco e conformidade da aplicação no Estrutura de IU do Next Experience



Funções necessárias de Now Platform

- Administrador (sn_grc.admin), para fornecer direitos de administrador e editar os relatórios no painel.
- Leitor (sn_grc.reader), para exibir os relatórios no painel.

Acessar o painel Visão geral de risco e conformidade da aplicação

Para abrir o painel, navegue até **Todos** > **Painéis avançados de GRC** > **Painel de risco de aplicações de análise**.

Relatórios

- A guia Visão geral de conformidade aparece quando você ativa o plug-in Política e conformidade. A guia fornece uma visão geral da postura de conformidade das aplicações de negócios.
- A guia Visão geral de risco aparece quando você ativa o plug-in Risco avançado. A guia fornece uma visão geral dos riscos associados às aplicações de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A guia Postura de risco aparece quando você ativa o plug-in Risco. A guia fornece informações sobre a exposição ao risco de aplicações de negócios. Os relatórios nesta guia também podem ser filtrados usando o filtro Aplicação de negócios.
- A guia Visão geral da auditoria aparece quando você ativa o plug-in Auditoria. A guia fornece uma visão geral da auditoria e das atividades de auditoria relacionadas a aplicações de negócios.
- A guia Visão geral das exceções às políticas aparece quando você ativa o plug-in Política e conformidade. A guia fornece informações sobre exceções às políticas solicitadas para aplicações de negócios. Os dados exibidos na guia Visão geral das exceções às políticas podem ser filtrados usando o filtro Aplicação de negócios.
- A guia Visão geral de problemas aparece quando você ativa o plug-in Gestão de riscos ou o plug-in Gestão de políticas e conformidade. A guia fornece informações sobre os vários problemas de conformidade e risco associados às aplicações de negócios. Os dados exibidos na guia Visão geral de problemas podem ser filtrados usando o filtro Aplicação de negócios.

Título	Descrição
Guia Visão geral de conformidade	
Total de controles	Fornece o número total de controles ativos.
Controles em conformidade	Fornece o número total de controles compatíveis que não estão no estado de rascunho ou desativado.
Controles fora de conformidade	Fornece o número total de controles fora de conformidade que não estão no estado de rascunho ou desativado.
Status de conformidade por mês	Fornece o número de controles ativos por mês. Este gráfico de barras mostra o status de conformidade do mês atual e pode ser agrupado por Status de controle ou Aplicação de negócios.
% de Conformidade	Fornece a porcentagem de diferentes status de controles ativos, como Em conformidade, Fora de conformidade e Não aplicável.
Resumo da conformidade da aplicação	Fornece o resumo de políticas, documentos de autoridade e os controles associados a aplicações de negócios.
Guia Visão geral do risco	
Mapa térmico de risco por criticidade da aplicação	Exibe o mapa térmico dos riscos da aplicação com base na criticidade das aplicações versus a classificação de risco da aplicação.
Visão geral das tarefas de resposta a riscos	Exibe as tarefas de resposta criadas para um risco e os diferentes estados dessas tarefas. Este gráfico de barras pode ser agrupado e empilhado por resposta a riscos, estado de resposta a riscos, pontuação calculada de risco, resposta a riscos atribuída a ou aplicação de negócios.
Resumo de risco da aplicação	Exibe o resumo dos riscos diretamente associados às aplicações que contribuem para a classificação de risco geral da aplicação. Outros riscos descendentes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Descrição
	que contribuem para a classificação de risco da aplicação não são representados neste relatório. Os riscos considerados para este relatório são muito altos, altos e moderados.
Status dos controles de redução de risco da aplicação	Fornece as informações para os riscos de uma aplicação e os controles associados. Os riscos considerados para este relatório são muito altos, altos e moderados. O estado dos controles não deve estar em rascunho ou descontinuado. Os riscos de apenas um ano são exibidos.
Guia Postura de risco	
Riscos muito altos	Exibe os riscos muito altos de uma aplicação.
Riscos altos	Exibe os altos riscos de uma aplicação.
Riscos moderados	Exibe os riscos moderados de uma aplicação.
Expirações da tarefa de aceitação	Exibe as tarefas de aceitação de resposta a riscos que expiram no dia atual, na semana atual, no mês atual, no trimestre atual e no ano atual.
Tendência de riscos de contribuição	Exibe a tendência de riscos diretamente associados a aplicações de negócios e como eles estão se saindo ao longo de um período. Outros riscos descendentes que contribuem para a classificação de risco da aplicação não são representados neste relatório.
Guia Visão geral da auditoria	
Compromissos de auditoria em aberto	Exibe o número de compromissos de auditoria no estado aberto.
Controles ineficazes	Exibe o número de controles ineficazes para um compromisso de auditoria.
Problemas em Aberto	Exibe o número de problemas em aberto para um compromisso de auditoria.
Problemas atrasados	Exibe o número de problemas de auditoria atrasados de uma aplicação.
Compromissos de auditoria futuros	Exibe a contagem mensal dos próximos compromissos de auditoria.
Problemas em aberto por compromissos de auditoria	Exibe a contagem mensal dos problemas de auditoria em aberto.
Problemas atrasados por compromissos de auditoria	Exibe os problemas de auditoria atrasados durante um período.
Controles ineficazes por compromissos de auditoria	Exibe as informações sobre compromissos de auditoria e os controles ineficazes associados.
Guia Visão geral das exceções às políticas	
Novas exceções	Fornece informações sobre as novas exceções solicitadas.
Exceções aprovadas	Fornece informações sobre o número de exceções aprovadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Descrição
Exceções rejeitadas	Fornece informações sobre o número de exceções rejeitadas.
Exceções expiradas	Fornece informações sobre o número de exceções expiradas.
Exceções aguardando aprovação	Fornece informações sobre as exceções que estão aguardando aprovação e vencem na data atual, na semana atual, no mês atual e no trimestre atual.
Extensões aguardando aprovação	Fornece informações sobre as extensões que estão aguardando aprovação e vencem na data atual, na semana atual, no mês atual e no trimestre atual.
Expirações das próximas exceções	Fornece informações sobre as exceções que estão prestes a expirar e que vencem na data atual, no dia após a data atual, na semana atual, na semana após a semana atual e no mês atual.
Exceções solicitadas vs. Aprovado	Fornece informações sobre as exceções solicitadas versus o número de exceções aprovadas por mês.
Guia Visão geral dos problemas	
Problemas em Aberto	Exibe o número de problemas no estado em aberto.
Problemas de prioridade crítica	Exibe o número de problemas de prioridade crítica.
Problemas de alta prioridade	Exibe o número de problemas de alta prioridade.
Problemas aceitos	Exibe o número de problemas aceitos.
Problemas atrasados	Exibe o número de problemas atrasados.
Problemas a serem resolvidos	Exibe o número de problemas que devem ser resolvidos na data atual, na semana atual, no mês atual, no trimestre atual e no ano atual.
Tarefas de correção a serem concluídas	Exibe o número de tarefas de correção que devem ser concluídas na data atual, na semana atual, no mês atual, no trimestre atual e no ano atual.
Problemas atrasados	Exibe o número de problemas atrasados ao longo de um período.
Tarefas de correção atrasadas	Exibe o número de tarefas de correção atrasadas ao longo de um período.
Tendência de criação de problemas	Exibe a tendência de como os problemas são criados ao longo de um período de tempo.
Tendência do fechamento do problema	Exibe a tendência de como os problemas são encerrados ao longo de um período de tempo.
Tendência de criação da tarefa de correção	Exibe a tendência de como as tarefas de correção são criadas ao longo de um período.
Tendência de fechamento da tarefa de correção	Exibe a tendência de como as tarefas de correção são encerradas ao longo de um período.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filtros

Nome	Descrição
Guia Visão geral de conformidade	Os filtros usados para filtrar dados nos relatórios disponíveis na guia Visão geral de conformidade são: • Aplicação de negócios • Criticidade dos negócios • Responsável da entidade • Imposição, como controles obrigatórios ou voluntários • Controle de chave • Estado do controle • Grupo responsável pelo controle
Guia Visão geral do risco	Os filtros usados para filtrar dados nos relatórios disponíveis na guia Visão geral de risco são: • Aplicação de negócios • Criticidade • Pontuação de risco • Responsável pela aplicação • Responsável pelo negócio
Guia Visão geral da auditoria	Os filtros usados para filtrar dados nos relatórios disponíveis na guia Visão geral da auditoria são: • Aplicação de negócios • Compromisso de Auditoria • Criticidade

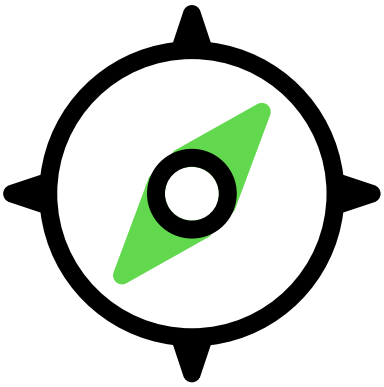
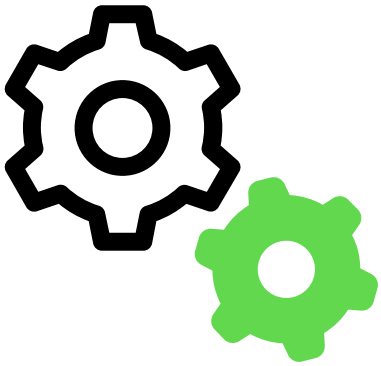
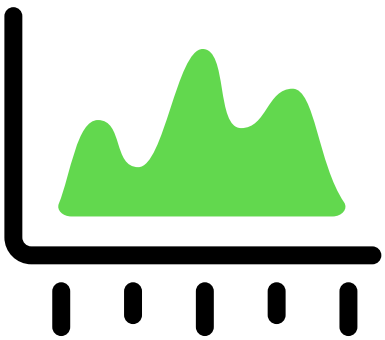
Tradução automática

Gestão de privacidade

Use a aplicação Governança, risco e conformidade: Gestão de privacidade para ajudar a proteger seus clientes, funcionários e fornecedores com soluções integradas de gestão de riscos e conformidade da privacidade de dados e conceitos de privacidade por design.

A aplicação Gestão de privacidade ajuda a gerenciar várias regulamentações de privacidade, como o Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR), a Lei de Privacidade do Consumidor da Califórnia (CCPA) e a Lei de Privacidade da Austrália. Também ajuda a gerenciar estruturas como o Instituto Nacional de Padrões e Tecnologia (NIST), ISO 27001 e assim por diante. A solução Gestão de privacidade permite que você implemente políticas de privacidade e confirmações para lidar com os dados pessoais de clientes e funcionários.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar	Configurar	Uso
		
Saiba mais sobre como gerentes de privacidade, usuários de privacidade e administradores de privacidade usam a aplicação Gestão de privacidade.	Configure sua aplicação Gestão de privacidade.	Trabalhe na criação de avaliações de privacidade, atividades de processamento e assim por diante.
Análise e Emissão de relatórios	**Referência**	
		
Destaque os registros de privacidade com painéis e relatórios.	Veja detalhes sobre componentes como tabelas e funções.	

Tradução automática

Explorando Gestão de privacidade

A aplicação ServiceNow® Gestão de privacidade permite que você gerencie os programas de privacidade da sua empresa. Alguns exemplos de programas de privacidade são programas de conformidade regulatória de privacidade, avaliações de impacto na privacidade, gestão de políticas de privacidade e assim por diante.

Todas as organizações coletam dados pessoais de clientes, funcionários e terceiros de alguma forma. Alguns exemplos de dados pessoais são os seguintes:

- Endereço residencial
- Dados do local

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Número do cartão de identificação
- Dados biométricos

Quando sua organização coleta dados pessoais, os dados são expostos a vários riscos, como o uso de dados pessoais para fins organizacionais sem o consentimento dos proprietários e o vazamento inadvertido dos dados. Esses eventos levam à falha de conformidade. A falha em gerenciar as leis de privacidade de dados pode resultar em multas pesadas e perda de confiança de clientes e funcionários. Essa falha na proteção dos dados também pode afetar a reputação da marca.

A aplicação Gestão de privacidade ajuda a gerenciar várias regulamentações de privacidade, como o Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR), a Lei de Privacidade do Consumidor da Califórnia (CCPA) e a Lei de Privacidade da Austrália. Também ajuda a gerenciar estruturas como o Instituto Nacional de Padrões e Tecnologia (NIST), ISO 27001 e assim por diante. A solução Gestão de privacidade permite que você implemente políticas de privacidade e confirmações para lidar com os dados pessoais de clientes e funcionários.

A seguir estão os principais recursos para ajudá-lo a gerenciar os programas de privacidade da sua organização com eficácia:

- Criação de um inventário de processos de negócios, aplicações e fornecedores críticos para avaliações de privacidade.
- Configurar o conteúdo da biblioteca de privacidade, como documentos de autoridade, citações, objetivos de controle, declarações de risco e políticas.
- Como gerenciar avaliações de impacto na privacidade.
- Como gerenciar avaliações de risco de privacidade.
- Descobrir atividades de processamento que processam informações pessoais.
- Gerenciar atividades de processamento para rastrear sua postura de risco e conformidade com recursos de monitoramento contínuo e gestão de problemas.
- Compreender e analisar a postura geral de privacidade da sua organização com vários painéis e relatórios.

A aplicação Gestão de privacidade está disponível no Privacy Workspace. Este espaço exibe a página inicial, a página Tarefas, a página Visão geral de problemas e a exibição de lista. Cada item nessas páginas e listas é específico somente para a aplicação Gestão de privacidade. Isso significa que, por exemplo, se você exibir citações e documentos de autoridade, eles serão específicos para Gestão de privacidade.

A solução Gestão de privacidade está disponível como um complemento no pacote Gestão integrada de riscos (IRM).

Atividades de processamento

Uma atividade de processamento é um registro que processa dados pessoais. Exemplos desses registros podem ser um processo de negócios ou uma aplicação de negócios de uma organização que tem informações pessoais. As atividades de processamento permitem que as equipes de gestão de privacidade entendam como as informações pessoais estão sendo processadas ou usadas.

Para gerenciar os programas de privacidade, use qualquer processo de negócios ou aplicação de negócios que esteja disponível como inventário ou registros no Configuration Management Database (CMDB) para criar um registro de atividade de processamento. Cada processo de negócios ou aplicação é uma atividade de processamento separada. Depois que as equipes de privacidade entendem como os dados pessoais estão sendo usados,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

elas podem trabalhar com os proprietários de negócios responsáveis pela atividade de processamento e ajudá-los a estar em conformidade com as regulamentações de privacidade necessárias.

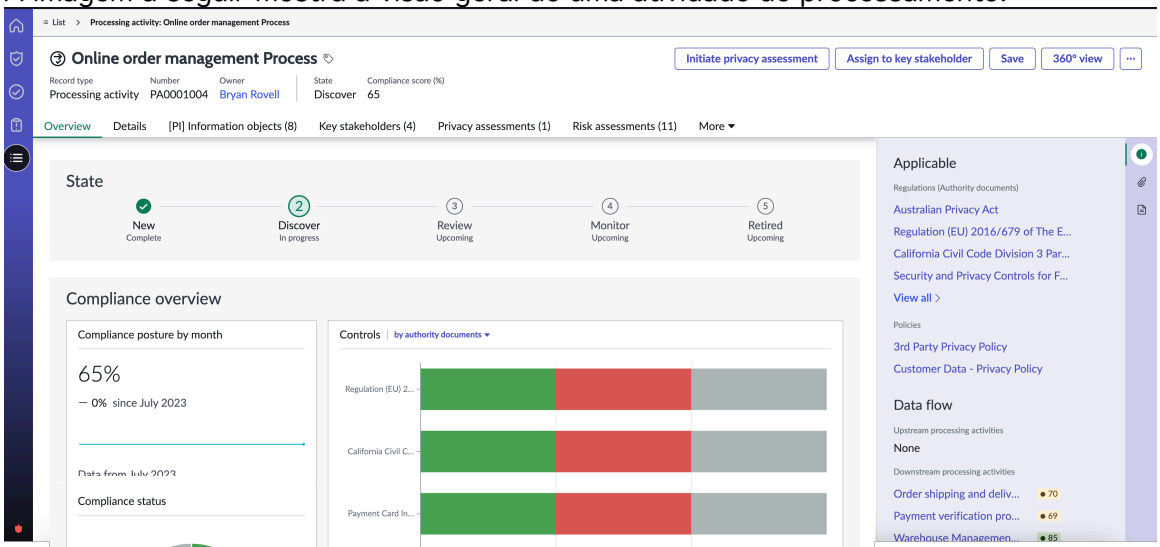
Uma atividade de processamento armazena os seguintes tipos de informações:

- Nome e informações de contato do controlador de dados e do processador de dados.
- Finalidade para a qual uma atividade de processamento está processando dados pessoais. Por exemplo, base jurídica, obrigações jurídicas e assim por diante.
- Categorias de titulares de dados e categorias de dados pessoais que estão sendo processados. Exemplos de titulares de dados são clientes ou funcionários.
- Destinatários com os quais os dados pessoais são compartilhados. Por exemplo, fornecedores ou terceiros e sistemas internos.
- Terceiros em outros países e organizações internacionais que recebem os dados pessoais☒ .
- Regulamentos de privacidade, políticas, riscos, controles e problemas relacionados a cada atividade de processamento.
- Principais partes interessadas da atividade de processamento, como os proprietários da entidade e outras pessoas envolvidas na atividade de processamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A imagem a seguir mostra a visão geral de uma atividade de processamento:



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
As políticas e controles que aparecem na página **Visão geral** da atividade de processamento são específicos para Gestão de privacidade.

Hierarquia da atividade de processamento

Cada atividade de processamento envolve vários objetos de informações classificados como informações pessoais. Esses objetos trocam dados com várias outras entidades, tornando essencial estabelecer uma linhagem ou hierarquia de dados que rastreie onde os dados pessoais são compartilhados. Essa compreensão ajuda a reduzir os riscos relacionados à privacidade.

Métodos para criar linhagem de dados

Você pode criar uma linhagem de dados das seguintes maneiras:

- Na guia Hierarquia de uma atividade de processamento.
- No botão Linhagem de dados em uma atividade de processamento. Para obter mais informações, consulte Criar uma linhagem de dados para uma atividade de processamento.

Importância da linhagem de dados

Para entender por que a linhagem de dados é importante, considere o exemplo a seguir de gestão de dados em uma organização de Recursos Humanos. Qualquer organização de RH contém informações como as seguintes.

- Registros de funcionários: incluem detalhes pessoais como nomes, endereços, números de telefone e endereços de e-mail.
- Registros de candidatos a entrevistas em potencial: contêm nomes de candidatos, datas e horários de entrevistas.

As entidades envolvidas neste exemplo podem ser:

- Departamentos internos, como aquisição de talentos, recrutadores, equipes de gestão de pessoas.
- Ferramentas e aplicações externas para rastrear folgas, benefícios e assim por diante.

Quando um novo candidato se registra, suas informações pessoais são inseridas no banco de dados da organização de RH. Essas informações são compartilhadas com a equipe administrativa para agendamentos. A linhagem de dados ajuda a rastrear o fluxo e a transformação de dados por meio de vários processos. Neste exemplo, o seguinte pode ser um fluxo de trabalho:

1. Registro de candidato:
   - Uma pessoa se registra no portal de carreiras e envia seu currículo.
   - Os detalhes do candidato, como nome, e-mail e número de telefone, são inseridos no sistema de acompanhamento de candidatos (ATS).
2. Agendamento de entrevista:
   - A equipe de Aquisição de talentos seleciona o candidato para uma entrevista e insere a data e a hora da entrevista no aplicativo de calendário.
   - A aplicação de calendário envia um e-mail para o candidato com os detalhes da entrevista.
3. Conduzir a entrevista:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os recrutadores acessam o perfil do candidato no ATS, revisam o currículo e conduzem a entrevista.
- Após a entrevista, eles adicionam o feedback ao perfil ATS do candidato.

4. Processo de contratação:
   - O candidato é selecionado para a posição.
   - Os detalhes do candidato são transferidos do ATS para o banco de dados de RH e as informações adicionais são coletadas e atualizadas.
   - O banco de dados de RH usa outras aplicações externas para criar o perfil do funcionário do candidato, incluindo registros de licença e informações de benefícios.

Ao estabelecer uma linhagem de dados, a organização de RH pode rastrear a origem de cada dado pessoal, como ele é processado e onde é compartilhado. Compreender o fluxo de dados ajuda a identificar possíveis riscos de privacidade, como acesso não autorizado ou violações de dados em qualquer ponto em que os dados sejam compartilhados. Ao estabelecer a linhagem de dados dessa forma, a organização de RH pode garantir que está ciente de todos os pontos em que os dados pessoais são trocados. Esse entendimento os ajuda a implementar proteções apropriadas para reduzir os riscos relacionados à privacidade.

Informações exibidas na página de linhagem de dados

Depois de estabelecer o relacionamento do fluxo de dados, a página de linhagem de dados exibe as seguintes informações importantes no painel do lado direito.

- Descrição da atividade de processamento junto com seu proprietário e o tipo.
- Pontuação de criticidade da atividade de processamento se a pontuação for alta.
- A classificação de risco da atividade de processamento se a pontuação for Alta e Crítica.
- Pontuação de conformidade da atividade de processamento.
- Número de problemas em aberto.
- Número de problemas críticos em aberto.
- Avaliações contínuas.

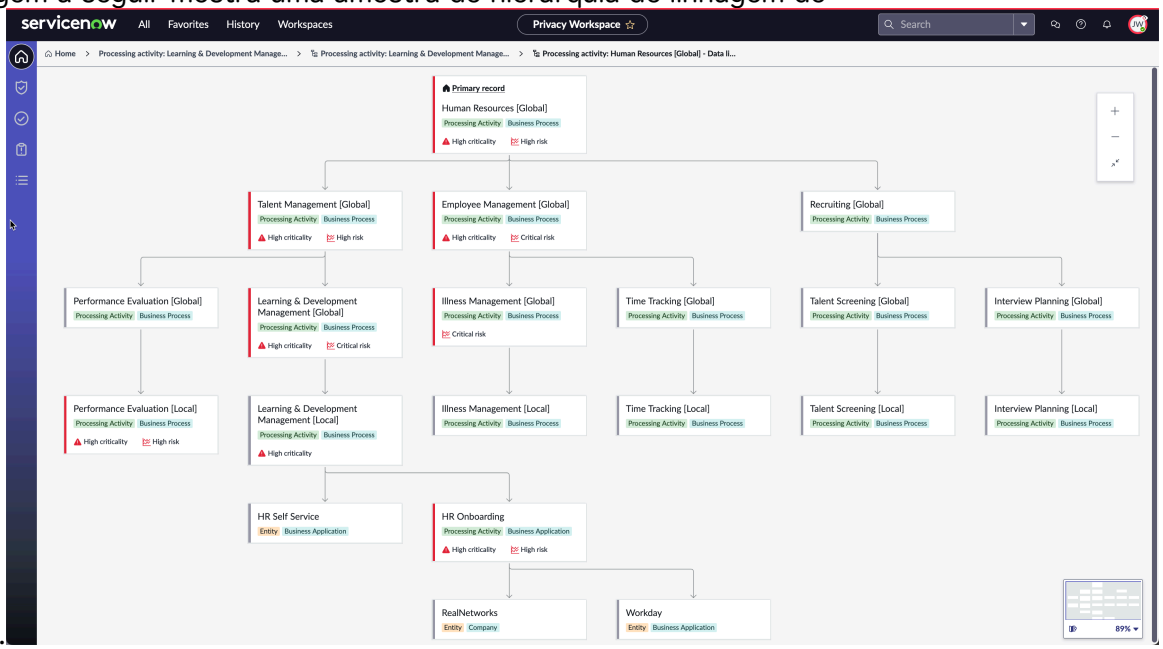
Se um registro do CMDB selecionado já tiver uma atividade de processamento vinculada a ele, essas informações também serão exibidas durante a criação da hierarquia. Um comutador **de alternância Exibir** acúmulo é fornecido para exibir o acúmulo de objetos de informações pessoais. Se este comutador estiver ativado, os objetos de informações pessoais associados ao ativo selecionado e seus destinos associados serão exibidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de linhagem de dados

A imagem a seguir mostra uma amostra de hierarquia de linhagem de dados.



Tópicos relacionados

Criar uma linhagem de dados para uma atividade de processamento

Avaliações de privacidade

As avaliações de privacidade são usadas para coletar informações dos responsáveis pelo negócio. Essas informações ajudam as equipes de privacidade a entender como as informações pessoais (PI) estão sendo usadas ou armazenadas em uma atividade de processamento.

Usando a capacidade de avaliação de privacidade, você pode configurar vários tipos de avaliações e enviar essas avaliações aos responsáveis pelo processo de negócios ou pela aplicação de negócios para coletar suas respostas. Alguns exemplos das avaliações que você pode configurar são os seguintes:

- Avaliações iniciais de triagem de privacidade
- Avaliações de impacto de privacidade (PIA)
- Avaliações de prontidão de privacidade

Quando uma avaliação de privacidade é iniciada, os responsáveis pelo negócio respondem às perguntas nas avaliações. Suas respostas criam automaticamente atividades de processamento no sistema. Os controles e objetos de informações necessários são mapeados automaticamente para as atividades de processamento.

A capacidade de avaliação de privacidade fornece várias opções de configuração, como:

- Configuração de vários tipos de perguntas usando uma interface do usuário simples.
- Configurar a criação de atividades de processamento usando as respostas das avaliações.
- Controles de mapeamento para respostas de perguntas para determinar as respostas que mapearão automaticamente os controles para as atividades de processamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Configuração de objetos de informação [PI] para respostas para mapear automaticamente os objetos de informação para uma atividade de processamento. Para obter mais informações, consulte Objetos de informação em Gestão de privacidade.
- Mapeamento de respostas de perguntas para campos de atividade de processamento para preencher automaticamente os dados necessários na atividade de processamento.

Objetos de informação em Gestão de privacidade

Usando objetos de informação, você pode descobrir automaticamente processos de negócios, aplicações e terceiros que processam informações pessoais.

A finalidade de um objeto de informação é descrever logicamente o tipo de dados que são trocados entre uma aplicação e um banco de dados. Para determinar quais objetos de informação processam dados pessoais, você pode marcar os objetos de informação com o marcador de **informações pessoais**. Para obter mais detalhes sobre como marcar um objeto de informações, consulte Marcar um objeto de informação com informações pessoais.

Depois que os objetos de informação são criados, eles são mapeados para aplicações de negócios ou processos de negócios. Esta atividade ajuda as equipes de gestão de privacidade a descobrir os objetos de informação que processam dados pessoais. Alguns exemplos de objetos de informação [PI] em Gestão de privacidade são:

- Endereços de e-mail do cliente
- Números das contas bancárias do cliente
- Detalhes educacionais do funcionário
- Endereço de e-mail pessoal do funcionário

Criação de objetos de informação

Embora você possa criar manualmente objetos de informações, também pode usar a aplicação BigID Data Exchange para identificar automaticamente informações pessoais que estão armazenadas em seu banco de dados e criar objetos de informações. Você pode baixar a aplicação BigID Data Exchange em ServiceNow Store.

Privacy Workspace para o gerente de privacidade

O gerente de privacidade desenvolve e mantém as políticas e regulamentações da empresa.

Um gerenciador de privacidade tem a função sn_privacy.manager. Os gerentes de privacidade fazem o seguinte:

- Gerencie e monitore a postura geral de conformidade e risco de privacidade no nível da organização. A postura de risco e conformidade se refere ao status geral de risco e conformidade de uma organização em todos os processos de negócios ou aplicações de negócios e assim por diante com base nas pontuações de risco e conformidade e status fora de conformidade de controles em várias regulamentações.
- Desenvolva e implemente regulamentações de privacidade, documentos de autoridade, políticas e declarações de risco de privacidade.
- Revise as políticas e os requisitos regulatórios de privacidade.
- Projetar e monitorar riscos e controles para lidar com violações de regulamentações de privacidade e políticas internas.
- Planejar programas de privacidade e entidades de escopo.
- Crie modelos de avaliação de impacto na privacidade.
- Realize avaliações de risco de privacidade para entender a criticidade das atividades de processamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

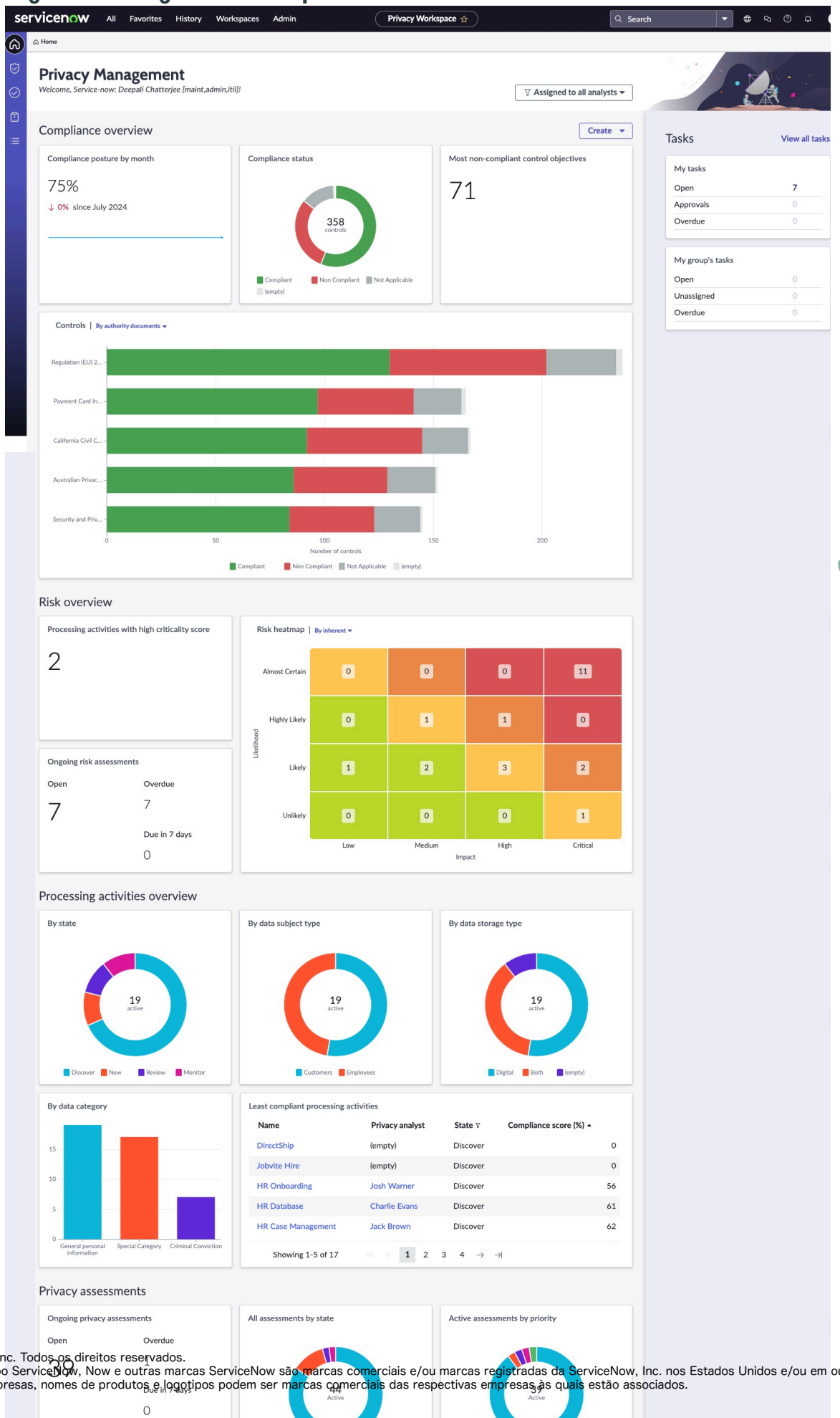
- Monitore continuamente a eficácia do controle e recomende melhorias eficazes.
- Supervisione a equipe de conformidade de privacidade.
- Relate a postura de conformidade à gestão e ao conselho diretor.

A imagem a seguir mostra a página inicial do gerenciador de privacidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial do gerenciador de privacidade



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Privacy Workspace para o analista de privacidade

Os analistas de privacidade gerenciam a postura de conformidade de privacidade da atividade de processamento de sua propriedade. A postura de conformidade se refere ao status geral de conformidade de uma organização, processo de negócios ou aplicação de negócios e assim por diante, com base no status de conformidade e não conformidade dos controles em várias regulamentações.

Um analista de privacidade tem a função sn_privacy.analyst. As tarefas primárias de um analista de privacidade são as seguintes.

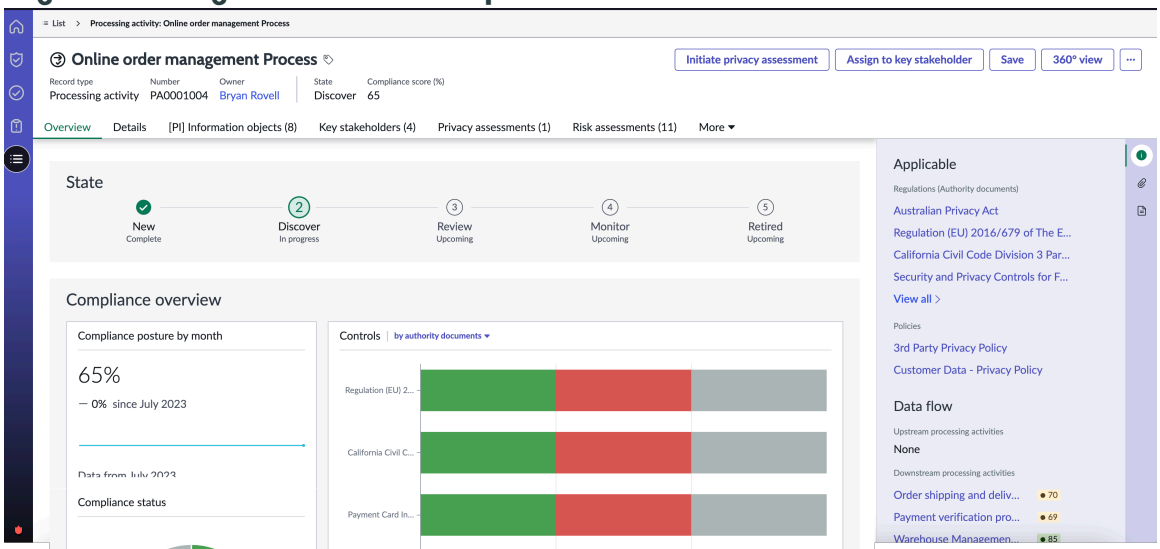
- Avalie as atividades de processamento regularmente enviando e revisando avaliações de impacto na privacidade.
- Trabalhe com a gestão e os usuários comerciais para identificar e gerenciar controles relacionados a uma atividade de processamento.
- Gerencie e resolva as preocupações dos usuários comerciais sobre problemas relacionados à conformidade e exceções às políticas.
- Testar e monitorar a eficácia do controle☒

A imagem a seguir mostra a página de visão geral da atividade de processamento do analista de privacidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página de visão geral da atividade de processamento



Risk overview

Criticality score

Inherent score: High

Control effectiveness: Ineffective

Residual score: High

Critical risks with no controls

2

Ongoing risk assessments

Open	Overdue	Due in 7 days
2	2	0

Risk heatmap | Inherent

Likelihood \ Impact	Low	Medium	High	Critical
Almost Ce...	0	0	0	4
Highly Lik...	0	1	0	0
Likely	0	0	1	1
Unlikely	0	0	0	1

Privacy assessments

Ongoing privacy assessments

Open	Overdue	Due in 7 days
1	1	0

Open assessments status

Title	Number	Assignee	State
Privacy Impact Assessment [Q2 2023]	PTK0002003	Bryan Rovell	Assigned

Showing 1-1 of 1

Priority tracking

Issues

Open	Overdue	Due in 7 days
8	0	0

By priority

Policy exceptions

Active	Expiring in 7 days	Requested
5	0	0

By risk rating

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

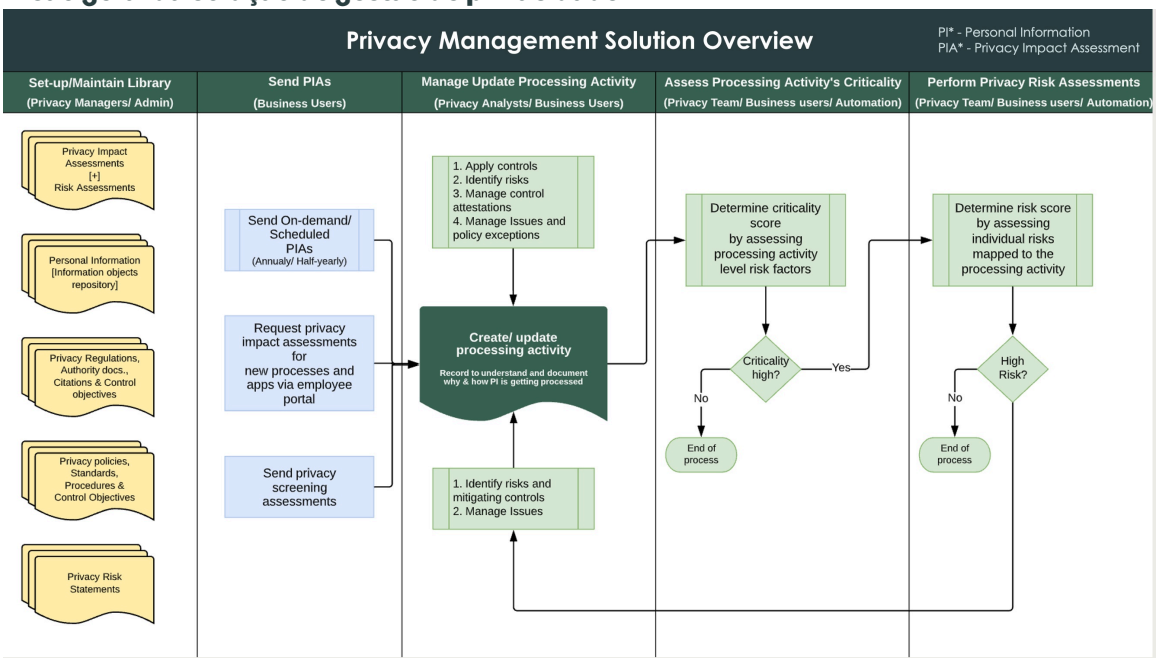
Gestão de privacidade visão geral da solução

A solução Gestão de privacidade fornece uma estrutura para gerenciar suas bibliotecas específicas de privacidade, como citações, políticas, objetivos de controle, declarações de risco, avaliações de impacto de privacidade e avaliações de risco de privacidade. Ele também fornece registros de atividades de processamento para rastrear o risco de privacidade e a postura de conformidade de uma aplicação de negócios ou de um processo de negócios, aplicando e monitorando os riscos e controles relevantes.

Antes de planejar seu programa de privacidade, certifique-se de configurar as bibliotecas de privacidade de acordo com as regulamentações de privacidade que você planeja implementar. Para obter mais informações sobre a configuração da biblioteca, consulte Gerenciar a Gestão de privacidade biblioteca.

A figura a seguir demonstra a solução Gestão de privacidade.

Visão geral da solução de gestão de privacidade



A solução Gestão de privacidade é descrita da seguinte forma.

Criar uma biblioteca

Como gerente de privacidade, com a função sn_privacy.manager, ou administrador de privacidade, com a função sn_privacy.admin, você deve configurar suas bibliotecas usando o seguinte.

- Avaliações de impacto de privacidade
- Objetos de informações pessoais
- Regulamentos de privacidade, documentos de autoridade, citações e objetivos de controle.
- Políticas e procedimentos de privacidade
- Declarações de risco de privacidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Avaliações de impacto de privacidade

1. Descobrir inventário: como gerente de privacidade, com a função sn_privacy.manager, identifique ou descubra o inventário, como processos de negócios, aplicações de negócios, fornecedores e serviços de negócios que processam dados pessoais. Todo esse inventário é armazenado nas respectivas tabelas Configuration Management Database (CMDB). Os respectivos responsáveis pelo negócio gerenciam o inventário. Como gerente de privacidade, use o recurso Tipos de entidade e crie uma entidade para cada registro de inventário. Para obter mais informações sobre tipos de entidade, consulte Explorando as entidades. Nesta fase, com base no método de descoberta, você pode usar uma das seguintes abordagens para criar atividades de processamento.
   a. Pesquisar processos de negócios ou aplicações que processam dados pessoais: use essa abordagem quando processos de negócios, aplicações, serviços ou fornecedores estiverem associados a objetos de informações. Usando a funcionalidade de tipo de entidade, pesquise entidades que processam objetos de informação [PI]. Com base nos resultados da pesquisa, crie diretamente os registros de atividade de processamento. Essa abordagem é usada somente quando os responsáveis pelo negócio associam o inventário a objetos de informação. Para obter mais informações, consulte Escopo da entidade para planejar um programa de privacidade.
   b. Enviar avaliações de triagem de privacidade: use essa abordagem quando os objetos de informação não estiverem associados ao inventário, como aplicações e processos de negócios. Nesta abordagem, envie avaliações de triagem de privacidade para os respectivos responsáveis pelo negócio. Essas avaliações de triagem contêm perguntas básicas. Alguns exemplos das perguntas são os seguintes:
      - Você está processando informações pessoais como parte do processo de negócios ou da aplicação que possui?
      - Que tipo de informações pessoais você está processando? Por exemplo, e-mail, telefone e endereço.

      Se as respostas da avaliação determinarem que há dados pessoais, as atividades de processamento serão criadas automaticamente.
2. Os usuários comerciais podem enviar avaliações de impacto na privacidade de forma proativa para novas aplicações e processos do Central do funcionário.

Gerenciar e atualizar as atividades de processamento

1. Criar ou atualizar uma atividade de processamento: como analista de privacidade, com a função sn_privacy.analyst, envie uma avaliação de impacto na privacidade (PIA) para a atividade de processamento ou para os responsáveis pelo negócio após a criação de uma atividade de processamento. A avaliação de impacto na privacidade ajuda a entender por que e como a atividade de processamento processa informações pessoais. A avaliação coleta informações como justificativa para armazenar dados de PI, troca de dados de PI com outros sistemas e a segurança dos dados de PI.
2. Enviar ou iniciar automaticamente a PIA: como analista de privacidade, envie uma avaliação de impacto na privacidade (PIA) de uma atividade de processamento sempre que precisar coletar mais informações. Como alternativa, você também pode iniciar automaticamente as avaliações com base na frequência do programa de privacidade definida pelo gerente de privacidade e pelo administrador de privacidade. Uma programação de início automático pode ser criada usando os recursos Now Platform.
3. Aplicar riscos e controles relacionados à atividade de processamento: como analista de privacidade, depois de entender como as informações pessoais estão sendo usadas na atividade de processamento, as declarações de risco, controles, políticas e documentos de autoridade necessários são aplicados automaticamente às atividades de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

processamento com base em as respostas da avaliação. Para obter mais informações sobre como configurar avaliações, consulte Criar um modelo de avaliação. Depois que os controles são adicionados, o analista de privacidade pode revisar os controles e adicionar ou remover os controles conforme necessário.

4. Enviar certificações de controle: depois que o conjunto final de controles é associado à atividade de processamento, as certificações de controle são enviadas aos responsáveis pelo processo de negócios ou aos responsáveis pela aplicação para coletar as evidências de cada controle aplicado. Quando os responsáveis pelo negócio respondem às certificações de controle com evidências para cada controle, os controles em conformidade e fora de conformidade são identificados. Essa identificação determina a postura de conformidade da atividade de processamento.
5. Relatar e monitorar problemas: os problemas são criados automaticamente para controles fora de conformidade e são atribuídos aos respectivos responsáveis pelo negócio. O analista de privacidade monitora os problemas.
6. Gerenciar problemas: para gerenciar problemas, os responsáveis pelo negócio podem fazer o seguinte:
   - Resolver o problema: resolver o problema torna o controle compatível.
   - Gerar uma exceção à política: uma exceção é gerada para um problema que não pode ser resolvido imediatamente. Os analistas de privacidade podem revisar as exceções às políticas e aceitá-las ou rejeitá-las com base na criticidade do problema.
7. Monitoramento de controle contínuo: os analistas de privacidade monitoram continuamente os controles em uma atividade de processamento usando a funcionalidade do indicador. Para obter mais informações sobre indicadores, consulte Indicadores de risco, indicadores de controle e modelos de indicador.

Avaliar a criticidade das atividades de processamento

A pontuação de criticalidade fornece a postura de risco no nível da atividade de processamento, avaliando os fatores no nível da atividade de processamento. Quando uma atividade de processamento é criada ou atualizada, uma avaliação de criticalidade é realizada na atividade de processamento para entender a pontuação de risco de alto nível ou a pontuação de criticalidade.

Realizar avaliações de risco de privacidade

As avaliações de risco de privacidade são avaliações detalhadas que são realizadas se a pontuação de criticalidade for alta. Avalie cada risco associado à atividade de processamento e saiba a pontuação de risco agregada na atividade de processamento. Depois de avaliar os riscos de privacidade, você pode exibir a postura de risco de privacidade no mapa térmico de risco na seção de visão geral. Os mapas térmicos fornecem informações detalhadas sobre seus riscos inerentes e residuais.

Avaliações de risco em Gestão de privacidade

Você pode executar avaliações de risco em suas atividades de processamento para determinar suas pontuações de risco e descobrir a postura de risco à privacidade da sua organização.

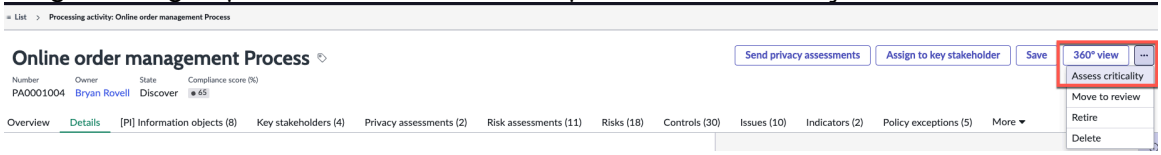
Para entender a postura de risco, as seguintes avaliações são realizadas.

- **Avaliação de criticidade**: fornece a postura de risco no nível da atividade de processamento, avaliando os fatores no nível da atividade de processamento. Quando uma atividade de processamento é criada ou atualizada, uma avaliação de criticalidade é realizada na atividade de processamento para entender a pontuação de risco de alto nível ou a pontuação de criticalidade. Consulte a

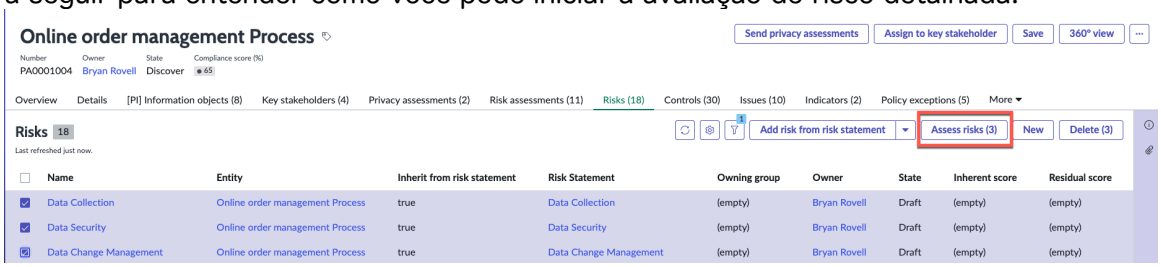
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

imagem a seguir para entender como você pode iniciar a avaliação de criticalidade.

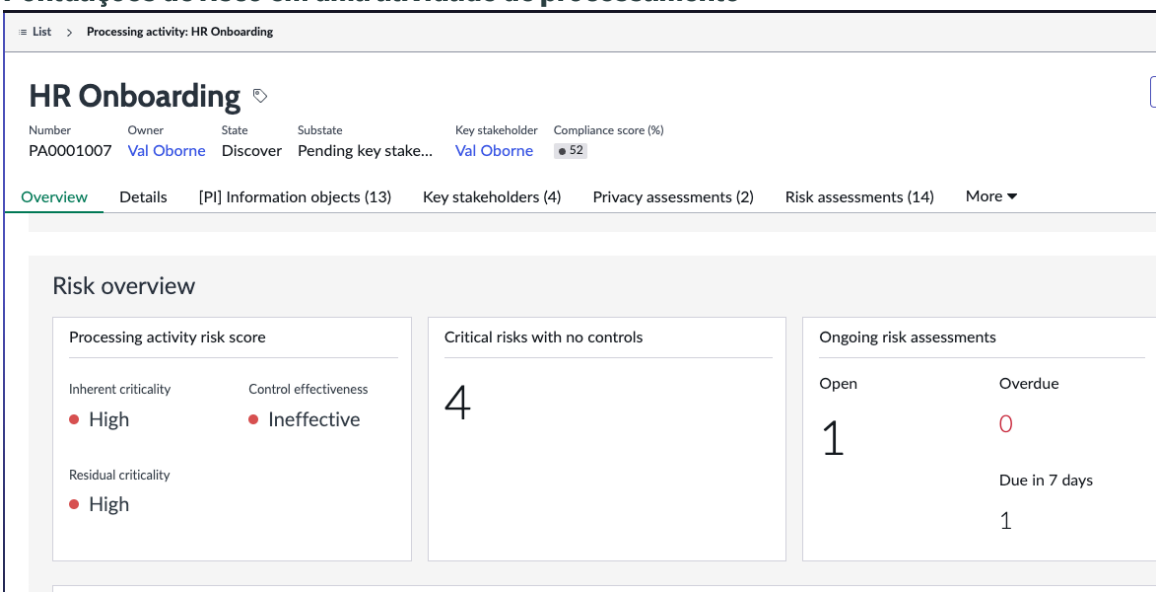


- **Avaliação de risco**de privacidade: as avaliações de risco de privacidade são avaliações detalhadas que são realizadas se a pontuação de criticalidade for alta. Avalie cada risco associado à atividade de processamento e saiba a pontuação de risco agregada na atividade de processamento. Depois de avaliar os riscos de privacidade, você pode exibir a postura de risco de privacidade no mapa térmico de risco na seção de visão geral. Os mapas térmicos fornecem informações detalhadas sobre seus riscos inerentes e residuais. Consulte a imagem a seguir para entender como você pode iniciar a avaliação de risco detalhada.



Os resultados das avaliações de risco e os mapas térmicos de risco aparecem na página inicial da atividade de processamento, conforme mostrado na imagem a seguir.

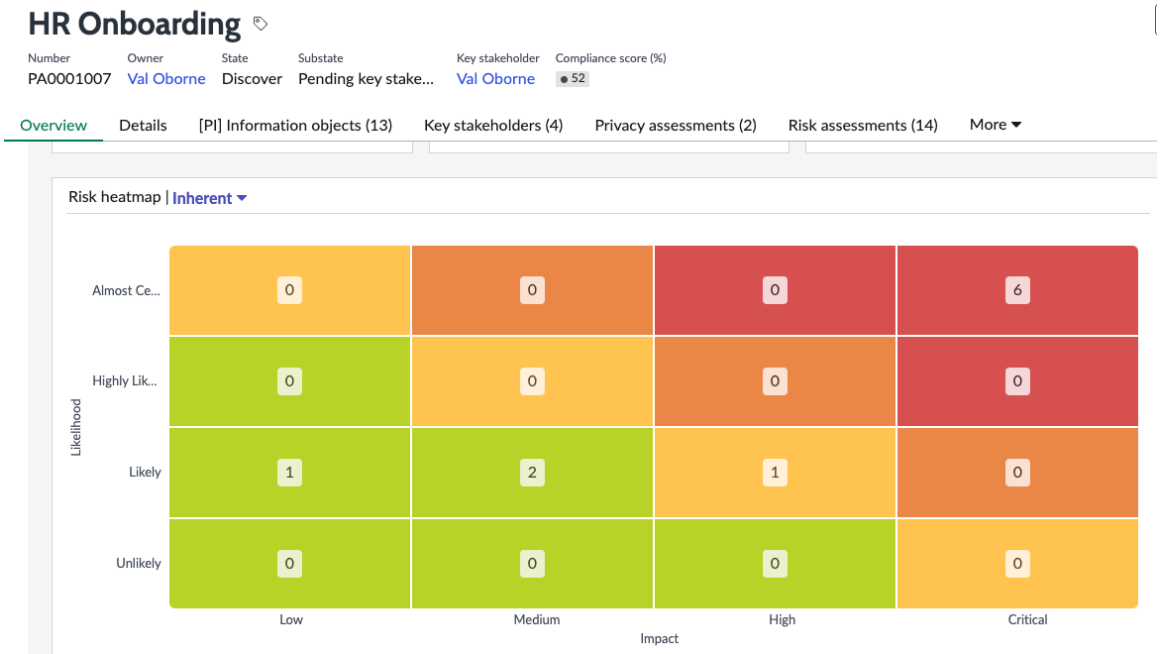
Pontuações de risco em uma atividade de processamento



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapa térmico de risco na atividade de processamento



Para entender os detalhes sobre como executar as avaliações de risco, consulte Configurações de avaliação de privacidade.

Configurações de avaliação de privacidade

Para executar uma avaliação de risco de privacidade e criticidade de atividade de processamento, duas metodologias de avaliação de risco (RAMs) são fornecidas por padrão.

A RAM é uma configuração ou um registro no mecanismo de avaliação de risco. É uma parte da aplicação Risco avançado. A RAM é usada para avaliar os riscos ou os objetos em sua organização. Uma RAM configurada é um objeto com tipos de avaliação associados que têm fatores associados. Isso permite que uma organização tenha diferentes metodologias para avaliar o risco. Para entender mais sobre os fatores ou perguntas usadas nas avaliações, consulte Fatores na avaliação de risco avançado.

Os registros de RAM específicos de privacidade têm o campo **Domínio** definido como **Privacidade**. Como administrador de privacidade, você pode fazer uma cópia das RAMs padrão e modificá-las. Para entender mais sobre as configurações de RAM, consulte Configurar uma metodologia de avaliação de risco. Para entender como você pode fazer uma cópia de uma RAM, consulte e Copiar uma metodologia de avaliação de risco.

É importante considerar os seguintes pontos ao executar avaliações de risco.

- No domínio **Privacidade**, você só pode modificar uma RAM. A criação de uma RAM não é permitida.
- Somente duas RAMs ativas são permitidas. Se você precisar copiar ou modificar mais de duas RAMs, descontinue uma.
- A RAM pode ser configurada e sua ordem pode ser modificada de acordo com seus requisitos.
- Usuários com as funções a seguir podem executar avaliações de risco de privacidade detalhadas e de criticalidade relacionadas à privacidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Usuário comercial de privacidade (sn_privacy.business_user)
- Analista de privacidade proprietário da atividade de processamento
- Respondente da avaliação de privacidade (sn_privacy.assessment_responder)
- Gerenciador de privacidade (sn_privacy.manager)

Configuração da Gestão de privacidade

Siga a ordem das tarefas fornecidas aqui para configurar Gestão de privacidade. Essas tarefas ajudarão você a gerenciar seu programa de privacidade com eficácia.

Download de Gestão de privacidade

Antes de executar GRC: Gestão de privacidade (sn_privacy) em sua instância, você deve baixá-lo do ServiceNow Store.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

Siga as instruções para Baixar uma aplicação [GRC de ServiceNow Store pela primeira vez.

Gerenciar a Gestão de privacidade biblioteca

A biblioteca Gestão de privacidade consiste em documentos de autoridade, citações, objetivos de controle, políticas e objetos de informação [PI] que ajudam a gerenciar o conteúdo de privacidade.

Documentos de autoridade

Documentos de autoridade são os princípios, diretrizes, regulamentos, padrões e estruturas que as organizações devem cumprir. Alguns exemplos de documentos de autoridade são:

- Status (Contas ou Atos)
- Regulamentos
- Diretrizes de auditoria

As organizações podem criar os documentos de autoridade, citações e objetivos de controle ou podem baixá-los e importá-los de um provedor de terceiros, como o Network Frontiers Unified Compliance Framework (UCF).

Citações

Citações são registros com os requisitos específicos citados por um documento de autoridade. Uma citação relaciona documentos de autoridade aos controles aplicáveis. Cada citação tem objetivos de controle.

Políticas

As políticas incluem objetivos de controle. As políticas também podem ser associadas a documentos de autoridade. As políticas são publicadas e atualizadas regularmente com versões incrementadas. Para obter mais informações sobre políticas, consulte Gestão de políticas e conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Declarações de risco

Usando as declarações de risco, você pode criar um registro de risco central para gerenciar possíveis riscos de privacidade que podem ocorrer a qualquer momento e em qualquer lugar em uma organização.

Avaliações de privacidade

As avaliações de privacidade são usadas para coletar informações dos responsáveis pelo negócio. Essas informações ajudam as equipes de privacidade a entender como as informações pessoais (PI) estão sendo usadas ou armazenadas em uma atividade de processamento.

Avaliações de riscos

A capacidade de avaliações de risco permite que você determine a postura de risco de privacidade organizacional usando avaliações de risco de privacidade e criticalidade.

Objetos de informações de PI

[PI] Objetos de informação se referem a objetos de informação que são do tipo **Informações pessoais**. Para entender o benefício do uso de objetos de informação na solução Gestão de privacidade, consulte Objetos de informação em Gestão de privacidade. Manter uma biblioteca de objetos de informação [PI] e associá-los às atividades de processamento ajuda as equipes de privacidade a entender quais informações pessoais (PI) estão sendo processadas pela atividade de processamento.

Somente os objetos de informação marcados com o marcador de **informações pessoais** estão disponíveis para serem adicionados a uma atividade de processamento. Para obter mais informações sobre como marcar objetos de informação, consulte Marcar um objeto de informação com informações pessoais.

Marcar um objeto de informação com informações pessoais

Categorize os objetos de informações a serem usados na solução Gestão de privacidade com o marcador de informações pessoais. Somente objetos de informação marcados podem ser associados às atividades de processamento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Objetos de informação marcados com informações pessoais podem ser usados nas avaliações de privacidade e atividades de processamento.
Mesmo se você criar um novo objeto de informação a partir da exibição de lista **de objetos de informação [PI]**, será necessário adicionar um marcador de informações pessoais a eles. Não presuma que, como você está criando um objeto de informação na lista de objetos de informação [PI], o objeto de informação é marcado automaticamente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade**.
2. No Privacy Workspace, clique no ícone de ).
3. Navegar até **Objetos de informação** > **Todos os objetos de informação**.
4. Selecione e abra o objeto de informações que você deseja marcar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione o ícone de marcador (de marcador).
6. Na janela Marcador, digite Informações pessoais e selecione a opção que aparece.
7. Clique em **Salvar**.

Resultado
O objeto de informação que você marcou com informações pessoais aparece na lista [PI] Objetos de informação.

Criar uma avaliação de privacidade

Crie vários tipos de avaliações e envie essas avaliações aos responsáveis pelo processo de negócios ou pela aplicação de negócios para coletar suas respostas. As respostas ajudam você a entender como as informações pessoais (PI) estão sendo usadas ou armazenadas em uma atividade de processamento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy.admin e sn_privacy.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usando a capacidade de avaliação de privacidade, você pode criar vários tipos de avaliações, como avaliações iniciais de triagem de privacidade, avaliações de impacto de privacidade (PIA) e avaliações de prontidão de privacidade.

Os seguintes recursos são fornecidos para configurar as avaliações:

- Mapeamento de objetivos de controle para as respostas da pergunta.
- Mapeamento de objetos de informação para as respostas da pergunta.
- Mapeamento dos campos de atividade de processamento para as respostas das perguntas.

Ao configurar as avaliações, considere a seguinte terminologia:

- O tipo de métrica se refere ao modelo de avaliação.
- A categoria de métrica se refere ao rótulo da seção na avaliação.
- A métrica se refere a uma pergunta.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Gestão de privacidade** > **Novo modelo de avaliação**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Tipo de métrica de avaliação

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de avaliação.
Duração da avaliação	Período permitido para concluir a avaliação a partir do momento em que a avaliação é gerada.
Tabela	Tabela que contém os registros.
Aprovar automaticamente tarefas de avaliação de privacidade	Opção para indicar que as tarefas de avaliação de privacidade devem ser aprovadas automaticamente sem uma revisão. Quando esta opção é selecionada, depois que a tarefa de avaliação é enviada, automaticamente a tarefa de avaliação é aprovada e os controles, riscos e objetos de informação são criados na atividade de processamento e a tarefa é encerrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Estado	Estado da avaliação. Esse campo é definido automaticamente como **Rascunho**.
Funções	Funções que têm acesso de leitura ao modelo.
Classificação	Classificação do tipo de métrica de avaliação. As opções são: ○ **Nenhum(a)** ○ **Avaliação iniciar** ○ **Avaliação de PIA**
Descrição	Finalidade do modelo de avaliação e o motivo da sua criação.
Introdução	Texto de orientação para usuários comerciais que respondem à avaliação.

3. Clique **em Salvar e abrir Designer**.
   O designer contém os seguintes elementos.

Elemento	Descrição
Controles	Tipos de dados de pergunta compatíveis que estão disponíveis na paleta Controles.
Questões	Biblioteca de perguntas para várias categorias.
Categorias	A nova avaliação é aberta na exibição Design. O campo **Nome do** questionário aparece acima da primeira categoria na tela. Um campo de pergunta vazio aparece no contêiner de categoria.

4. Arraste um controle na tela do designer para criar uma pergunta desse tipo.

   A tela contém os seguintes tipos de controles de perguntas.

Controles de pergunta

Tipo de dados	Descrição
Anexo	Perguntas que permitem aos usuários anexar um ou mais arquivos como resposta.
Booliano	Perguntas com os seguintes tipos de valor: ○ Uma caixa de seleção para marcar ou desmarcar. ○ Uma resposta Sim ou Não.
Escolha	Perguntas com uma lista de opções predefinidas.
Data	Campo de data. Permite que você colete as informações de data preenchidas por um entrevistado.
Data/Hora	Campo de data e hora. Permite que você colete as informações de data e hora preenchidas por um entrevistado.
Número	Campo de número com valores mínimos e máximos predefinidos. O intervalo padrão é de 1 a 10.
Percentual	Campo de porcentagem com um intervalo prescrito.
Escala	Escala Likert predefinida. As opções de resposta aparecem como botões de opção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de dados	Descrição
Escala Numérica	Escala numérica ou numérica. Requer que o entrevistado forneça a resposta em termos de valores numéricos.
Cadeia de caracteres	Campo de texto com uma ou várias linhas.
Modelo	Lista de modelos que fornecem uma escala predefinida de opções.
Referência	Lista de campos de uma tabela de referência especificada.
Escala da imagem	Pergunta de imagem. Permite que você clique nas imagens como resposta a uma pergunta.
Seleção múltipla	Várias opções. Você pode selecionar várias opções como respostas.
Classificação	Tipo de pergunta com opções como respostas. As opções devem ser classificadas.

5. Aponte para **Salvar** e clique em **Salvar e publicar**.
   O estado do modelo muda para Publicado.

Resultado
O modelo de avaliação com as perguntas está pronto para ser enviado ao proprietário da entidade.

O que Fazer Depois
Mapeie as respostas de avaliação para uma atividade de processamento. Para obter mais informações, consulte Mapear os campos de atividade de processamento para uma resposta de pergunta.

Gravar um script de atividade de processamento

Escreva scripts personalizados nos modelos de avaliação para atualizar os campos de atividade de processamento usando um script. O script é executado quando a resposta da avaliação é concluída. Você pode escrever vários scripts para avaliações de triagem e avaliações de impacto.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy.developer

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Gestão de privacidade** > **Avaliações** > **Todos os modelos de avaliação**.
2. Abra o modelo de avaliação para o qual você deseja gravar o script.
3. Selecione a lista relacionada Configurações de script da atividade de processamento.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração do script de atividade de processamento

Campo	Descrição
Nome	Nome do script.
Modelo de avaliação	Modelo de avaliação a ser usado. Esse campo é definido automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ativo	Opção para indicar se o script está ativo. Um script ativo é executado quando a resposta da avaliação é enviada e a atividade de processamento é criada. **Nota:** Somente um script pode ser marcado como ativo por vez.
Descrição	Descrição do script.
Script	Script a ser usado para atualizar a atividade de processamento.

6. Selecione **Enviar**.

Mapear um objetivo de controle para uma resposta de pergunta

Mapeie os objetivos de controle para as respostas das perguntas de avaliação para criar e aplicar automaticamente os respectivos controles na atividade de processamento.

Antes de Iniciar

Você pode aplicar controles ativos e inativos a uma resposta de avaliação. No entanto, quando uma avaliação é enviada pelo usuário comercial, somente os objetivos de controle mapeados que estão no estado **Ativo** são considerados para criar e aplicar os controles na atividade de processamento.

Função necessária: sn_privacy.admin e sn_privacy.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode relacionar objetivos de controle a uma pergunta de avaliação somente se as perguntas forem dos seguintes tipos:

- Escolha
- Escala de imagem
- Escala numérica
- Classificação
- Booliano
- Modelo

Nota:
Para perguntas boolianas, a pergunta pode usar respostas sim ou não ou usar caixas de seleção que devem estar marcadas ou desmarcadas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de privacidade** > **Modelos de Avaliação**.
2. Clique e abra o modelo de avaliação necessário.
3. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
Os objetivos de controle estão relacionados à atividade de processamento.

Mapear um objeto de informação para uma resposta de pergunta

Mapeie os objetos de informação [PI] para as respostas das perguntas de avaliação que devem ser associadas à atividade de processamento. Essa associação ajuda as equipes de privacidade a entender quais informações pessoais estão sendo processadas pela atividade de processamento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy.admin e sn_privacy.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode relacionar objetos de informação a uma pergunta de avaliação somente se as perguntas forem dos seguintes tipos:

- Escolha
- Escala de imagem
- Escala Numérica
- Classificação

Para entender mais sobre objetos de informação e seus usos, consulte Objetos de informação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de privacidade** > **Modelos de Avaliação**.
2. Clique e abra o modelo de avaliação necessário.
3. Na lista relacionada Categorias de métrica, clique na métrica necessária.
   A categoria de métrica se expande.
4. Na lista relacionada Métricas de avaliação, clique na pergunta necessária.
5. Na lista relacionada Definições de métrica de avaliação, selecione um valor para o qual você deseja mapear objetos de informação.
6. Na lista relacionada Objetos de informação, clique em **Editar**.
7. Clique duas vezes nos objetos de informações necessários na lista Coleção.
   Clicar duas vezes move automaticamente os objetos para a lista Lista de objetos de informação.
8. Clique em **Salvar**.
9. Clique em **Atualizar**.

Resultado
Os objetos de informação estão relacionados à atividade de processamento.

Mapear uma declaração de risco para uma resposta de pergunta

Mapeie as declarações de risco para as respostas das perguntas de avaliação para criar e aplicar automaticamente os respectivos riscos na atividade de processamento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy.admin e sn_privacy.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um usuário responde a uma pergunta, com base nas respostas, a declaração de risco correspondente é mapeada para a atividade de processamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode relacionar declarações de risco a uma pergunta de avaliação somente se as perguntas forem dos seguintes tipos:

- Escolha
- Escala de imagem
- Escala numérica
- Classificação
- Booliano
- Modelo

Nota:
Para perguntas boolianas, a pergunta pode usar respostas sim ou não ou usar caixas de seleção que devem estar marcadas ou desmarcadas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de privacidade** > **Modelos de Avaliação**.
2. Clique e abra o modelo de avaliação necessário.
3. Abra a pergunta para a qual você deseja adicionar a declaração de risco
4. Clique em **Atualizar**.

Mapear os campos de atividade de processamento para uma resposta de pergunta

Mapeie alguns dos campos de atividade de processamento com as respostas das perguntas de avaliação para atualizar os detalhes da atividade de processamento com base na resposta da avaliação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um formulário de atividade de processamento tem vários campos. Você pode escolher quais respostas das perguntas de avaliação devem ser copiadas para os vários campos do registro da atividade de processamento. Por exemplo, você pode configurar que, se uma determinada pergunta tiver Sim como resposta, a descrição resumida dessa pergunta deverá ser usada no campo **Nome** do formulário de atividade de processamento.

A tabela a seguir mostra mapeamentos entre os campos no formulário de atividade de processamento com as configurações do modelo de avaliação:

Tipo de campo na configuração de avaliação	Rótulos de campo nas configurações do modelo de avaliação	Rótulos de campo no formulário de atividade de processamento
Cadeia de caracteres	Nome	Nome
Cadeia de caracteres	Descrição	Finalidade da atividade de processamento
Cadeia de caracteres	Período de retenção de dados (em dias)	Período de retenção de dados (em dias)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de privacidade** > **Avaliações** > **Todos os modelos de avaliação**.
2. Clique e abra o modelo de avaliação necessário.
3. Na lista relacionada Categorias de métrica, clique na métrica necessária.
   A categoria de métrica se expande.
4. Clique na pergunta da qual você deseja copiar os campos para a atividade de processamento.
5. Clique na seção **Configuração da atividade de processamento**.
6. No **campo Campo de atividade de processamento**, selecione o campo que deve ser preenchido no formulário de atividade de processamento.
7. Clique em **Atualizar**.

Criar e validar uma configuração de avaliação

Crie suas configurações de avaliação para determinar quando uma atividade de processamento deve ser criada automaticamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy.admin ou sn_privacy.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando uma avaliação de triagem de privacidade é enviada aos proprietários da entidade, suas respostas determinam a criação da atividade de processamento. Você também pode modificar as configurações padrão na avaliação de triagem de privacidade para criar atividades de processamento automaticamente.

Você também pode criar uma nova condição de criação de atividade de processamento para suas próprias avaliações de triagem de privacidade.

Depois de criar as configurações, você pode validar se as respostas criam as atividades de processamento de acordo com as condições definidas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de privacidade** > **Avaliações** > **Regras de criação da atividade de processamento**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de regra de criação da atividade de processamento

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração de avaliação.
Descrição	Breve descrição da configuração.
Modelo de avaliação	Modelo para o qual a configuração está sendo criada.
Ativo	Opção para ativar a configuração.
Avançado	Opção para adicionar mais de três condições.

4. Na lista relacionada Condições, crie filtros selecionando **Métrica** e usando o Construtor de condições.
5. Na lista relacionada Avançado, especifique o script para adicionar mais de três condições.
   A lista relacionada Avançado só aparecerá se você selecionar a opção **Avançado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Clique **em Validar**.
   a. No campo **Instância de avaliação**, selecione a instância na qual esta configuração deve ser usada.
   b. Clique **em Validar**.

Mapear uma tabela com uma atividade de processamento

Mantenha sua atividade de processamento atualizada e sincronizada com qualquer tabela em ServiceNow®, mapeando os campos de entidade com a atividade de processamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy.analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma atividade de processamento está associada a um registro de tabela do CMDB, como um registro de processo de negócios ou um registro de aplicação de negócios. Sempre que um registro do CMDB é atualizado, a respectiva atividade de processamento também deve ser atualizada para que as equipes de privacidade possam aplicar os controles com base nas atualizações da atividade de processamento. Usando o botão **Sincronizar campos** no formulário de atividade de processamento, os gerentes e analistas de privacidade podem atualizar a atividade de processamento. A atividade de processamento é atualizada com base nas configurações disponíveis no mapeamento da atividade de processamento.

Quando o botão **Sincronizar campos** é selecionado, somente os campos mapeados com a atividade de processamento são atualizados.

Ao mapear um campo de **atividade de processamento** com um **campo de mapeamento**, é importante observar que as seguintes combinações de mapeamento são compatíveis:

- Cadeia de caracteres para cadeia de caracteres
- Tipo de referência para o mesmo tipo de referência
- Verdadeiro ou falso
- Número inteiro para número inteiro e cadeia de caracteres

Além disso, verifique se há dados válidos para ambos os campos. Por exemplo, se houver condições de filtro aplicadas no campo Atividade de processamento, elas deverão corresponder às condições de filtro no campo Mapeamento.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço de privacidade** > **Configurar gestão de privacidade** > **Mapeamento da atividade de processamento**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Tabela de mapeamento**, selecione **Aplicação de negócios**.
4. No campo **Descrição**, forneça uma breve descrição da tabela.
5. Clique em **Salvar**.
   A lista relacionada Mapeamentos de campo de atividade de processamento é exibida.
6. Clique na lista relacionada Mapeamentos de campo de atividade de processamento.
   a. Clique em **Nova**.
   b. No **campo Atividade de processamento**, selecione o campo do formulário de atividade de processamento que você deseja mapear com o campo da tabela de aplicação de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. No **campo Mapeamento**, selecione o campo da tabela da aplicação de negócios que você deseja mapear com o campo de atividade de processamento.

d. Clique em **Salvar**.

Resultado
O mapeamento foi criado com sucesso. Os campos mapeados serão preenchidos no formulário de atividade de processamento.

Como usar o Gestão de privacidade

Como analista ou gerente de privacidade, você pode identificar quais aplicações de negócios ou processos armazenam e usam informações pessoais.

Escopo da entidade para planejar um programa de privacidade

Quando um gerente de privacidade planeja o programa de privacidade de uma organização, a primeira etapa é definir o escopo das aplicações ou processos de negócios que contêm dados pessoais. Em Governança, risco e conformidade, essas aplicações de negócios ou processos de negócios são chamados de entidades. Depois de identificar as entidades que processam dados pessoais, as atividades de processamento são criadas automaticamente.

Um gerente de privacidade, com a função sn_privacy_manager, planeja vários programas de privacidade. Alguns exemplos de programas de privacidade são:

- Identificar todos os processos de negócios e fornecedores que processam dados pessoais de clientes.
- Identificar aplicações de negócios que processam dados pessoais de funcionários.

Todo o inventário relacionado a processos de negócios, aplicações, fornecedores ou serviços de negócios é armazenado nas respectivas tabelas Configuration Management Database (CMDB). Os respectivos responsáveis pelo negócio gerenciam este inventário.

Você pode identificar ou descobrir entidades que processam dados pessoais usando um dos métodos a seguir.

- Filtrar as entidades descobrindo as atividades de processamento pelo uso de informações pessoais.
- Enviando avaliações de privacidade iniciais.

Ambos os métodos são explicados nas seções a seguir.

Descobrir atividades de processamento pelo uso de informações pessoais

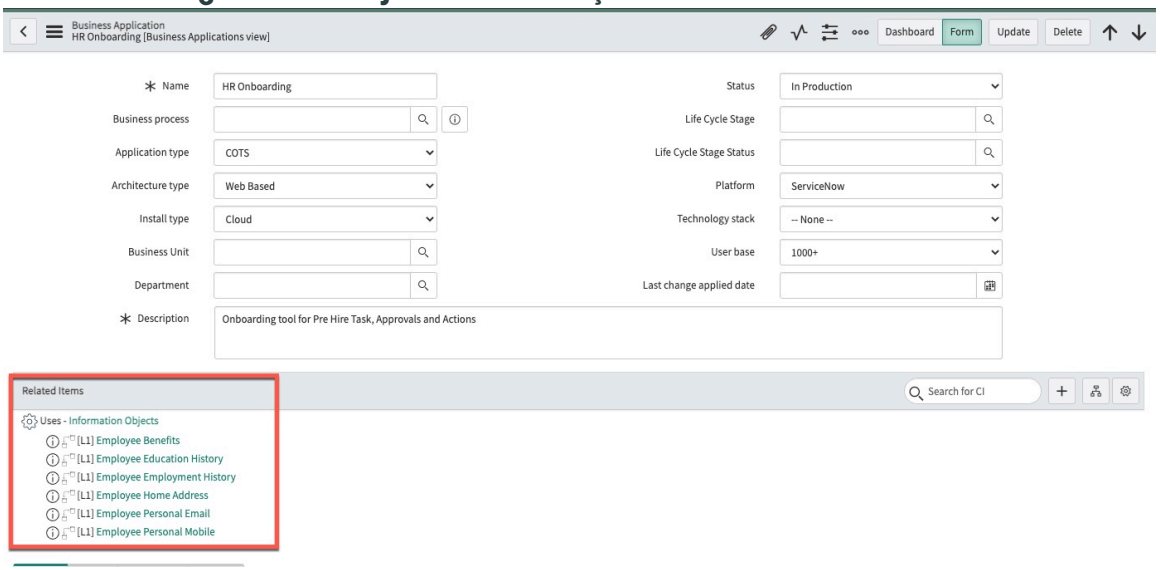
Em um nível de inventário, quando processos de negócios, aplicações de negócios e outros registros de inventário são mapeados com objetos de informações do tipo Informações pessoais (PI), o gerente de privacidade pode descobrir os registros que processam informações de PI específicas. Para obter detalhes sobre objetos de informação e sua função em Gestão de privacidade, consulte Objetos de informação em Gestão de privacidade.

A imagem a seguir mostra um processo de negócios com objetos de informação associados a ele. Para identificar essas aplicações de negócios ou processos associados a objetos de informações, a capacidade aprimorada de filtro de entidade na funcionalidade de escopo da entidade é usada. Para obter mais informações, consulte Entidades de escopo para descobrir atividades de processamento com informações pessoais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Processo de negócios com objetos de informações associados

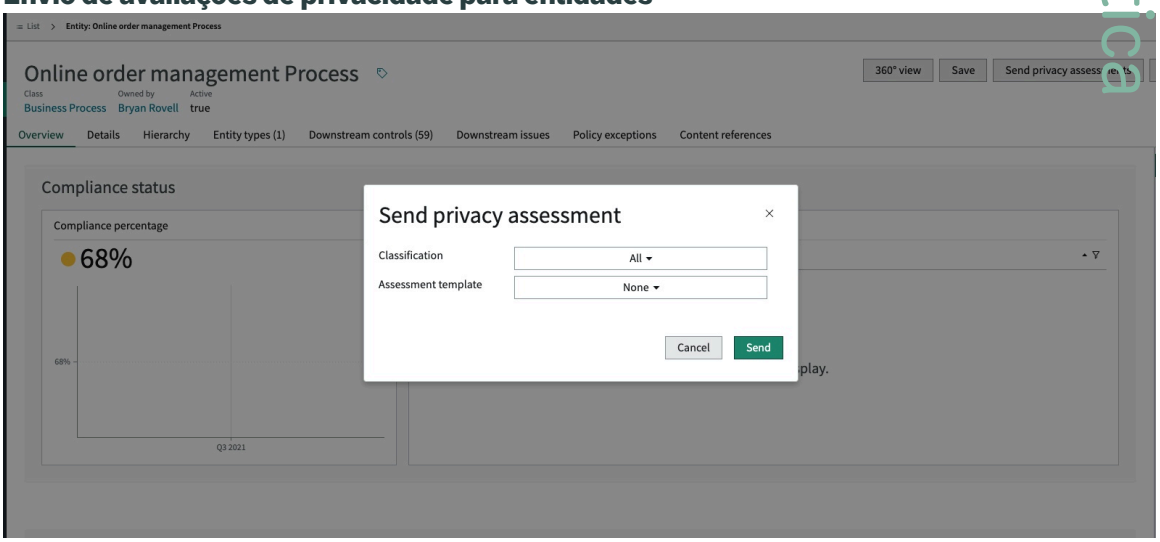


Identificar possíveis entidades e enviar avaliações de privacidade iniciais

Se os objetos de informação não estiverem mapeados para as aplicações ou processos de negócios, você poderá enviar avaliações de privacidade iniciais para todas as entidades e usar suas respostas para determinar se os dados pessoais estão sendo processados. As etapas para enviar a avaliação são as seguintes:

1. Crie um tipo de entidade. Por exemplo, processos de negócios que processam informações pessoais do cliente ou aplicações de negócios que armazenam informações de funcionários.
2. Identifique entidades usando o tipo de entidade que você criou.
3. Selecione as entidades relevantes e envie as avaliações de triagem de privacidade para os respectivos responsáveis pela entidade.
4. Com base nas respostas, as atividades de processamento são criadas automaticamente quando perguntas relevantes são respondidas.

Envio de avaliações de privacidade para entidades



Depois que as entidades tiverem o escopo definido, nas aplicações, somente as entidades que contêm informações pessoais serão exibidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entidades de escopo para descobrir atividades de processamento com informações pessoais

Determine quais entidades têm e processam informações pessoais usando a aplicação ServiceNow® Configuration Management Database (CMDB).

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter criado as consultas CMDB. Para obter mais informações sobre as consultas CMDB, consulte Consulta do CMDB .

Função necessária: sn_privacy.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No Configuration Management Database (CMDB), você pode pesquisar no banco de dados entidades que processam dados pessoais usando um dos seguintes métodos:

- Usando as consultas predefinidas e selecionando somente as aplicações e processos que têm objetos de informações associados. Para obter mais informações sobre objetos de informação e sua função em Gestão de privacidade, consulte Objetos de informação em Gestão de privacidade. Para obter informações sobre como definir o escopo de entidades com informações pessoais, consulte Entidades de escopo para descobrir atividades de processamento com informações pessoais
- Como criar sua própria consulta. Para obter mais informações sobre como criar consultas do CMDB, consulte Consulta do CMDB

Para filtrar entidades que contêm dados pessoais, você deve filtrar as entidades usando as consultas apropriadas. ServiceNow® fornece duas consultas padrão para você usar para filtrar entidades com dados pessoais. As consultas padrão são fornecidas para as seguintes tabelas:

- Processo de negócios
- Aplicação de negócios

Você também pode criar suas próprias consultas. Este procedimento demonstra o uso de consultas padrão.

Procedimento

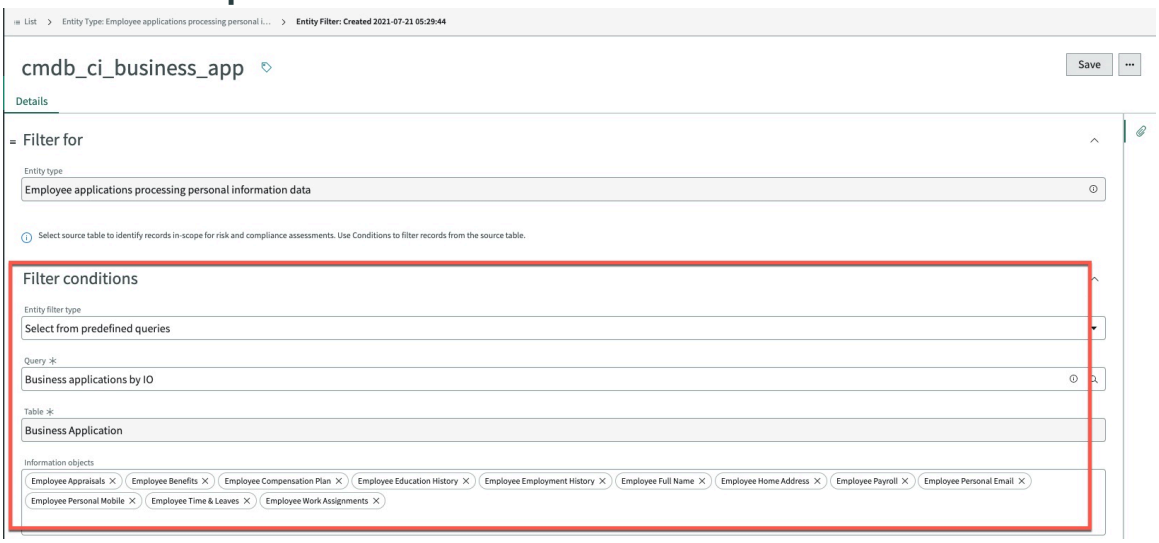
1. Navegar até **Todos** > **Espaço de privacidade** > **Escopo** > **Tipos de entidade**.
2. Abra a entidade que você deseja filtrar informações pessoais.
3. Clique na lista relacionada Filtros de entidade.
4. Clique em **Nova**.
   O formulário Filtro de entidade é exibido.
5. Na seção Condições de filtro, no campo **Tipo de filtro de entidade**, selecione **Selecionar a partir de consultas predefinidas**.
6. No campo Consulta, selecione **Aplicações de negócios por E/S**.
   O campo **Tabela** é definido automaticamente.
7. **Opcional:** Para adicionar mais objetos de informação que contêm informações pessoais, como endereço de e-mail, clique em **Objetos de informação** e digite E- mail.
8. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example:

Uso de consultas predefinidas



Tipos de avaliações de privacidade

As avaliações de privacidade podem ser enviadas usando vários métodos, como entidades, tipos de entidade e atividades de processamento.

Vários tipos de avaliações de privacidade, como avaliação de triagem de privacidade, avaliação de impacto na privacidade, avaliação de impacto de transferência e assim por diante, podem ser configurados de acordo com seus requisitos.

Como iniciar avaliações de privacidade para uma entidade ou uma atividade de processamento

Para descobrir se um processo de negócios ou uma aplicação está processando dados pessoais, você pode usar as avaliações de triagem de privacidade. Para avaliar regularmente como as atividades de processamento estão processando dados pessoais, você pode usar avaliações de privacidade, como a avaliação de impacto de privacidade (PIA).

Avaliação de triagem de privacidade

A realização de uma avaliação de triagem de privacidade ajuda a descobrir se a entidade está processando informações pessoais ou não.

Você pode enviar as avaliações de triagem de privacidade das seguintes maneiras:

- Do registro da entidade somente quando uma atividade de processamento não estiver disponível.
- Na lista relacionada de entidades em tipos de entidade.

Quando você inicia avaliações de triagem de privacidade para entidades, as atividades de processamento são criadas com base nas respostas enviadas pelos proprietários da entidade.

Nota:
As regras de criação da atividade de processamento podem ser configuradas com base nas respostas da avaliação de triagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depois que uma atividade de processamento é criada, com base nas configurações de avaliação, ocorrem os seguintes eventos:

1. Os objetos de informações necessários são mapeados para o registro da atividade de processamento. Para entender mais sobre objetos de informação e seus usos, consulte Objetos de informação.
2. Os controles necessários são mapeados para o registro da atividade de processamento.
3. Respostas de avaliação crítica, como a finalidade da atividade de processamento, tipo de titular dos dados e assim por diante, são copiadas para o registro da atividade de processamento.

Nota:
Se você enviar acidentalmente uma avaliação e a avaliação não estiver concluída, poderá cancelar a avaliação.

Avaliações de privacidade

Quando registros de atividade de processamento são identificados, para entender como uma atividade de processamento está processando informações pessoais, vários tipos de avaliações de privacidade, como avaliações de impacto de privacidade (PIA) e avaliação de impacto de transferência (TIA), são enviados. Você pode acionar PIAs a partir de um único registro de atividade de processamento. Para obter mais informações, consulte Como enviar uma avaliação de privacidade de uma atividade de processamento. Como alternativa, você pode enviar avaliações de impacto na privacidade para várias atividades de processamento, usando a capacidade Tipo de entidade ou na exibição de lista de atividades de processamento. Para obter mais informações sobre como enviar uma avaliação para várias entidades, consulte Enviar uma avaliação de privacidade para várias entidades.

Tópicos relacionados

Enviar uma avaliação de privacidade para várias entidades

Enviar uma avaliação de privacidade de uma entidade

Envie uma avaliação de privacidade a um proprietário de entidade para determinar se há dados pessoais envolvidos nas atividades de processamento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy.manager ou sn_privacy.analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode enviar uma avaliação de triagem de privacidade de uma entidade se não tiver uma atividade de processamento criada para essa entidade. Depois que uma atividade de processamento é criada para uma entidade, quaisquer avaliações adicionais só podem ser enviadas por meio da atividade de processamento.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade** > **Escopo** > **Minhas entidades**.
2. Selecione e abra a entidade da qual você deseja enviar as avaliações para o proprietário da entidade.
3. Selecione **Iniciar avaliações de privacidade**.
   Você será redirecionado para o formulário **Criar nova avaliação de privacidade**.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma explicação dos campos, consulte Novo formulário de criação de avaliação de privacidade
5. Selecione **Atualizar estado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No campo **Estado**, selecione **Atribuído**.

b. No campo **Comentários adicionais**, forneça comentários para a pessoa que está fazendo a avaliação.

c. Selecione **Enviar**.

Novo formulário de criação de avaliação de privacidade

Use os campos no formulário de criação da nova avaliação de privacidade para criar uma nova avaliação de privacidade.

Criar novos campos de formulário de criação de avaliação de privacidade

Novo formulário de criação de avaliação de privacidade

Campo	Descrição
Avaliação de privacidade	
Número	Número da avaliação de privacidade. Esse campo é definido automaticamente.
Título	Nome da avaliação de privacidade.
Solicitante	Nome da pessoa que está solicitando a avaliação.
Modelo de avaliação	Modelo a ser usado para a avaliação.
Estado	Estado da avaliação. Esse campo é definido automaticamente como **Rascunho**.
Prioridade	Prioridade da avaliação.
Descrição	Descrição da avaliação
Atribuição	
Atribuído	Nome da pessoa que fará a atribuição.
Revisores	Nomes das pessoas que revisarão a avaliação. Você pode selecionar vários revisores neste campo.
Programação	
Prazo	Data em que a avaliação seria concluída.
Data de aceitação	Data em que a avaliação foi aceita. Este campo é somente leitura e exibe a data somente quando a tarefa é aceita.
Criação	Data em que a avaliação foi criada. Este campo é somente leitura.
Data de fechamento da tarefa	Data em que a tarefa de avaliação é encerrada. Este campo é somente leitura e exibe a data somente quando a tarefa é fechada.
Resumo	
Observações	Observações sobre a avaliação.
Atividade	
Anotações de trabalho (privadas)	Anotações de trabalho para a avaliação.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Comentários para atualizar esta avaliação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Enviar uma avaliação de privacidade para várias entidades

Envie a avaliação de triagem de privacidade ou as avaliações de impacto de privacidade (PIA) para várias entidades para entender por que e como os dados pessoais estão sendo processados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade** > **Lista** > **Escopo** > **Tipos de entidade**.
2. Selecione os tipos de entidade que contêm as entidades para as quais você deseja enviar as avaliações.
3. Selecione a lista relacionada de entidades.
4. Para selecionar as entidades necessárias, selecione o ícone de seleção (ícone de ).
5. Clique **em Enviar avaliações de privacidade**.
6. No campo **Classificação**, selecione o tipo de avaliação.
7. No campo **Modelo de avaliação**, selecione o modelo que você deseja usar.
8. No campo **Prazo**, selecione o prazo para concluir a avaliação.
9. Clique em **Enviar**.

Resultado
A avaliação é enviada aos proprietários da entidade.

Como enviar uma avaliação de privacidade de uma atividade de processamento

Envie uma avaliação de privacidade a um proprietário de atividade de processamento a partir de um registro de atividade de processamento para coletar mais informações sobre por que e como a atividade de processamento está usando informações pessoais.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy.manager ou sn_privacy.analyst

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade** > **Atividades de processamento** > **Todas as atividades de processamento**.
2. Selecione e abra a atividade de processamento da qual você deseja enviar uma avaliação de privacidade.
3. Clique **em Iniciar avaliações de privacidade**.
   Você será redirecionado para o formulário **Criar nova avaliação de privacidade**.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma explicação dos campos, consulte Novo formulário de criação de avaliação de privacidade
5. Selecione **Atualizar estado**.
   a. No campo **Estado**, selecione **Atribuído**.
   b. No campo **Comentários adicionais**, forneça comentários para a pessoa que está fazendo a avaliação.
   c. Selecione **Enviar**.

Resultado
A avaliação é enviada ao proprietário da entidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Enviar avaliações de privacidade de várias atividades de processamento

Envie várias avaliações de privacidade de várias atividades de processamento. Esta capacidade permite filtrar as atividades de processamento por unidades de negócios, locais, assuntos de dados e tipos de dados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy.manager ou sn_privacy.analyst

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade** > **Atividades de processamento** > **Todas as atividades de processamento**.
2. Selecione as atividades de processamento das quais você deseja enviar avaliações.
3. Selecione **Enviar avaliações de privacidade**.
4. No campo **Classificação**, selecione o tipo de avaliação.
5. No campo **Modelo de avaliação**, selecione o modelo que você deseja usar.
6. No campo **Prazo**, selecione o prazo para concluir a avaliação.
7. Clique em **Enviar**.

Como responder a uma avaliação de privacidade

Como proprietário de entidade ou parte interessada principal da atividade de processamento, responda à avaliação de privacidade que é iniciada pelo líder de privacidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy.assessment_responder, sn_privacy.business_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao responder a uma avaliação, você pode reatribuir a avaliação a outro usuário, mesmo que tenha iniciado a avaliação. Quando você reatribui a avaliação de privacidade parcialmente concluída a outro usuário, os dados já fornecidos também são copiados e ficam disponíveis quando o novo designado faz a avaliação. Esses dados podem ser modificados pelo novo designado.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário** > **Meus itens ativos** > **Tarefas de GRC** > **Minhas tarefas**.
2. Abra a avaliação atribuída a você.
3. Execute uma das seguintes ações:

Resultado
As respostas são capturadas na respectiva entidade e na atividade de processamento. As respostas são revisadas pelas equipes de privacidade.

Revisar uma avaliação de privacidade

Como analista de privacidade, revise uma avaliação de privacidade depois que os respondentes enviarem a avaliação. Você pode fechar a avaliação após uma revisão ou também pode solicitar uma revisão se determinar que a avaliação requer mais informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy.analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como revisor, você também pode visualizar a avaliação com as declarações de risco, objetos de informação e objetivos de controle aplicáveis.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço de privacidade** > **Tarefas**.
2. Selecione e abra a avaliação de privacidade que você deseja revisar.
3. Selecione **Exibir resposta**.
4. Revise as respostas da avaliação.
5. Para solicitar mais informações do respondente, selecione **Solicitar revisão**.
6. Para marcar a avaliação como concluída, selecione **Atualizar estado**.
   a. No campo **Estado**, selecione **Encerrado concluído**.
   b. No campo Comentários adicionais, forneça informações adicionais.
   c. Selecione **Enviar**.

Criar ou atualizar uma atividade de processamento

Crie manualmente uma atividade de processamento ou atualize uma atividade de processamento que é criada automaticamente a partir de uma avaliação de triagem de privacidade. Você também pode atualizar uma atividade de processamento criada a partir de um registro de entidade. Ao atualizar uma atividade de processamento, você pode preencher os detalhes relevantes sobre os dados pessoais que estão sendo processados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy.analyst (que é o proprietário da atividade de processamento) ou sn_privacy.manager

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes.
2. No formulário, preencha os campos.

Novo formulário de atividade de processamento

Campo	Descrição
Nome	Nome da atividade de processamento.
Finalidade da atividade de processamento	Justificativa ou motivo comercial para usar uma aplicação ou um processo que armazena dados pessoais.
Número	Número da atividade de processamento. Esse campo é definido automaticamente.
Analista de privacidade	Analista responsável pela atividade de processamento.
Unidade de negócios	Unidade de negócios da atividade de processamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Departamento	Departamento da atividade de processamento.
Tipo de atividade de processamento	Contexto da atividade de processamento, como uma aplicação de negócios ou um processo de negócios.
Entidade	Entidade da atividade de processamento.
Aplica-se ao registro	Registro de referência usado para criar o registro da atividade de processamento.
Pertencente a	Proprietário da atividade de processamento.
Função de processamento de dados	Define se uma atividade de processamento é um controlador de dados ou um processador de dados.
Status da atividade de processamento	Status da atividade de processamento. As opções são: ○ **Implementando** ○ **Em produção** ○ **Piloto** ○ **Desativado** ○ **Sob avaliação**
Categoria da atividade de processamento	Categoria à qual a atividade de processamento pertence, por exemplo, atendimento ao cliente, finanças e assim por diante.
Pontuação de conformidade	Pontuação de conformidade de privacidade calculada com base em todos os controles mapeados para esta atividade de processamento.
Responsável pelo processo	Qualquer usuário, com a função sn_privacy.business_user, da lista de partes interessadas principais que tenha privilégios de edição para a atividade de processamento. **Nota:** O usuário selecionado neste campo pode atualizar este campo e selecionar um novo responsável pelo processo. A atualização deste campo só é possível quando a atividade de processamento está no estado **Descobrir** ou **Revisar**.
Titular dos dados	
Tipo de armazenamento de dados	Formato no qual as informações pessoais são armazenadas. As opções são: ○ **Digital** ○ **Papel** ○ **Ambos**
Locais de armazenamento de dados	Local físico onde as informações pessoais são armazenadas.
Período de retenção de dados (em dias)	Número de dias durante os quais as informações pessoais devem ser retidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo do assunto dos dados	Tipo de usuário relacionado às informações pessoais que estão sendo usadas e processadas. As opções são: ○ **Clientes** ○ **Funcionários** ○ **Outros**
Intervalo do assunto dos dados	Intervalo de usuários para os quais as informações pessoais estão sendo processadas.
Contém dados de categoria especial?	Este campo é definido automaticamente como **Sim** ou **Não**. Se qualquer objeto de informação associado à atividade de processamento for classificado como dados de categoria especial, este campo será definido automaticamente como **Sim**.
Obter dados de categoria especial?	Esta atividade de processamento processa dados de categoria especial, como informações raciais, étnicas e políticas? As opções são: ○ **Sim** ○ **Não**
Atividade	
Comentários adicionais	Informações adicionais sobre a atividade de processamento.
Anotações de trabalho	Anotações internas não visíveis para as pessoas externas.

3. Clique em **Salvar**.

Criar ou gerenciar um objeto de informação em uma atividade de processamento

Adicione objetos de informação à atividade de processamento depois que uma atividade de processamento for criada. Adicionar objetos de informação ajuda a entender os tipos de informações pessoais que estão sendo processadas e a forma como elas são processadas. Esta tarefa ajuda a aplicar os controles apropriados à atividade de processamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy.analyst (que é o proprietário da atividade de processamento) ou sn_privacy.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

É importante observar que somente os objetos de informação marcados com os marcadores de **informações pessoais** estão disponíveis para serem adicionados a uma atividade de processamento. Para obter mais informações sobre como marcar objetos de informação, consulte Marcar um objeto de informação com informações pessoais.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço de privacidade** > **Atividades de processamento** > **Todas as atividades de processamento**.
2. Selecione e abra a atividade de processamento à qual você deseja adicionar controles.
3. Clique na lista relacionada [PI] Objetos de informação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em **Adicionar**.
5. Selecione os objetos de informação que você deseja adicionar.
6. Clique em **Adicionar**.

Tópicos relacionados

Modificação de um objeto de informação em uma atividade de processamento

Modificação de um objeto de informação em uma atividade de processamento

Adicione detalhes como justificativa para armazenar dados em um objeto de informações depois de adicioná-lo à atividade de processamento. Adicionar detalhes permite que você defina como os dados pessoais estão sendo processados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy.analyst (que é o proprietário da atividade de processamento) ou sn_privacy.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como analista de privacidade, você deve fornecer detalhes de como os dados pessoais estão sendo usados em uma determinada atividade de processamento. Adicionar detalhes relevantes a um objeto de informações ajuda a atingir esse objetivo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço de privacidade** > **Atividades de processamento** > **Todas as atividades de processamento**.
2. Selecione e abra a atividade de processamento que contém o objeto de informações que você deseja modificar.
3. Clique na lista relacionada [PI] Objetos de informação.
4. Abra o objeto de informações que você deseja modificar.
5. No objeto de informações para formulário de atividade de processamento, preencha os campos.

Campo	Descrição
Objeto de informação	Nome do objeto de informação. Esse campo é definido automaticamente.
Atividade de processamento	Nome da atividade de processamento da qual o objeto de informações faz parte. Esse campo é definido automaticamente.
Classificação de dados	Categoria da classe de dados. Por exemplo, **Altamente confidencial**. Esse campo é definido automaticamente. Este campo é definido quando você configura a biblioteca de objetos de informações.
Tipo de dados	Tipo de dados pessoais. As opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Informações pessoais gerais**: os exemplos são: nome, número de telefone, endereço. ○ **Categoria especial**: os exemplos são: opiniões políticas, convicções religiosas e assim por diante. **Nota:** Se algum objeto de informação associado a uma atividade de processamento for categorizado como categoria especial, a **mensagem Contém dados de categoria especial?** O campo no formulário de atividade de processamento é definido automaticamente como **Sim**. ○ **Condenação criminal**: exemplos são vereditos de tribunal, informações sobre processos jurídicos e assim por diante.
Base jurídica para processamento	Motivo para processar dados pessoais. ○ **Nenhum(a)** ○ **Obrigação jurídica** ○ **Interesses jurídicos**
Operações CRUD	Operações que podem ser realizadas na atividade de processamento. As opções são: ○ **Criar** ○ **Leitura** ○ **Atualizar** ○ **Excluir**
Atividade de processamento ascendente	Origem dos dados herdados na atividade de processamento. Por exemplo, você pode selecionar a aplicação de onde os dados nesta atividade de processamento são preenchidos.
Atividade de processamento descendente	Especifique para onde os dados são enviados.
Justificativa para armazenar estes dados	Motivos para armazenar e usar os dados pessoais.

6. Clique em **Salvar**.

Adicionar partes interessadas principais e enviar avaliações de privacidade

Adicione as principais partes interessadas a uma atividade de processamento para identificar os principais membros que são responsáveis pelo processamento dos dados pessoais na atividade de processamento. Você pode enviar as respectivas avaliações de privacidade para as partes interessadas com base em suas responsabilidades. Por exemplo, um proprietário de entidade é uma parte interessada principal de uma atividade de processamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy.analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma atividade de processamento pode ter várias partes interessadas principais. Embora você possa adicionar ou excluir quantas partes interessadas principais quiser, por padrão, o proprietário da entidade é uma das principais partes interessadas. Todas as partes interessadas podem responder a avaliações de privacidade e algumas partes interessadas também podem editar a atividade de processamento com base em seus privilégios. Somente usuários com sn_privacy.assessment_responder e sn_privacy.business_user podem ser adicionados como partes interessadas. Você pode adicionar partes interessadas principais somente quando a atividade de processamento está nos estados **Descobrir** ou **Revisar**.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade** > **Atividades de processamento** > **Todas as atividades de processamento**.
2. Abra a atividade de processamento à qual você deseja adicionar as principais partes interessadas.
3. Clique na lista relacionada Principais partes interessadas.
4. Clique em **Adicionar**.
   a. Selecione as partes interessadas a serem adicionadas.
   b. Clique em **Adicionar**.
      As principais partes interessadas são adicionadas.
5. Para modificar os privilégios e responsabilidades de uma parte interessada, selecione o nome da parte interessada.
6. No campo **Responsabilidade**, forneça as responsabilidades da parte interessada.
7. No campo **Privilégios da atividade de processamento**, selecione uma das seguintes opções.
8. Clique em **Salvar**.
9. Retorne à atividade de processamento usando a navegação por trilhas.
10. Para enviar as avaliações de privacidade para uma parte interessada, clique em **Enviar avaliação de privacidade**
    a. No campo **Classificação**, selecione o tipo de avaliação.
    b. No campo **Modelo de avaliação**, selecione o modelo que você deseja usar.
    c. No campo **Usuário**, selecione o usuário para o qual você deseja enviar a avaliação.
    d. Clique em **Enviar**.

Adicionar uma agência reguladora

Adicione uma agência reguladora no Privacy Workspace para identificar as autoridades reguladoras relevantes que são responsáveis por supervisionar os setores em cada jurisdição. As jurisdições consolidam todas as comunicações regulatórias por e-mail e implementam as regras de notificação para privacidade de dados ou violações de segurança para os casos de privacidade relatados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy.analyst

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade** > **Listas** > **Informações regulatórias** > **Agências**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos campos, consulte Formulário da agência reguladora.

Formulário da agência reguladora

Use o formulário Criar agência regulatória no Privacy Workspace para criar uma agência reguladora. A agência reguladora é um novo tipo de registro que lida com mudanças regulatórias.

Formulário Criar agência regulatória

Campo	Descrição
Nome	Nome da agência reguladora. Por exemplo, Autoridade australiana de regulamentação prudencial
Resumo	Breve resumo da agência reguladora. Por exemplo, a Autoridade de Regulação Prudencial da Austrália (APRA) é uma autoridade estatutária do governo australiano e o regulador prudencial do setor de serviços financeiros da Austrália.
Descrição	Descrição detalhada da agência reguladora.
Sigla	Acrônimo da agência reguladora, se houver. Por exemplo, APRA
Logotipo	Logotipo da agência reguladora.
Proprietário executivo	Pessoa que é o chefe da agência.
Link do site	Link para o site oficial da agência
Classificação	
Categoria	Categoria para classificar a agência reguladora. Veja a seguir as opções. • **Regulatório** • **Legislativo** • **Governamental** • **Outros**
Escopo	Áreas em que uma agência opera e seus produtos ou serviços específicos. Por exemplo, **Projeto**de lei , **Decisões**, **Circulares**. Você pode selecionar mais de um escopo neste campo.
Setor	Segmento da economia em que diferentes agências ou empresas se envolvem em atividades semelhantes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar agência regulatória

Campo	Descrição
	ou fornecem produtos ou serviços semelhantes. Por exemplo, **Banco**.
Tema	Assunto que é a ideia principal na qual a agência está focada. Por exemplo, **Anti-lavagem de dinheiro**.
Datas importantes	
Data de estabelecimento	Data em que a agência foi estabelecida. Datas futuras não são permitidas neste campo.
Criação	Data em que a agência foi criada.
Configurações	
Domínio funcional	Domínio funcional da agência reguladora. Este campo é definido automaticamente como **Privacidade** quando a agência reguladora é criada a partir de Privacy Workspace.

Criar uma linhagem de dados para uma atividade de processamento

Estabeleça uma linhagem de dados para visualizar o consumo de dados, o compartilhamento e os riscos associados a uma atividade de processamento. Cada atividade de processamento envolve vários objetos de informações classificados como informações pessoais. Esses objetos trocam dados com várias outras entidades, tornando essencial estabelecer uma linhagem ou hierarquia de dados que rastreie onde os dados pessoais são compartilhados. Essa compreensão ajuda a reduzir os riscos relacionados à privacidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy.business_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Embora a linhagem de dados possa ser criada na guia Hierarquia de uma atividade de processamento, este procedimento mostra como criá-la na página Linhagem de dados, que oferece uma representação visual da hierarquia. Ao criar a hierarquia, certifique-se de não usar o mesmo ativo como origem e destino.

Ao criar a hierarquia de relacionamentos, você pode exibir até cinco níveis de relacionamentos. No entanto, você pode configurar o número de níveis de acordo com sua preferência na propriedade `sn_privacy.nodemap.maxLevel`.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade** > **Atividades de processamento** > **Todas as atividades de processamento**.
2. Abra a atividade de processamento para a qual você deseja criar linhagem de dados.
3. No formulário, selecione **Linhagem de dados**.
4. Selecione o registro para o qual você deseja criar um relacionamento.
5. Selecione **Criar novo relacionamento**.
6. Na caixa de diálogo Novo relacionamento, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nó primário	Registro para o qual você está criando o relacionamento. Embora este campo seja definido automaticamente para o registro selecionado, você pode alterar o nó.
Hierarquia	Nível no qual você deseja criar o relacionamento. Veja a seguir as opções. ○ **Dados provenientes de**: se você selecionar esta opção, os dados fluirão para os níveis acima do nó primário. ○ **Dados enviados para**: se você selecionar esta opção, os dados fluirão para os níveis abaixo do nó primário.
Relacionado a	Registro do CMDB ao qual os dados pessoais estão associados. Por exemplo, se o nó primário estiver relacionado a uma aplicação de negócios, um processo de negócios, um serviço de negócios e assim por diante. Depois de fazer uma seleção neste campo, selecione os registros necessários. Este campo fornece as seguintes opções. ○ **Aplicação de negócios** ○ **Processo de negócios** ○ **Serviço de negócios** ○ **Empresa** ○ **Fornecedor** ○ **Entidade** ○ **Atividade de processamento**
Tipo de relacionamento	Natureza do relacionamento entre os dados pessoais e o item selecionado. Veja a seguir as opções. ○ **Depende**: indica que os dados pessoais dependem do item especificado. ○ **Contém**: especifica que o item inclui ou contém os dados pessoais. ○ **Envia dados para**: mostra que o item transmite os dados pessoais para outra aplicação ou parte. ○ **Usos**: demonstra que o item utiliza os dados pessoais para suas operações ou processos. **Nota:** Você pode adicionar mais opções para aparecer neste campo na tabela sn_grc_choice.
Descrição	Breve descrição do relacionamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Selecione **Criar**.
   O nó de relacionamento é criado.
8. Para exibir a entrada e a saída de dados de um registro específico, selecione o ícone de mapa de .
9. Para exibir os detalhes da atividade de processamento e da entidade se uma atividade de processamento estiver associada ao registro selecionado, selecione o ícone .

Criar ou gerenciar um controle em uma atividade de processamento

Adicione novos controles ou gerencie os controles que são adicionados automaticamente à atividade de processamento a partir das respostas da avaliação. A adição de controles garante que as regulamentações apropriadas sejam aplicadas à atividade de processamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy.analyst que possui a atividade de processamento ou sn_privacy.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar ou gerenciar controles a uma atividade de processamento das seguintes maneiras:

- Seleção de objetivos de controle: você pode adicionar objetivos de controle existentes a uma atividade de processamento. Quando você adiciona um objetivo de controle a uma atividade de processamento, os controles associados a esse objetivo de controle específico são adicionados à atividade de processamento.
- Criação de controles: você pode criar controles e adicioná-los à atividade de processamento.
- Seleção dos controles recomendados: esta opção permite que você escolha em uma lista de controles recomendados com base no objeto de informação que está mapeado para uma atividade de processamento. Se um objeto de informação for mapeado para um ou mais objetivos de controle e o mesmo objeto de informação for mapeado para uma atividade de processamento, o sistema recomendará os objetivos de controle correspondentes.
- Gerenciar os controles adicionados automaticamente: você pode gerenciar os controles que são criados automaticamente com base nas respostas da avaliação.
- Aplicando controles de entidades: você pode aplicar controles relacionados à privacidade na atividade de processamento da entidade relacionada.
- Adição de controles comuns: você pode adicionar controles comuns a uma atividade de processamento para que as equipes de privacidade possam ser notificadas sobre falhas de controle e evitar processos duplicados de certificação de controle comum. Para obter mais informações sobre controles comuns, consulte Testar controle comum e implementar resultados em várias entidades dependentes.

Nota:

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço de privacidade** > **Atividades de processamento** > **Todas as atividades de processamento**.
2. Selecione e abra a atividade de processamento à qual você deseja adicionar controles.
3. Clique na lista relacionada Controles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para adicionar um controle à atividade de processamento, siga um destes procedimentos.

Resultado
Os controles de mitigação são adicionados à atividade de processamento.

Excluir um controle de uma atividade de processamento

Exclua os controles que não são mais necessários na atividade de processamento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode excluir controles se os objetivos de controle associados a esses controles tiverem sido adicionados erroneamente. Se você quiser adicionar novos controles, convém excluir os controles existentes.

Nota:
Se um controle estiver associado a qualquer outra entidade ou tipo de entidade, você não poderá excluir o controle. Ao excluir um controle, você só pode remover a associação desse controle com a atividade de processamento.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço de privacidade** > **Atividades de processamento** > **Todas as atividades de processamento**.
2. Selecione e abra a atividade de processamento da qual você deseja excluir controles.
3. Clique na lista relacionada Controles.
4. Selecione os controles que você deseja excluir.
5. Clique em **Excluir**.

Resultado
Os controles selecionados são excluídos da atividade de processamento.

Criar ou gerenciar riscos em uma atividade de processamento

Adicione novos riscos ou gerencie os riscos que são adicionados automaticamente à atividade de processamento a partir das respostas da avaliação. Adicionar riscos ajuda a gerenciar as atividades de processamento usando a abordagem baseada em risco.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy.analyst que possui a atividade de processamento ou sn_privacy.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode adicionar ou gerenciar riscos a uma atividade de processamento das seguintes maneiras:

- Seleção de declarações de risco: você pode adicionar declarações de risco existentes a uma atividade de processamento. Quando você adiciona declarações de risco a uma atividade de processamento, os riscos associados a essa declaração de risco específica são adicionados à atividade de processamento.
- Seleção de riscos recomendados: esta opção permite que você escolha em uma lista de riscos recomendados com base no objeto de informação que está mapeado para uma atividade de processamento. Se um objeto de informação for mapeado para uma ou mais declarações de risco e o mesmo objeto de informação for mapeado para uma atividade de processamento, o sistema recomendará as declarações de risco correspondentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Criação de riscos: você pode criar riscos e adicioná-los à atividade de processamento.
- Aplicando riscos de entidades: você pode aplicar riscos relacionados à privacidade na atividade de processamento da entidade relacionada.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço de privacidade** > **Atividades de processamento** > **Todas as atividades de processamento**.
2. Selecione e abra a atividade de processamento à qual você deseja adicionar controles.
3. Clique na lista relacionada Riscos.
4. Para adicionar um risco à atividade de processamento, siga um destes procedimentos.

Resultado

Os controles de mitigação são adicionados à atividade de processamento.

Gerenciar colaborações de bate-papo de uma atividade de processamento

Inicie discussões rápidas com as principais partes interessadas enquanto trabalha em uma atividade de processamento, caso de privacidade ou uma solicitação de direitos aos dados pessoais. O recurso de bate-papo está integrado ao Microsoft Teams e um grupo é criado automaticamente em Microsoft Teams quando uma discussão é iniciada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy.analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como os casos de privacidade são sensíveis ao tempo, às vezes eles precisam de colaborações rápidas. O botão Discutir facilita essas colaborações e os bate-papos são armazenados, tornando mais simples para as equipes de privacidade consultá-los ao trabalhar em uma tarefa. Além das atividades de processamento, o recurso Discutir está disponível para casos de privacidade e solicitações de direitos aos dados pessoais. Para obter mais informações, consulte Sidebar and Microsoft Teams .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade** > **Lista** > **Meus Itens** > **Atividades de processamento**.
2. Abra a atividade de processamento que você deseja discutir.
3. Selecione o ícone Mais ações.
4. Selecione **Discutir**.
   A janela Iniciar uma discussão na barra lateral é aberta com as principais partes interessadas adicionadas como participantes.
5. Digite sua mensagem e selecione **Iniciar discussão**.

Resultado

O bate-papo é armazenado e pode ser exibido em Atividade no painel lateral.

Criar ou adicionar problemas em uma atividade de processamento

Crie problemas ou adicione problemas existentes para uma atividade de processamento. Associar problemas a uma atividade de processamento ajuda a identificar e priorizar ações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de correção. Os problemas relacionados reduzem o número de problemas que os clientes precisam gerenciar, melhorando assim a eficiência organizacional geral na gestão desses problemas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy.analyst (que é o proprietário da atividade de processamento) ou sn_privacy.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os problemas são criados quando há falhas de certificação de controle. Você também pode adicionar ou criar manualmente vários problemas para uma atividade de processamento. Você também pode mapear um problema para várias atividades de processamento. Se você criar um problema para uma atividade de processamento a partir de Privacy Workspace, o campo **Origem** do problema será definido como **Ad-Hoc**.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço de privacidade** > **Atividades de processamento** > **Todas as atividades de processamento**.
2. Selecione e abra a atividade de processamento à qual você deseja adicionar problemas.
3. Clique na lista relacionada Mais.
4. Clique em Problemas.
5. Clique em **Adicionar**.
   a. Selecione os problemas a serem adicionados.
   b. Clique em**Adicionar**.
6. **Opcional:** Para criar um problema, consulte o formulário de criação de problemas.
7. Clique em **Salvar**.

Atribuir uma atividade de processamento a uma parte interessada principal

Atribua uma atividade de processamento às principais partes interessadas definidas para que as partes interessadas comecem a trabalhar na atividade de processamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy.analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode atribuir uma atividade de processamento a uma parte interessada principal quando a atividade de processamento está no estado **Descobrir**. Depois que a parte interessada principal atualiza a atividade de processamento, ela pode atribuir a atividade de processamento de volta à equipe de privacidade.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade** > **Lista** > **Atividades de processamento** > **Atividades de processamento não designadas**.
2. Selecione a atividade de processamento que você deseja atribuir a uma parte interessada principal.
3. Selecione **Atribuir à parte interessada principal**.
4. Na janela Atribuir à parte interessada principal, selecione uma parte interessada.
5. Selecione **Atribuir**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
A atividade de processamento é atribuída à parte interessada principal. A atividade de processamento está disponível para revisão e atualização no Central do funcionário em **Tarefas do GRC**.

Tópicos relacionados

Integrando Central do funcionário e o portal de risco com Gestão de privacidade

Integrando Central do funcionário e o portal de risco com Gestão de privacidade

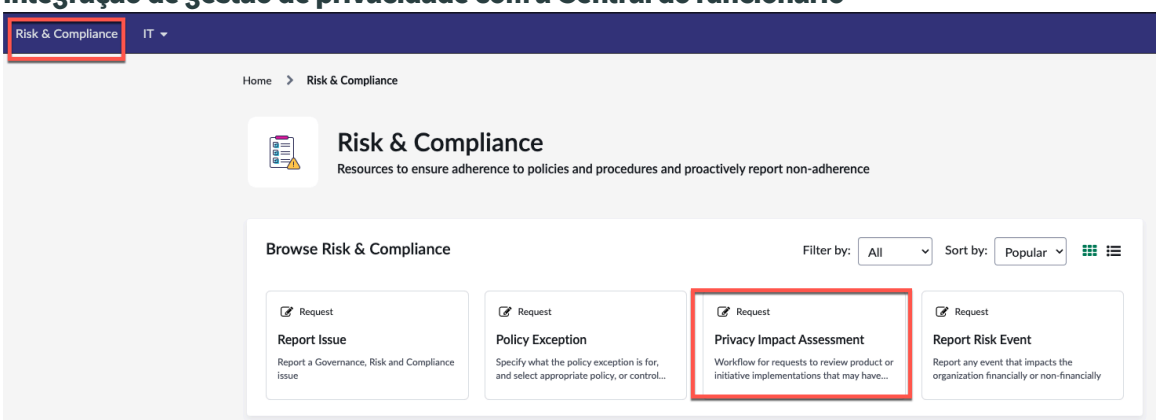
A integração de Central do funcionário com Gestão de privacidade fornece a todos os funcionários e usuários uma experiência do usuário simplificada para executar tarefas como enviar uma avaliação de impacto na privacidade para uma nova implementação, responder a certificações de controle e acessar atividades de processamento e avaliações de impacto na privacidade.

Central do funcionário

O portal Central do funcionário é um portal unificado que ajuda a conectar sistemas em toda a empresa a um site de destino que oferece uma experiência simples e centralizada para funcionários com opções fáceis de configurar. Para saber mais sobre o Central do funcionário, consulte Explorar a Central do funcionário .

Se você integrar Gestão de privacidade com o Central do funcionário, poderá fornecer a todos os funcionários uma interface para criar uma avaliação de impacto na privacidade que resultaria na criação de uma atividade de processamento. Somente usuários com as funções sn_privacy.assessment_responder e sn_privacy.business_user podem exibir a opção para criar uma avaliação de impacto na privacidade. A imagem a seguir mostra a página em que você pode enviar uma nova solicitação de implementação. Por exemplo, uma equipe pode usar o Central do funcionário se uma empresa planeja uma nova implementação. Antes de criar um registro de aplicação de negócios, a equipe pode entrar em contato com a equipe de privacidade respondendo à Avaliação de impacto de privacidade da nova solicitação de implementação. Isso ajuda a obter a orientação da equipe de privacidade na fase inicial da nova implementação.

Integração de gestão de privacidade com a Central do funcionário



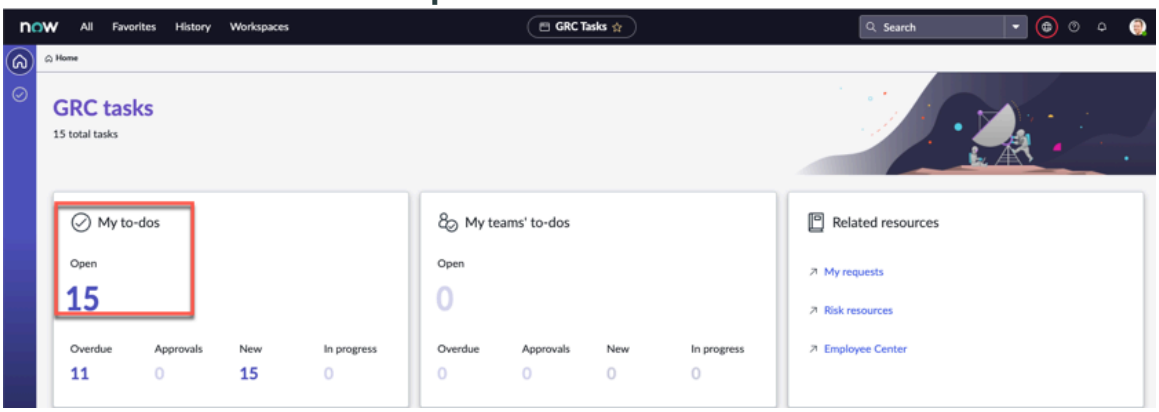
Portal de risco

Se um analista de privacidade atribuir uma atividade de processamento a um usuário comercial para obter mais detalhes sobre a atividade de processamento, os usuários comerciais poderão acessar a atividade de processamento atribuída no portal de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como acessar tarefas do GRC no portal de risco



Gestão de casos de privacidade

A aplicação Governança, risco e conformidade: Gestão de casos de privacidade permite relatar e gerenciar violações e reclamações de privacidade. A solução permite a gestão rápida e eficiente de violações de privacidade e reclamações por meio da colaboração com várias equipes que ajudam na investigação da causa raiz e dos principais detalhes da violação relatada.

Com a capacidade de se integrar a outros sistemas e registrar áreas afetadas, a aplicação ajuda a identificar as principais partes interessadas e os objetos de informações associados a um caso. Isso ajuda as equipes de privacidade a tomar medidas preventivas e medidas de correção apropriadas para gerenciar a violação e seu impacto.

Explorar	Configurar	Uso
		
Saiba mais sobre como gerentes de privacidade, usuários de privacidade e administradores de privacidade usam a aplicação Gestão de casos de privacidade.	Configure sua aplicação Gestão de casos de privacidade.	Trabalhe na criação de avaliações de privacidade, atividades de processamento e assim por diante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência  Saiba mais sobre as tabelas e funções instaladas com a aplicação Gestão de casos de privacidade.		

Explorando Gestão de casos de privacidade

A aplicação Governança, risco e conformidade: Gestão de casos de privacidade permite que os usuários relatem violações ou reclamações de privacidade, colaborem com as principais partes interessadas, executem investigações de violação e analisem as causas e consequências das violações.

Alguns exemplos de quando surgem casos de privacidade são os seguintes:

- Ativos de TI perdidos
- Dados do cliente expostos
- Um e-mail entregue a um grupo de destinatários errados
- Perda de papelada e documentação

A aplicação Gestão de casos de privacidade ajuda as equipes de privacidade a gerenciar qualquer caso que envolva uma violação de privacidade ou violação. Os casos de privacidade podem ser relatados por qualquer usuário usando Central do funcionário ou também podem ser criados pelas equipes de privacidade usando Privacy Workspace. A aplicação facilita as APIs para criar casos de privacidade de várias origens, como outras ServiceNow soluções, por exemplo, Security Incident Response, Incidentes de TI, Casos de RH e integrações de terceiros.

A aplicação Gestão de casos de privacidade oferece os seguintes benefícios para a sua organização:

- Ajuda os usuários comerciais a relatar violações de privacidade ou reclamações que exijam a atenção das equipes de privacidade.
- Garante a colaboração com várias equipes para investigar, avaliar, coletar evidências, capturar observações e respostas para revisão posterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Registra as áreas afetadas e as áreas relacionadas que devem ser abordadas, como políticas e regulamentações, ativos de TI, unidades de negócios afetadas e assim por diante.
- Ajuda a identificar as principais partes interessadas e os objetos de informação associados ao caso.
- Fornece a capacidade de iniciar a correção, medidas preventivas e conduzir a análise de causa raiz para erradicar a causa do caso.
- Ajuda a identificar e gerenciar problemas que surgem dos casos de privacidade.

Página inicial do Gestão de casos de privacidade

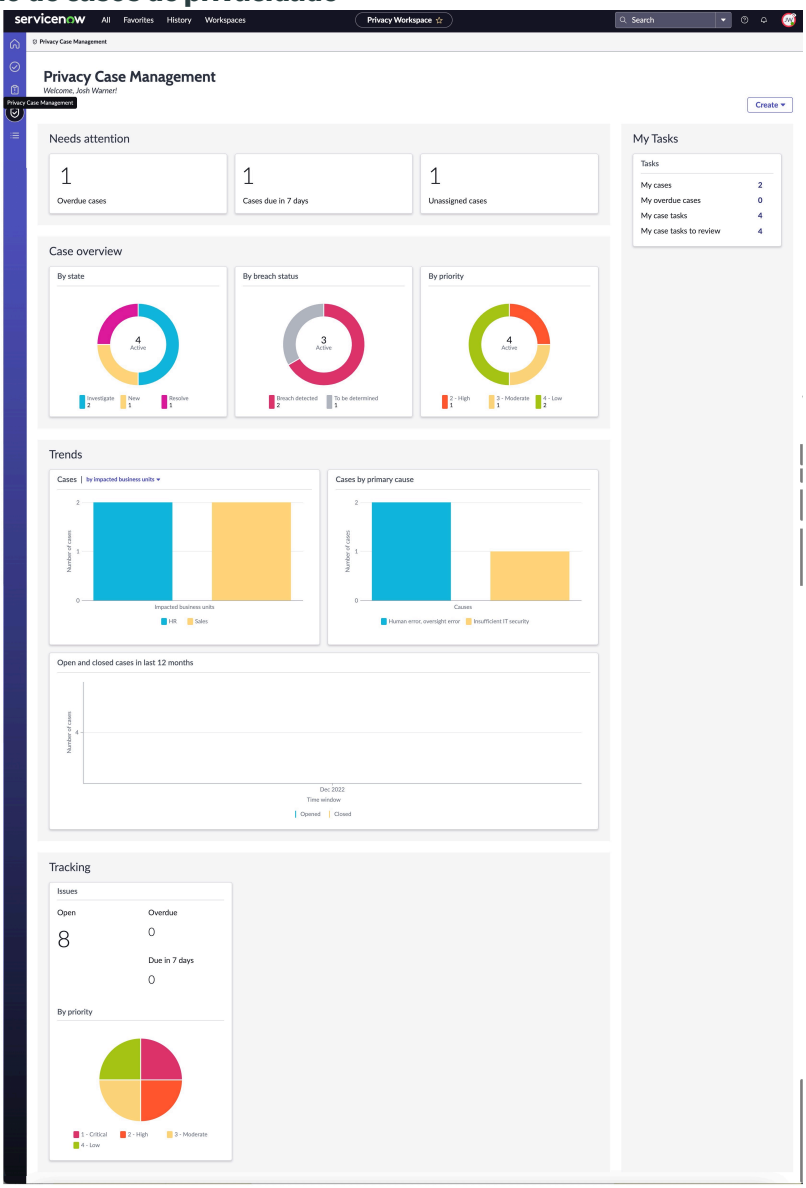
A página inicial da aplicação Gestão de casos de privacidade oferece ao gerente de casos de privacidade uma visão geral de todas as informações relacionadas a casos de privacidade, como casos que precisam de atenção imediata, painéis gráficos para exibir casos por status, status de violação, prioridade e assim por diante.

O gerenciador de privacidade tem a função sn_privacy_case.privacy_case_manager e pode iniciar a página principal Gestão de casos de privacidade usando o ícone do inicializador (inicializador ) do Privacy Workspace. A página principal mostra aos gerentes de privacidade os casos e as tarefas de caso atribuídos a eles e também os casos que estão atrasados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página principal para Gestão de casos de privacidade



A página principal Gestão de casos de privacidade exibe as seguintes seções do gerenciador de casos de privacidade:

- Requer atenção
- Visão geral do caso
- Tendências
- Acompanhamento
- Minhas tarefas

Requer atenção

A seção **Requer atenção** fornece uma visão geral dos eventos ou casos que precisam de atenção imediata. Esta seção inclui as seguintes informações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Casos atrasados**: casos para os quais a data de fechamento já passou.
- **Casos com vencimento em 7 dias**: casos para os quais a data de encerramento está nos próximos sete dias.
- Casos não**atribuídos**: casos ainda não atribuídos a um analista de caso.

Visão geral do caso

A seção **Visão geral do caso** fornece uma representação gráfica de todos os casos ativos com base no estado, status de violação e prioridade.

- **Por estado**: exibe o número de casos ativos com base nos estados de fluxo de trabalho em que eles estão. Por exemplo, como gerente de casos de privacidade, você pode exibir o número de casos ativos que estão no estado de investigação. Os estados exibidos são os seguintes:
  - **Novo**
  - **Triagem**
  - **Investigar**
  - **Resolver**
  - **Revisão pós-caso**
- **Por status de violação**: exibe o número de casos ativos pelo status que são os seguintes:
  - **Violação detectada**
  - **A determinar**
  - **Potencial futuro**
- **Por prioridade**: exibe o número de casos ativos com base na prioridade definida no nível de caso. As prioridades são as seguintes:
  - **Alto**
  - **Moderado**
  - **Baixo(a)**
  - **Crítico**
  - **Planejamento**

Tendências

A seção **Tendências** ajuda a visualizar o seguinte:

- Número de violações de privacidade e reclamações relatadas com base nas unidades de negócios afetadas e localizações geográficas.
- Número de casos de privacidade relatados para cada causa primária.
- Número de casos de violação e reclamação de privacidade abertos e encerrados nos últimos 365 dias.
- Casos por unidades de negócios afetadas e por locais.
- Casos por causas primárias
- Casos abertos e encerrados nos últimos 12 meses.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acompanhamento

A seção **Acompanhamento** exibe o seguinte:

- Número de problemas em aberto para um caso de privacidade.
- Número de problemas atrasados.
- Número de problemas com vencimento nos próximos sete dias.

Nota:
As equipes de privacidade também podem criar casos de privacidade e problemas relacionados à privacidade na página principal.

Minhas tarefas

A seção **Minhas tarefas** ajuda a acessar todos os casos e tarefas que foram atribuídos a você. Esta seção inclui as seguintes informações:

- **Casos**: todos os casos atribuídos a você.
- **Casos**atrasados : todos os casos atrasados com você.
- **Tarefas de caso**: todas as tarefas de caso atribuídas a você para trabalhar.
- **Tarefas de caso a serem revisadas**: tarefas de caso pendentes com você para revisão. Por exemplo, como analista de caso, você criou uma tarefa de caso e a atribuiu a um proprietário de tarefa de caso para trabalhar nela. O proprietário da tarefa de caso concluiu a tarefa de caso e a enviou para você revisar. Todos esses casos estão disponíveis nesta seção.

Página de visão geral do caso de privacidade

A página Visão geral do caso de privacidade mostra detalhes, como descrição, estado, programação e marcos, tarefas de caso e problemas relacionados ao caso na aplicação Gestão de casos de privacidade.

A lista relacionada à visão geral Gestão de casos de privacidade inclui as seguintes seções:

- Descrição
- Estado
- Cronogramas e marcos de caso
- Visão geral de tarefas de caso
- Acompanhamento
- Anexos

Seção de descrição

A seção Descrição inclui as informações detalhadas que você pode preencher ao criar um caso de privacidade. Por exemplo, você pode adicionar a finalidade, a ação que está sendo realizada, a linha do tempo, as regras e regulamentações aplicáveis e quaisquer evidências ou documentos relevantes. Ao usar esta seção, você pode entender o contexto do caso e tomar as medidas necessárias para resolvê-lo.

Seção de estado

A seção Estado inclui os estados de fluxo de trabalho de um caso de privacidade. Por exemplo, nesta seção, você vê várias fases do caso de privacidade, como Novo, Triagem,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Investigar, Resolver, Revisão pós-caso e Encerrar. Esses estados determinam o status do caso. Um administrador de caso de privacidade pode configurar esses estados na aplicação Gestão de casos de privacidade. Para obter mais informações, consulte Definir os estados de fluxo de trabalho para um caso de privacidade.

Seção de cronogramas e marcos de caso

A seção Cronogramas e marcos de caso inclui os detalhes sobre todos os marcos ou eventos durante o ciclo de vida do caso em um intervalo de linha do tempo. Nesta seção, você pode ver uma descrição dos principais eventos, como a data em que o caso foi relatado, ocorrido, descoberto ou encerrado. Você também pode filtrar os eventos para exibir as seguintes opções no intervalo da linha do tempo depois de selecionar a opção **Mostrar eventos** :

Data de criação do caso

Data em que o caso foi criado.

Data da descoberta

Data em que o caso foi descoberto.

Data da ocorrência

Data em que o caso ocorreu.

Marco

Datas relacionadas aos marcos de correção da investigação.

Violação

Datas relacionadas à análise de violação.

Hoje

Data atual na linha do tempo.

Fechamento do caso

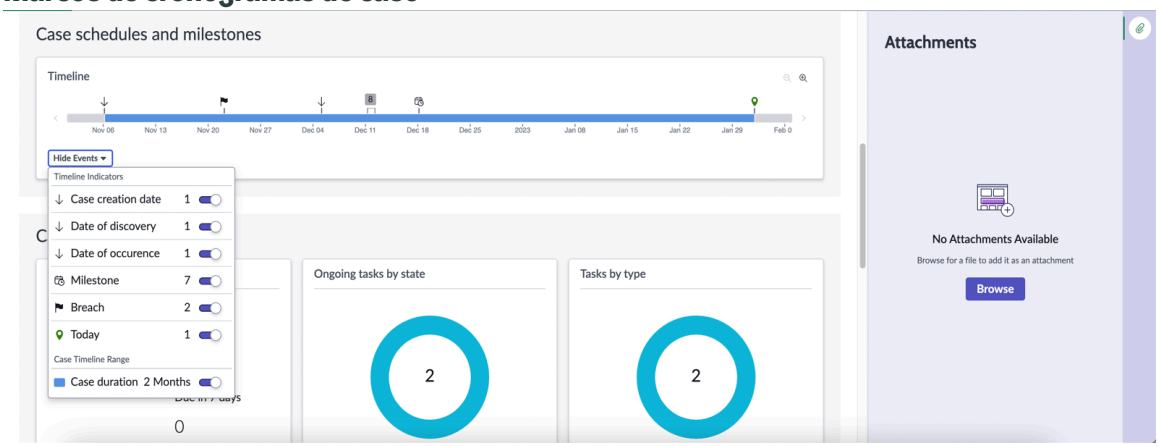
Data em que o caso foi encerrado ou atendeu ao acordo de nível de serviço (ANS) de fechamento de caso.

Duração do caso

Data em que o caso foi criado até a data do último marco.

O exemplo a seguir mostra as opções disponíveis depois que você seleciona a opção **Mostrar eventos**.

Marcos de cronogramas de caso



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
As opções exibidas depois que você seleciona a opção **Mostrar eventos** são limitadas aos eventos e marcos disponíveis para o caso.

Seção de visão geral de tarefas de caso

A seção de visão geral da tarefa de caso inclui as seguintes subseções:

Tarefas

Número total de tarefas de caso, quaisquer tarefas de caso atrasadas e tarefas de caso que vencem em sete dias.

Tarefas em andamento por estado

Número de tarefas de caso ativas pelos estados.

Tarefas por tipo

Número de tarefas de caso ativas por tipo de caso.

Seção de acompanhamento

A seção Acompanhamento exibe as seguintes informações:

- Número de problemas em aberto para um caso de privacidade
- Número de problemas atrasados
- Número de problemas com vencimento nos próximos sete dias

Seção Anexos

A seção Anexo permite que você carregue um arquivo como um anexo para um caso. Nesta seção, você pode encontrar todos os anexos que foram adicionados.

Fluxo de trabalho do Gestão de casos de privacidade

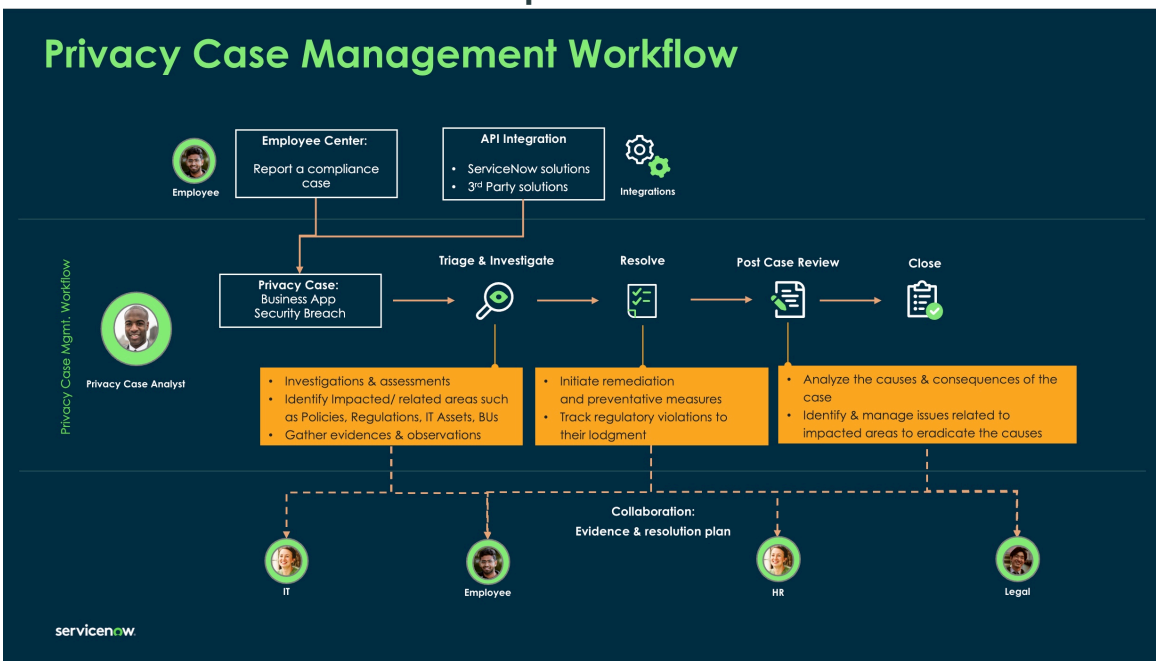
A solução Gestão de casos de privacidade fornece uma estrutura para gerenciar quaisquer violações de privacidade relatadas pelos usuários. A solução fornece um fluxo de trabalho de ponta a ponta para a equipe de privacidade fazer a triagem da violação relatada e executar a investigação e análise necessárias, coletar evidências, registrar as principais partes interessadas, áreas afetadas e violações regulatórias, se houver.

A imagem a seguir mostra o fluxo de trabalho da aplicação Gestão de casos de privacidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho do Gestão de casos de privacidade



O ciclo de vida de um caso de privacidade é explicado da seguinte forma:

1. Um caso pode ser relatado pelos usuários comerciais a partir do Central do funcionário ou os usuários também podem entrar em contato com as equipes de privacidade usando outros modos, como telefonema ou e-mail, após o qual a equipe de privacidade pode criar o caso em nome do usuário a partir do Privacy Workspace e anexe os detalhes relacionados.
2. A equipe de caso de privacidade atribui um analista de caso ao caso.
3. O analista de caso faz a triagem, investiga o caso e cria Fluxo de trabalho de tarefa de caso tarefas. Cada tarefa é atribuída a um proprietário de tarefa de caso.
4. Os proprietários da tarefa de caso adicionam os detalhes relevantes às tarefas e os enviam para o analista de caso revisar.
5. O analista de caso executa as seguintes tarefas:
   a. Revisa as respostas enviadas pelos proprietários da tarefa.
   b. Registra objetos de informação [PI], principais partes interessadas, áreas afetadas e áreas relacionadas.
   c. Rastreia violações regulatórias e sua apresentação apropriada.
   d. Inicia medidas preventivas e rastreia as causas e suas consequências.
   e. Gerencia os problemas que surgem das áreas afetadas.
6. O analista de caso revisa todos os detalhes e encerra o caso.

Avaliação de violação de privacidade

As avaliações de violação de privacidade desempenham um papel importante sempre que há um incidente que ameaça a privacidade dos indivíduos. Essas avaliações ajudam a determinar se há uma violação e servem como uma medida para avaliar a extensão e o impacto de uma violação.

Existem dois caminhos para acionar uma avaliação de violação: ela pode ser iniciada diretamente a partir de um caso de privacidade ou você pode iniciar a avaliação de violação como uma avaliação autônoma. Quando uma avaliação é iniciada como uma avaliação autônoma, os resultados são analisados e um caso de privacidade pode ser

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

criado, se necessário. Essa flexibilidade garante que as organizações possam responder imediatamente a possíveis violações. Você pode executar apenas uma avaliação de violação para cada caso de privacidade.

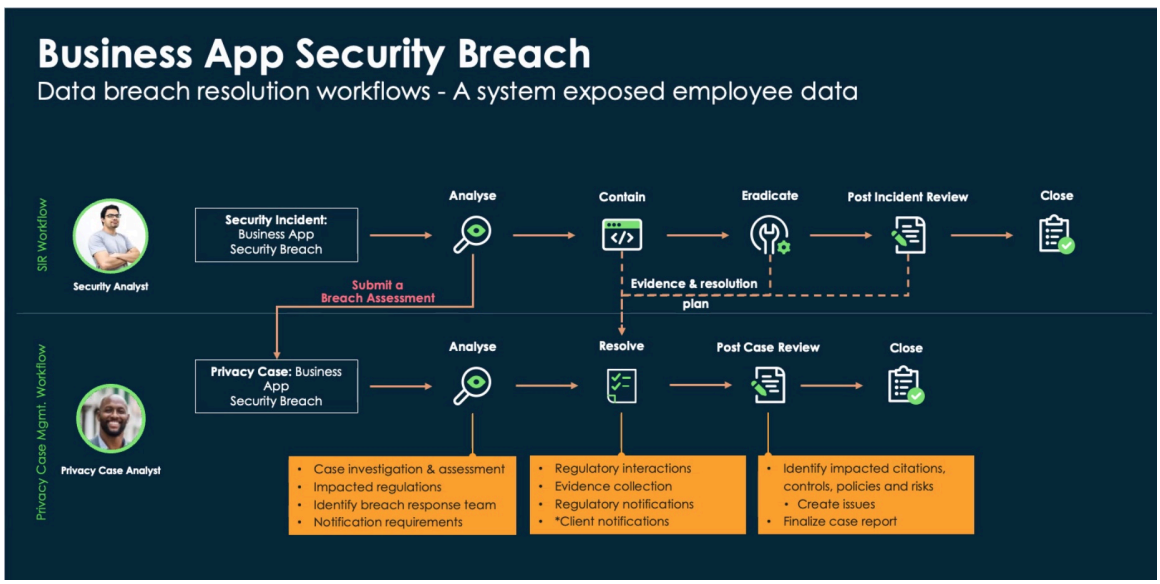
Em caso de violação, quaisquer critérios específicos, por exemplo, um servidor comprometido com dados pessoais, podem solicitar o início de uma avaliação de violação antes de criar um caso de privacidade. O objetivo primário desta avaliação é determinar rapidamente a natureza dos dados comprometidos. Por exemplo, se o incidente estiver relacionado a um incidente de segurança, os analistas de segurança terão a tarefa de preencher a avaliação de violação, fornecendo detalhes sobre o tipo de incidente, locais afetados e quaisquer medidas de mitigação existentes, como criptografia. Posteriormente, os analistas de privacidade revisam a avaliação, investigando as especificações do incidente. Com base nessa análise, um caso de privacidade pode ser criado para evitar ocorrências futuras e gerenciar obrigações jurídicas vinculadas à violação.

Fluxo de trabalho de uma avaliação de violação de privacidade

Embora uma avaliação de violação possa ser iniciada na Central do funcionário, ela também pode ser iniciada em uma aplicação. A imagem a seguir ilustra o fluxo de trabalho de avaliação de violação usando o exemplo de um incidente de segurança.

Nota:
Esta imagem usa o incidente de segurança apenas como um exemplo para uma melhor compreensão do fluxo de trabalho.

Fluxo de trabalho de avaliação de violação de privacidade



Página de visão geral de uma avaliação de violação

Depois que uma avaliação de violação é concluída, a página de visão geral da avaliação exibe o resumo das informações relevantes e críticas para o analista de privacidade revisar.

As seções a seguir são exibidas na página de visão geral de uma avaliação de violação.

- Descrição: exibe uma breve descrição ou resumo da violação.
- Estado: exibe o estado **Revisão** da avaliação quando o analista de privacidade deve revisar a avaliação.

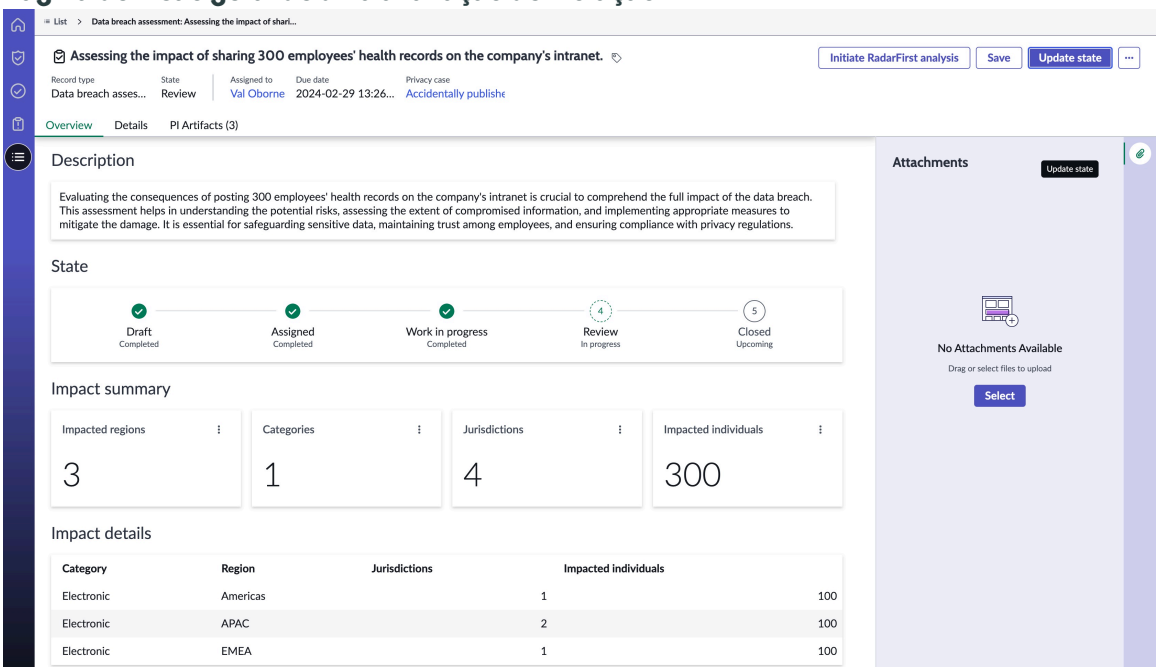
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Resumo do impacto: exibe informações importantes, como o número de indivíduos afetados pela violação, as categorias da violação, como visual, verbal, eletrônica ou em papel, e as jurisdições e regiões afetadas.
- Detalhes do impacto: exibe em detalhes os itens capturados no widget de resumo do impacto.

Uma imagem da página de visão geral é exibida da seguinte forma.

Página de visão geral de uma avaliação de violação



Estados de uma avaliação de violação de privacidade

Depois que um analista de privacidade inicia uma avaliação de violação de privacidade, o revisor atribuído contribui com suas informações e inclui os artefatos de informações de identificação pessoal (PI) e as jurisdições relevantes antes que ela seja concluída e encerrada.

Os estados de uma avaliação de violação são listados da seguinte forma:

1. **Rascunho**: este é o estado padrão quando uma avaliação de violação é iniciada.
2. **Atribuído**: este é o estado em que o analista de privacidade atribui a avaliação a um usuário.
3. **Trabalho em andamento**: este é o estado em que o revisor aceita a atribuição e adiciona artefatos e jurisdições de PI à violação. O revisor envia a avaliação para revisão ao analista de privacidade.
4. **Revisão**: neste estado, o analista de privacidade revisa a avaliação.
5. **Encerrado**: depois que o revisor conclui a revisão, ele conclui e fecha a avaliação.

Elementos de uma avaliação de violação de privacidade

Uma avaliação de violação de privacidade deve indicar claramente a jurisdição em que a violação ocorreu. Isso é crucial porque cada jurisdição opera sob leis e regulamentações distintas relativas à privacidade e à proteção de dados. Ele também deve especificar os artefatos de informações de identificação pessoal (PI).

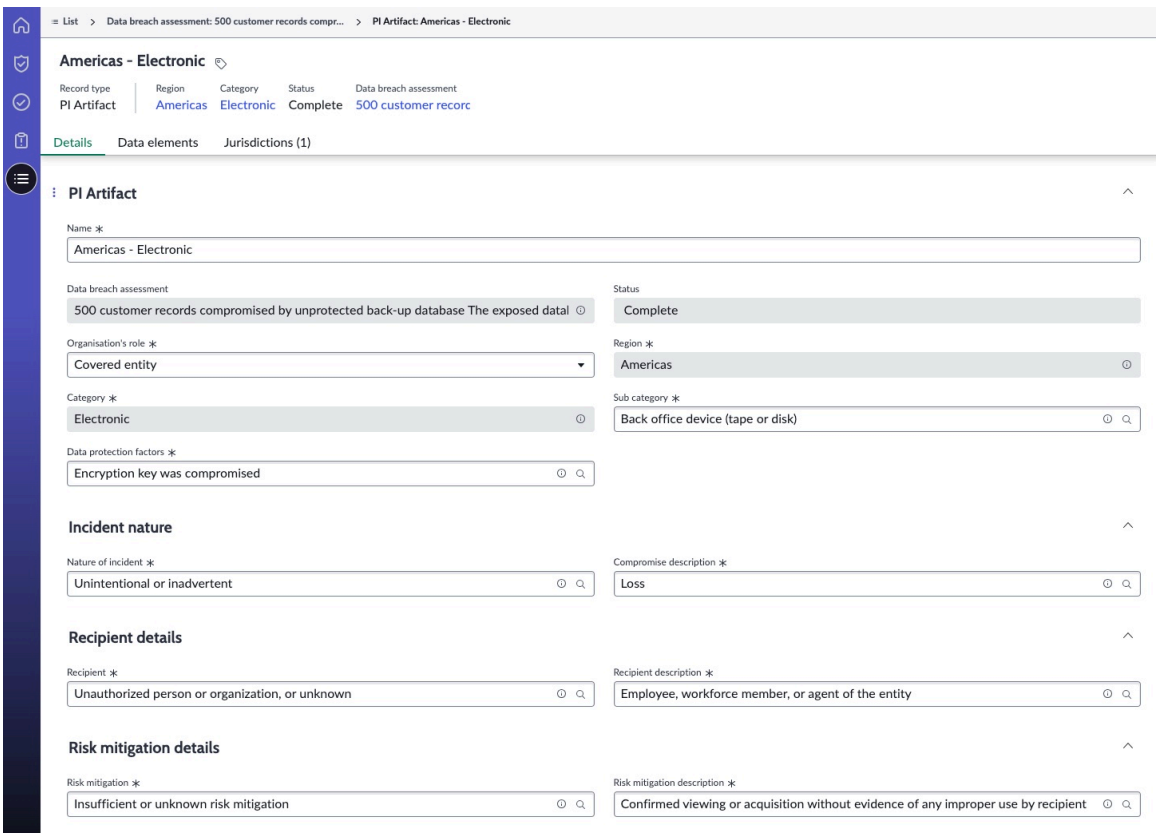
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Artefato de PI

Os artefatos de PI normalmente se referem às formas físicas ou digitais de informações de identificação pessoal que podem ser perdidas ou roubadas. Esses artefatos podem incluir formas de dados verbais (faladas ou gravadas), visuais (impressas ou exibidas), eletrônicas (armazenadas em dispositivos ou sistemas) ou baseadas em papel (documentos ou registros) que contêm informações pessoais. Um artefato de PI contém detalhes como a natureza do incidente, a descrição do comprometimento, os detalhes do destinatário, o plano de redução de risco e assim por diante. Cada artefato de PI coleta dados para uma região e categoria específicas. A imagem a seguir mostra as informações coletadas usando o formulário de artefato PI.

Formulário de artefato de PI



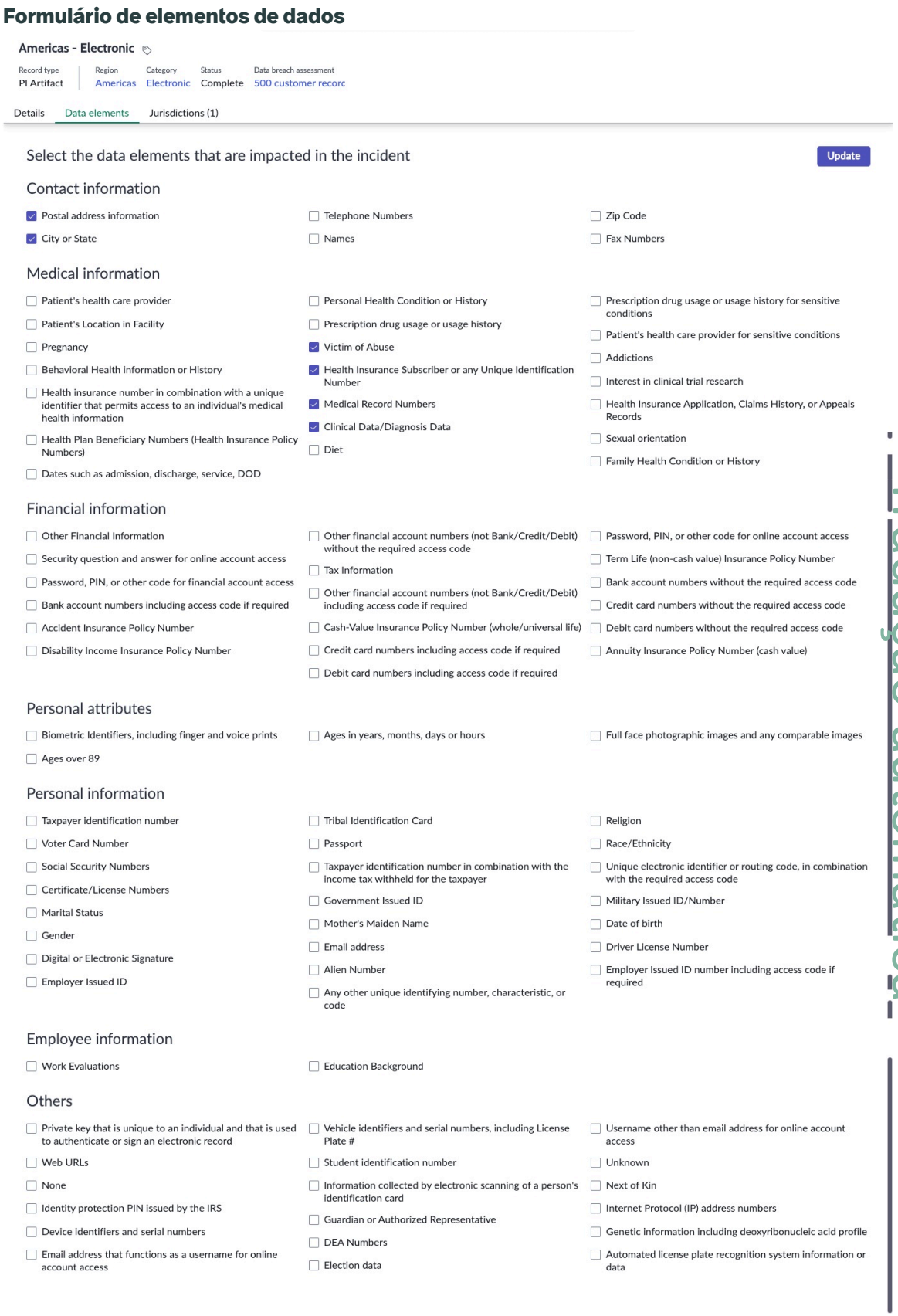
Um artefato de PI consiste no seguinte.

- **Elementos de dados: elementos**de dados são informações específicas que fazem parte de um conjunto de dados maior. No contexto de um incidente de violação, os elementos de dados se referem aos tipos ou categorias específicas de dados que são afetados ou comprometidos. Exemplos de elementos de dados podem incluir informações de contato (como nomes, endereços, números de telefone ou endereços de e-mail), informações médicas (como histórico médico, diagnósticos ou registros de tratamento), informações financeiras (como números de cartão de crédito, detalhes de contas bancárias ou registros de transações) e assim por diante.

  Quando ocorre um incidente de violação, é importante identificar e avaliar quais elementos de dados foram afetados ou expostos. Isso ajuda a entender os possíveis riscos e impactos da violação, bem como a determinar a resposta apropriada e as medidas de mitigação para proteger os indivíduos afetados e seus dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Formulário de elementos de dados

Americas - Electronic

Record type	Region	Category	Status	Data breach assessment
PI Artifact	Americas	Electronic	Complete	500 customer recorc

Details | Data elements | Jurisdictions (1)

Select the data elements that are impacted in the incident — Update

Contact information

- [x] Postal address information
- [x] City or State
- [ ] Telephone Numbers
- [ ] Names
- [ ] Zip Code
- [ ] Fax Numbers

Medical information

- [ ] Patient's health care provider
- [ ] Patient's Location in Facility
- [ ] Pregnancy
- [ ] Behavioral Health information or History
- [ ] Health insurance number in combination with a unique identifier that permits access to an individual's medical health information
- [ ] Health Plan Beneficiary Numbers (Health Insurance Policy Numbers)
- [ ] Dates such as admission, discharge, service, DOD
- [ ] Personal Health Condition or History
- [ ] Prescription drug usage or usage history
- [x] Victim of Abuse
- [x] Health Insurance Subscriber or any Unique Identification Number
- [x] Medical Record Numbers
- [x] Clinical Data/Diagnosis Data
- [ ] Diet
- [ ] Prescription drug usage or usage history for sensitive conditions
- [ ] Patient's health care provider for sensitive conditions
- [ ] Addictions
- [ ] Interest in clinical trial research
- [ ] Health Insurance Application, Claims History, or Appeals Records
- [ ] Sexual orientation
- [ ] Family Health Condition or History

Financial information

- [ ] Other Financial Information
- [ ] Security question and answer for online account access
- [ ] Password, PIN, or other code for financial account access
- [ ] Bank account numbers including access code if required
- [ ] Accident Insurance Policy Number
- [ ] Disability Income Insurance Policy Number
- [ ] Other financial account numbers (not Bank/Credit/Debit) without the required access code
- [ ] Tax Information
- [ ] Other financial account numbers (not Bank/Credit/Debit) including access code if required
- [ ] Cash-Value Insurance Policy Number (whole/universal life)
- [ ] Credit card numbers including access code if required
- [ ] Debit card numbers including access code if required
- [ ] Password, PIN, or other code for online account access
- [ ] Term Life (non-cash value) Insurance Policy Number
- [ ] Bank account numbers without the required access code
- [ ] Credit card numbers without the required access code
- [ ] Debit card numbers without the required access code
- [ ] Annuity Insurance Policy Number (cash value)

Personal attributes

- [ ] Biometric Identifiers, including finger and voice prints
- [ ] Ages over 89
- [ ] Ages in years, months, days or hours
- [ ] Full face photographic images and any comparable images

Personal information

- [ ] Taxpayer identification number
- [ ] Voter Card Number
- [ ] Social Security Numbers
- [ ] Certificate/License Numbers
- [ ] Marital Status
- [ ] Gender
- [ ] Digital or Electronic Signature
- [ ] Employer Issued ID
- [ ] Tribal Identification Card
- [ ] Passport
- [ ] Taxpayer identification number in combination with the income tax withheld for the taxpayer
- [ ] Government Issued ID
- [ ] Mother's Maiden Name
- [ ] Email address
- [ ] Alien Number
- [ ] Any other unique identifying number, characteristic, or code
- [ ] Religion
- [ ] Race/Ethnicity
- [ ] Unique electronic identifier or routing code, in combination with the required access code
- [ ] Military Issued ID/Number
- [ ] Date of birth
- [ ] Driver License Number
- [ ] Employer Issued ID number including access code if required

Employee information

- [ ] Work Evaluations
- [ ] Education Background

Others

- [ ] Private key that is unique to an individual and that is used to authenticate or sign an electronic record
- [ ] Web URLs
- [ ] None
- [ ] Identity protection PIN issued by the IRS
- [ ] Device identifiers and serial numbers
- [ ] Email address that functions as a username for online account access
- [ ] Vehicle identifiers and serial numbers, including License Plate #
- [ ] Student identification number
- [ ] Information collected by electronic scanning of a person's identification card
- [ ] Guardian or Authorized Representative
- [ ] DEA Numbers
- [ ] Election data
- [ ] Username other than email address for online account access
- [ ] Unknown
- [ ] Next of Kin
- [ ] Internet Protocol (IP) address numbers
- [ ] Genetic information including deoxyribonucleic acid profile
- [ ] Automated license plate recognition system information or data

Tradução automática.

- **Jurisdição**: para cumprir as várias leis e regulamentações, é necessário identificar as jurisdições específicas afetadas durante uma avaliação de violação. Os países são normalmente divididos em vários estados ou regiões, cada um regido por seu próprio

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

conjunto de leis. Por exemplo, nos Estados Unidos da América, a Califórnia é considerada uma jurisdição com suas próprias leis aplicáveis. Portanto, quando ocorre uma violação na Califórnia, as leis e regulamentações aplicáveis específicas da Califórnia são aplicadas. As jurisdições também fornecem detalhes importantes, como o número de indivíduos afetados nessa região específica.

Configuração da Gestão de casos de privacidade

Siga a ordem das tarefas fornecidas aqui para configurar a aplicação Gestão de casos de privacidade. Essas tarefas ajudam a gerenciar os casos de conformidade com eficácia.

Instalação do Gestão de casos de privacidade

Você pode instalar a aplicação Gestão de casos de privacidade (sn_privacy_case) se tiver a função de administrador.O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um produto ou aplicativo do ServiceNow .

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Gestão de casos de privacidade:

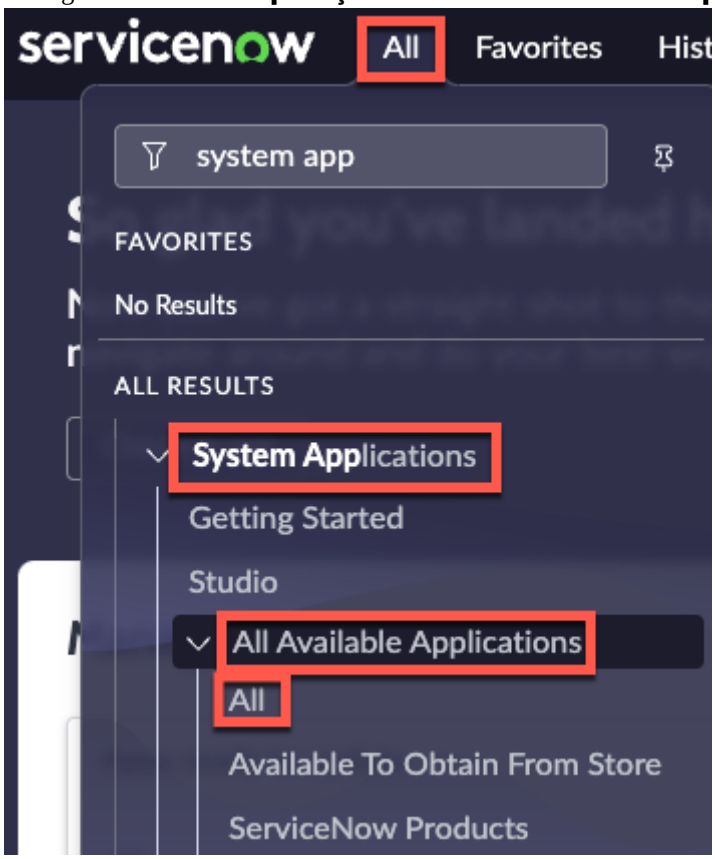
- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até **Todas** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todas**.



2. Encontre a aplicação Gestão de casos de privacidade (sn_privacy_case) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante:
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma regra de exibição

Crie regras de exibição para definir a exibição do formulário dos casos de privacidade no Privacy Workspace. Especificar as regras ajuda a controlar como o formulário de caso de privacidade aparece.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de privacidade** > **Tipo de caso**.
2. Selecione a lista relacionada **Regras de exibição** no formulário de tipo de caso.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário Exibir regra, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos campos no formulário Regra de Exibição, consulte Formulário de regras de exibição.
5. Selecione **Enviar**.

Formulário de regras de exibição

Saiba mais sobre os campos no formulário de regra de exibição. Use este formulário para definir o espaço e as regras de exibição padrão na aplicação Gestão de casos de privacidade.

No formulário de regra de exibição, preencha os campos.

Formulário de regras de exibição

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para identificar a regra.
Tabela	Tabela à qual esta regra de exibição se aplica. Este campo é definido automaticamente como **Caso de privacidade [sn_privacy_case_privacy_case]**.
Exibição	Exibição para a qual você está criando a regra. As opções são: • **Exibição padrão**: selecione esta opção para definir a exibição do formulário na IU principal. • **Espaço**: selecione esta opção para definir a exibição do formulário no Privacy Workspace.
Experiência restrita	Opção para decidir se a regra deve ser restrita a um espaço ou a vários espaços.
Aplicação	Nome da aplicação à qual esta regra de exibição se aplica. Este campo é definido automaticamente como **GRC: Advanced Risk**.
Ordem de Execução	Ordem na qual esta regra de exibição é executada se houver várias regras.
Ativo	Opção para ativar a regra de exibição.

Criar uma regra de atribuição

Especifique as condições para atribuir um caso de privacidade a um usuário ou grupo específico criando regras de atribuição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para determinar a pessoa ou o grupo apropriado para lidar com um caso de privacidade, estabeleça regras de atribuição que descrevam os critérios necessários. Por exemplo, se o caso se referir à proteção de dados e segurança da informação, ele deverá ser atribuído ao indivíduo ou equipe apropriados.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de privacidade** > **Tipo de caso**.
2. Selecione a lista relacionada **Regras de atribuição** no formulário Regra de atribuição.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário Regra de atribuição, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Regra de atribuição, consulte Formulário Regra de atribuição.
5. Selecione **Enviar**.

Formulário Regra de atribuição
Saiba mais sobre os campos no formulário de regra de atribuição. Use este formulário para definir regras de atribuição de caso na aplicação Gestão de casos de privacidade.

Formulário Regra de atribuição
Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir:

Formulário Regra de atribuição

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de atribuição.
Aplicação	Nome da aplicação à qual esta regra de atribuição se aplica. Este campo é definido automaticamente como **GRC: Privacy Case Management**.
Ativo	Opção para habilitar a regra de atribuição.
Aplica-se a	
Tabela	Tabela à qual esta regra de atribuição se aplica. Este campo é definido automaticamente como **Caso de privacidade [sn_privacy_case_privacy_case]**.
Condições	Condições a serem definidas para a regra de atribuição do tipo de caso.
Atribuir a	
Usuário	Usuário ao qual o caso está atribuído.
Grupo	Grupo ao qual o caso está atribuído.
Script	
Script	Script para definir regra de atribuição avançada.

Criar transição de modelo de estado
Crie modelos de estado para controlar o fluxo de trabalho de um caso de privacidade definindo os estados e as condições de transição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Verifique se você está na aplicação GRC: Gestão de casos de privacidade.

Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_admin

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de privacidade** > **Modelos de Estado**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de modelo de estado

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de estado. Por exemplo, Caso de violação.
Aplicação	Escopo da aplicação. Este campo é definido automaticamente como **GRC: Privacy Case Management**.
Ativo	Opção para indicar que o modelo de estado está ativo ou inativo.
Nome da tabela	Tabela à qual este modelo de estado se aplica.
Campo de modelo de estado	Campos que contêm o valor do modelo de estado na tabela à qual este modelo de estado se aplica.
Campo de estado	Campos que contêm o valor do estado na tabela à qual este modelo de estado se aplica. Este campo é definido automaticamente como **Estado [state]**.

4. Selecione **Enviar**.

Definir os estados de fluxo de trabalho para um caso de privacidade

Defina os estados de fluxo de trabalho para um caso de privacidade que regem o ciclo de vida do caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um caso de privacidade normalmente passa pelos seguintes estados de fluxo de trabalho que podem ser configurados na aplicação Gestão de casos de privacidade :

- Novo: o caso foi aberto e está na fase inicial de revisão.
- Triagem: o caso está sendo avaliado para determinar o curso de ação apropriado.
- Investigar: o caso está sendo investigado ativamente para coletar informações e evidências.
- Resolver: o caso está sendo trabalhado para encontrar uma resolução.
- Revisão pós-caso: uma revisão do caso está sendo feita depois que ele é resolvido.
- Encerrar: o caso foi encerrado e não está mais ativo.
- Cancelar: o caso foi cancelado e não está mais em andamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esses estados podem variar dependendo do processo de gestão de casos de privacidade da organização.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de privacidade** > **Modelos de Estado**.
2. Abra o modelo de estado que você criou e deseja adicionar o fluxo de trabalho para.
3. No menu de contexto de estados de fluxo de trabalho do GRC, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de estado do fluxo de trabalho

Campo	Descrição
Estado	Nome do estado do fluxo de trabalho. As opções são as seguintes: ○ **Novo** ○ **Triagem** ○ **Investigar** ○ **Resolver** ○ **Revisão pós-caso** ○ **Fechar** ○ **Cancelado**
Modelo	Modelo de estado que usa este estado de fluxo de trabalho. Este campo é definido automaticamente com o nome do modelo de estado.
Aplicação	Nome da aplicação à qual este modelo de estado se aplica. Este campo é definido automaticamente como **GRC: Privacy Case Management**.
Tipo de exibição	Tipo de exibição do estado do fluxo de trabalho. As opções são as seguintes: ○ **Como nó**: exibir como um estado primário. ○ **Como subnível**: exibe como um subestado do estado primário.
Rótulo de passador	Rótulo a ser exibido no componente de passador do estado.
Estado do modelo primário	Estado primário do estado de subnível. Este campo aparece somente quando **Como subnível** é selecionado em **Tipo de exibição**.
É opcional	Opção para selecionar o estado como opcional. Este campo aparece somente quando **Como o nó** é selecionado no campo **Tipo de exibição**.

5. Crie os outros estados de forma semelhante.
6. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definir as transições de estado do modelo para um caso de privacidade

Defina as condições de transição para controlar como um caso de conformidade passa pelos diferentes estados de fluxo de trabalho usando a aplicação Gestão de casos de privacidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As transições de estado são uma lista de condições para entrar ou sair de cada estado definido para uma tabela. Na tabela Transições de estado, use o Construtor de condições para criar uma lista de condições necessárias para entrar ou sair de cada estado.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de privacidade** > **Modelos de Estado**.
2. Abra o modelo de estado para o qual você deseja definir a transição de estado do modelo.
3. Para definir a transição de estado do modelo, selecione o estado de fluxo de trabalho necessário.
4. No menu de contexto Transições de estado do modelo, selecione **Novo**.
5. Selecione o estado para o qual você deseja mover a partir do estado selecionado.
6. **Opcional:** Para habilitar a transição automática do estado do fluxo de trabalho, selecione a opção **Transição automática**.
7. Abra o menu de contexto do formulário e selecione **Salvar.**
   A lista relacionada às condições de transição de estado do modelo GRC é exibida.
8. No menu de contexto de condições de transição de estado do modelo GRC, selecione **Novo**.
9. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campos no formulário de transição de estado do modelo do GRC, consulte Formulário de condição de transição de estado do modelo GRC.
10. Selecione **Enviar**.

Formulário de condição de transição de estado do modelo GRC

Use o formulário Condição de transição de estado do modelo de GRC para definir as condições de transição para controlar como um caso de conformidade passa pelos diferentes estados de fluxo de trabalho usando a aplicação Gestão de casos de privacidade.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Condição de transição de estado do modelo GRC

Campo	Descrição
Nome	Nome da condição.
Transição de estado	Transição de estados. Este campo é definido automaticamente com o valor de transição do estado do modelo.
Ativo	Opção para habilitar a condição de transição de estado do modelo.
Descrição	Descrição desta transição de estado. Por exemplo, no campo **Descrição** do estado Novo, você pode

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condição de transição de estado do modelo GRC

Campo	Descrição
	inserir O estado novo só pode ser movido para o estado Analisar.
Mensagem de erro	Mensagem de erro a ser exibida quando as condições não forem atendidas.
Requer	Condições de transição: • **A tarefa passou pela Aprovação**: a condição será aprovada se a tarefa relacionada tiver uma aprovação que foi aceita ou rejeitada. • A**tarefa é aprovada**: a condição é aprovada quando a tarefa é aprovada. • A**tarefa é rejeitada**: a condição é aprovada quando a tarefa é rejeitada. • **Condição de transição**: condições para esta transição de estado. • **Script de transição**: condições avançadas para esta transição de estado.
Condição	Condições a serem definidas para esta transição de estado. Este campo aparece somente quando **a Condição de transição** é selecionada em **Requer**.
Script	Script a ser definido para esta transição de estado. Este campo aparece somente quando **Script de transição** é selecionado em **Requer**.

Criar um modelo de avaliação de caso de privacidade

Crie uma avaliação e envie essas avaliações para os proprietários da tarefa de caso de privacidade para coletar suas respostas. As respostas ajudam os analistas de caso de privacidade a determinar as violações que ocorreram devido ao caso de privacidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em vez de usar o modelo padrão, você pode criar um modelo de questionário para avaliar casos de privacidade. Depois de configurar o modelo de avaliação, ele fica disponível na seção de tarefa de caso para o tipo de caso **Avaliação**.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de privacidade** > **Modelos de Avaliação**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Tipo de métrica de avaliação, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Tipo de métrica de avaliação, consulte Formulário de tipo de métrica de avaliação.

4. Selecione **Enviar**.

Formulário de tipo de métrica de avaliação

Use o formulário Tipo de métrica de avaliação para criar um modelo de questionário de avaliação em vez de usar o modelo padrão.

Formulário de tipo de métrica de avaliação

Para obter uma descrição dos campos, consulte a tabela a seguir:

Formulário de tipo de métrica de avaliação

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de avaliação.
Duração da avaliação	Período permitido para concluir a avaliação a partir do momento em que a avaliação é gerada.
Tabela	Tabela à qual este modelo de avaliação se aplica.
Estado	Status da avaliação. Esse campo é definido automaticamente como **Rascunho**.
Funções	Funções que têm acesso de leitura ao modelo.
Descrição	Finalidade do modelo de avaliação e o motivo da sua criação.
Introdução	Texto de orientação para usuários comerciais que respondem à avaliação.

Como configurar a avaliação de violação de privacidade

Siga a ordem das etapas, como criar tipos de fator de violação, fatores de violação, tipos de elemento de dados PI e elementos de dados PI para configurar a avaliação de violação de privacidade.

Criar um tipo de fator de violação

Crie categorias para ajudar os respondentes a identificar fatores de violação em categorias específicas. Por exemplo, a natureza do incidente é um tipo de fator de violação que tem fatores como Intencional e Mal-intencionado, Intencional e não mal-intencionado e Não intencional ou inadvertido.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de privacidade** > **Configuração de avaliação de violação** > **Tipos de fator de violação**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de tipo de fator de violação

Campo	Descrição
Rótulo	Categoria à qual o tipo de fator pertence. Por exemplo, natureza do incidente, destinatário e assim por diante.
Nome	Elemento do fator de violação.
Ativo	Opção para ativar o fator.
Aplicação	Nome da aplicação à qual este fator se aplica. Este campo é definido automaticamente como **GRC: Privacy Case Management**.
Descrição	Breve descrição do tipo de fator de violação.

4. Selecione **Enviar**.

Criar fatores de violação

Crie fatores de violação para ajudar as equipes de privacidade a entender as características de uma violação e avaliar os riscos relacionados. Exercite sua flexibilidade para usar os fatores de violação padrão ou gerar novos. Além disso, vincule fatores de violação a regiões específicas ou implemente-os universalmente em várias regiões ou regiões selecionadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de privacidade** > **Configuração de avaliação de violação** > **Fator de violação**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de fator de violação

Campo	Descrição
Rótulo	Categoria à qual o fator pertence. Por exemplo, Eletrônico, Papel e assim por diante.
Nome	Nome exclusivo para identificar o fator.
Tipo	Tipo de fatores de violação pré-configurados aos quais o fator deve ser associado.
Aplicação	Nome da aplicação à qual este fator se aplica. Este campo é definido automaticamente como **GRC: Privacy Case Management**.
Ativo	Opção para ativar o fator.
Aplicado a	Local de onde o fator é aplicável. As opções são as seguintes: ○ **Todas as regiões** ○ **Específico para uma região**
Descrição	Breve descrição do fator.

3. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um tipo de elemento de dados PI

Crie categorias para ajudar os respondentes a identificar elementos de dados pessoais em categorias específicas. Por exemplo, para um tipo de elemento de dados PI, como Informações pessoais, os elementos de dados PI podem ser Nome, Idade, ID do empregador, Estado civil, E-mail e assim por diante.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de privacidade** > **Configuração de avaliação de violação** > **Tipos de elemento de dados de informações pessoais (PI)**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tipo de elementos de dados PI

Campo	Descrição
Rótulo	Categoria à qual o tipo de elemento de dados PI pertence. Por exemplo, para o tipo Informações financeiras, os elementos de dados podem ser números de contas bancárias, números de cartões de crédito e assim por diante.
Nome	Nome do tipo de elemento de dados PI. Esse nome geralmente é o mesmo que o rótulo.
Ordem	Ordem do tipo de elemento como ele deve aparecer no formulário de avaliação.
Aplicação	Nome da aplicação à qual este tipo de elemento se aplica. Este campo é definido automaticamente como **GRC: Privacy Case Management**.
Ativo	Opção para ativar o tipo de elemento de dados.
Descrição	Breve descrição do tipo de elemento de dados PI.

4. Selecione **Enviar**.

Criar elementos de dados de informações pessoais (PI)

Crie elementos de dados PI com base nas informações pessoais dos residentes coletadas durante o processo de negócios, como números de telefone e IDs de e-mail. Use elementos pré-configurados ou crie novos. Personalize para elementos de dados para regiões específicas ou mapeie um único elemento de dados PI para várias regiões.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de privacidade** > **Configuração de avaliação de violação** > **Elementos de dados de informações pessoais (PI)**.
2. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de elemento de dados PI

Campo	Descrição
Rótulo	Categoria à qual o elemento de dados pertence. Por exemplo, número de telefone, endereço de e-mail e assim por diante.
Nome	Nome exclusivo para identificar o elemento de dados.
Tipo	Tipo de elemento de dados PI pré-configurado ao qual o elemento de dados deve ser associado.
Aplicação	Nome da aplicação à qual este elemento de dados se aplica. Este campo é definido automaticamente como **GRC: Privacy Case Management**.
Ativo	Opção para ativar o elemento de dados PI.
Aplicado a	Local de onde o elemento de dados é aplicável. As opções são as seguintes: ○ **Todas as regiões** ○ **Específico para uma região**
Descrição	Breve descrição do elemento de dados.

3. Selecione **Enviar**.

Criar uma região

Crie regiões geográficas com base nos dados dos residentes que são coletados como parte de suas operações de negócios. Exemplos de regiões são América, Europa, Ásia-Pacífico e assim por diante.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_admin. Esta função deve conter a função user_admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao criar uma região, é necessário definir o campo **Primário** como vazio.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de privacidade** > **Configuração de avaliação de violação** > **Regiões**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
4. Selecione **Enviar**.

Criar uma jurisdição para uma região

Crie jurisdições para regiões para obrigações de notificação de violação de dados, pois cada obrigação é dividida por jurisdição. A jurisdição pode ser criada dois níveis abaixo de uma região.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_admin. Esta função deve conter a função user_admin.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de privacidade** > **Configuração de avaliação de violação** > **Regiões**.
2. Abra a região à qual você deseja adicionar jurisdições.
3. Selecione a lista relacionada Locais.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.
6. Selecione **Enviar**.

Como usar o Gestão de casos de privacidade

Você pode usar a aplicação Gestão de casos de privacidade para relatar casos de privacidade e gerenciar o ciclo de vida de um caso de privacidade.

Como relatar um caso de privacidade

Qualquer usuário pode relatar um caso de privacidade ou um evento que precise da atenção da equipe de privacidade.

Como usuário comercial, você pode relatar um caso usando uma das seguintes opções:

- Central do funcionário
- Privacy Workspace

Relatar um caso de privacidade do Central do funcionário

Use o Central do funcionário para relatar violações de privacidade e reclamações diretamente para as equipes de privacidade. Relatar esses casos ajuda a reduzir e evitar perdas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy.business_user

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Selecione a guia **Risco e conformidade**.
3. Selecione **Relatar um caso de privacidade**.
4. No formulário, preencha os campos.
   Consulte Central do funcionário formulário de criação de caso de privacidade para obter uma explicação de cada campo.
5. Para fornecer material de apoio ou evidências, selecione **Adicionar anexos**.
6. Selecione **Enviar**.

Central do funcionário formulário de criação de caso de privacidade

No novo formulário de caso de privacidade no Central do funcionário, preencha os campos conforme apropriado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Relatar um caso de privacidade

Campo	Descrição
Título	Nome do caso. Por exemplo, registros de clientes comprometidos por banco de dados de backup desprotegido.
Descrição	Breve descrição do caso.
Tipo de caso	Natureza ou tipo do caso. Este campo é definido automaticamente como **Caso de privacidade**.
Subtipo de caso	Subtipo do caso. Por exemplo, **Perda de documentação**.
Data da ocorrência	Data em que o caso ocorreu. Por exemplo, o caso pode ter ocorrido em 18-02-2022.
Data da descoberta	Data em que o caso foi descoberto por você. Por exemplo, o caso pode ter ocorrido em 18-02-2022, mas foi descoberto somente em 12-03-2022.
Informações pessoais	
Categorias de titulares de dados/pessoas afetadas	Pessoas afetadas pelo caso. As opções são: • **Clientes** • **Funcionários**
Número de pessoas afetadas	Número de pessoas afetadas pelo caso.
Selecione os atributos de informações pessoais envolvidos	Atributos de informações pessoais que foram comprometidos no caso.
Forneça as informações pessoais adicionais	Detalhes de outras informações pessoais afetadas pela violação.
Selecione as partes interessadas principais que são proprietários desta aplicação	Principais partes interessadas da aplicação.
Origem do caso	
Unidade de negócios afetada	Unidade de negócios afetada pela violação.
Departamento afetado	Departamento afetado pela violação.
Onde ocorreu o caso (local)?	Local da ocorrência de caso. Por exemplo, o local é o **Japão**.
Onde ocorreu o caso (sublocal)?	Sublocal da ocorrência de caso. Por exemplo, o sublocal é **Tokyo**.

Criar um caso de privacidade no Privacy Workspace

Relate quaisquer violações de privacidade e reclamações para ajudar a reduzir e evitar perdas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy.analyst

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Às vezes, os usuários também podem relatar um caso para as equipes de privacidade usando modos off-line, como chamadas telefônicas ou e-mails. As equipes de privacidade criam esses casos no Privacy Workspace e anexam os detalhes relevantes ao caso.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço de privacidade**.
2. Selecione o ícone Gestão de casos de privacidade (ícone ).
3. Selecione **Criar**.
4. Selecionar **caso**.
5. No formulário, preencha os campos.
   Consulte o formulário de novo caso de privacidade para obter uma explicação de cada campo.
6. Selecione **Salvar**.

Formulário de novo caso de privacidade

No novo formulário de caso de privacidade, preencha os campos.

Novo formulário de caso de privacidade

Campo	Descrição
Número	Número do caso. Esse campo é definido automaticamente.
Título	Nome do caso. Por exemplo, registros de clientes comprometidos por banco de dados de backup desprotegido.
Tipo	Natureza ou tipo de caso. Este campo é definido automaticamente como **Caso de privacidade**.
Estado	Estado do fluxo de trabalho do caso. Este campo é definido automaticamente como **Novo**.
Solicitante	Pessoa que relatou o caso.
Entidade primária	Entidade afetada pelo caso. Somente as entidades identificadas nas áreas afetadas estão disponíveis para seleção como entidade primária.
Sub-type	Subtipo de caso. Por exemplo, **Perda de documentação**.
Prioridade	Prioridade do caso. As opções são: • **1 - Crítico** • **2- Alto** • **3 - Moderado(a)** • **4 - Baixa** • **5 - Planejamento**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário de caso de privacidade

Campo	Descrição
	Nota: O valor padrão neste campo é definido como **Planejamento**.
Solicitadas em nome de	Nome da pessoa em nome da qual você criou o caso.
Proprietário da entidade	Usuário que é o proprietário da entidade. Este campo é definido automaticamente com base na entidade selecionada na lista relacionada Áreas afetadas.
Descrição	Breve descrição do caso.
Informações pessoais	
Contém informações pessoais	Campo para decidir se a violação contém informações pessoais. As opções são: • **A decidir**: selecione esta opção se não tiver certeza de que a violação tem informações pessoais. • **Sim**: selecione esta opção se a violação tiver informações pessoais. • **Não**: selecione esta opção se a violação não tiver informações pessoais.
Número de pessoas afetadas	Número de pessoas afetadas pelo caso.
Categorias de titulares de dados/pessoas afetadas	Defina quem é afetado pelo caso. As opções são: • **Clientes** • **Funcionários**
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo atribuído ao caso. **Nota:** O grupo de atribuição é pré-configurado para o tipo de caso durante a definição da configuração.
Analista do caso	Analista que analisará e trabalhará no caso. O analista de caso faz parte do grupo de atribuição.
Lista de observação	Pessoas que devem estar cientes do caso.
Executivo responsável	Executivo responsável pelo caso.
Origem primária	
Local	Local onde ocorreu o caso. Por exemplo, o local é o **Japão**.
Unidade de negócios afetada	Unidade de negócios afetada pela violação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário de caso de privacidade

Campo	Descrição
Origem	Origem da criação do caso. Este campo é definido automaticamente como **Manual** quando o caso é criado manualmente. Se o caso for relatado a partir de Central do funcionário, o campo exibirá a origem como **Central do funcionário**.
Fonte adicional	Modo de como o caso é relatado quando é criado manualmente. Este campo está disponível somente quando **Manual** é selecionado no campo **Origem** e o registro é salvo. As opções são: • **E-mail** • **Telefone**
Sublocal	Sublocal da ocorrência de caso. Por exemplo, o sublocal é **Tokyo**.
Departamento afetado	Departamento afetado pelo caso. As opções são: • **Finanças** • **RH** • **TI** • **Marketing** • **Vendas**
Registro de origem	Registro de origem do objeto de origem de onde o caso é criado. Por exemplo, se o caso for relatado a partir de eventos de risco, este campo exibirá o nome do evento de risco a partir do qual o caso é relatado.
Programação	
Data da ocorrência	Data em que o caso ocorreu. Por exemplo, o caso pode ter ocorrido em 18-02-2022.
Data da descoberta	Data em que o caso foi descoberto por você. Por exemplo, o caso pode ter ocorrido em 18-02-2022, mas foi descoberto pelo usuário somente em 12-03-2022.
Data relatada	Data em que o caso foi relatado.
ANS de fechamento de caso	Data esperada de fechamento do caso.
Início planejado da investigação	Data de início planejada para investigar o caso.
Início real da investigação	Data de início real da investigação de caso.
Início planejado de correção	Data de início planejada para corrigir o caso.
Início real de correção	Data de início real da correção de caso.
Encerramento planejado da investigação	Data de término planejada para investigar o caso.
Encerramento real da investigação	Data de término real da investigação de caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário de caso de privacidade

Campo	Descrição
Encerramento planejado de correção	Data de término planejada da correção de caso.
Encerramento real de correção	Data de término real da correção de caso.
Análise de violação	
Status de violação	Status para indicar se ocorreu ou não uma violação. As opções são: • **A ser determinado**: este é o valor padrão. • **Violação detectada**: se a violação for confirmada. • **Possível futuro**: se a violação não ocorreu, mas pode ocorrer no futuro. • **Não é uma violação**: quando não há violação detectada.
Início da violação	Data em que a violação começou. Este campo aparece somente quando **Violação detectada** ou **Possível futuro** é selecionado no campo **Status da violação**.
Status de emissão de relatórios	Status do caso sendo relatado aos reguladores. Este campo é definido automaticamente com base no status de emissão de relatórios das regulamentações associadas ao caso. Se um caso tiver muitos regulamentos e mesmo se um deles for identificado como reportável, o status de emissão de relatórios do caso será definido como **Reportável**. O valor padrão deste campo é **A ser determinado**.
Fim de violação	Data em que a violação terminou. Este campo aparece somente quando **Violação detectada** ou **Possível futuro** é selecionado no campo **Status da violação**.
Importância da violação identificada	Data em que o usuário identifica que a violação é significativa. Este campo aparece somente quando **Violação detectada** ou **Possível futuro** é selecionado no campo **Status da violação**.
Análise de causas raiz	
Causa primária	Causa primária da ocorrência do caso. Este campo é definido automaticamente para a causa primária selecionada na lista relacionada Causa e consequências.
Consequência relacionada	Consequências da causa primária do caso.
Observações gerais	Observações feitas sobre o caso.
Correção realizada	Campo para indicar se medidas de correção foram tomadas para resolver o caso. As opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário de caso de privacidade

Campo	Descrição
	• **Sim** • **Não**
Medidas preventivas gerais	Medidas preventivas tomadas em relação ao caso.
Atividade	
Anotações de trabalho (privadas)	Anotações ou informações sobre o caso.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Informações adicionais sobre o caso dos clientes.

Como iniciar uma avaliação de violação a partir de um caso

Inicie uma avaliação de violação a partir de um caso de privacidade para capturar os detalhes da violação, o tipo de dados afetados e assim por diante. Esses detalhes ajudam o analista de privacidade a identificar se a violação deve ser notificada a um regulador.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade**.
2. Selecione a lista  de lista.
3. Selecione **Todos os casos**.
4. Abra o caso a partir do qual você deseja iniciar a avaliação de violação.
5. Selecione **Iniciar avaliação de violação**.
6. No novo formulário de avaliação de violação, preencha os campos.

Novo formulário de avaliação de violação de dados

Campo	Descrição
Prioridade	Urgência da violação.
Revisores	Revisor que revisaria os detalhes da violação.
Nome	Nome da violação. Por exemplo, 500 registros de clientes comprometidos por banco de dados de backup desprotegido. O banco de dados exposto continha 50 gigabytes.
Descrição	Breve descrição da violação. Por exemplo, 500 registros de clientes comprometidos por banco de dados de backup desprotegido. O banco de dados exposto continha 50 gigabytes. Essa avaliação ajuda a entender os riscos potenciais, avaliar a extensão das informações comprometidas e implementar medidas apropriadas para mitigar os danos. É essencial para proteger dados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	confidenciais, manter a confiança entre os funcionários e garantir a conformidade com as regulamentações de privacidade.
Observações	Observações feitas pelo criador da avaliação.
Prazo	Data de vencimento da avaliação.
Data da descoberta	Data em que a avaliação foi descoberta.
Grupo de atribuição	Grupo que deve revisar a avaliação.
Atribuído a	Usuário que deve revisar a avaliação.
Comentários adicionais	Informações ou comentários adicionais para o revisor.

7. Selecione **Salvar**.

Como trabalhar em uma avaliação de violação de privacidade

Aceite o trabalho de avaliação de uma avaliação de violação de privacidade e trabalhe na avaliação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário** > **Tarefas de GRC** > **Minhas Tarefas** > **Avaliações de violação de dados**.
2. Selecione e abra a avaliação na qual você deseja trabalhar.
3. Selecione **Aceitar trabalho**.
4. Na caixa de diálogo Confirmação, forneça as anotações necessárias.
5. Selecione **Aceitar trabalho**.
6. Para adicionar artefatos de informações pessoais, selecione **Artefatos de PI**.
7. Na caixa de diálogo Criar artefato de PI, selecione a região e a categoria.
   a. Selecione **Criar**.
   b. Selecione **Salvar**.
8. Selecione o artefato de PI e preencha os detalhes conforme necessário.
   a. Selecione a lista relacionada Elementos de dados e adicione os elementos de dados a serem adicionados.
   b. Selecione **Atualizar**.
   c. Selecione a lista relacionada Jurisdições e adicione as jurisdições.
9. Para enviar a avaliação para revisão, selecione **Solicitar revisão**.
10. Para confirmar, selecione **Solicitar**.

Fluxo de trabalho de tarefa de caso

As tarefas de caso ajudam você a colaborar com várias equipes para investigar, realizar avaliações de impacto para estabelecer a criticidade do caso e coletar evidências para capturar os detalhes e as respostas para revisão posterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

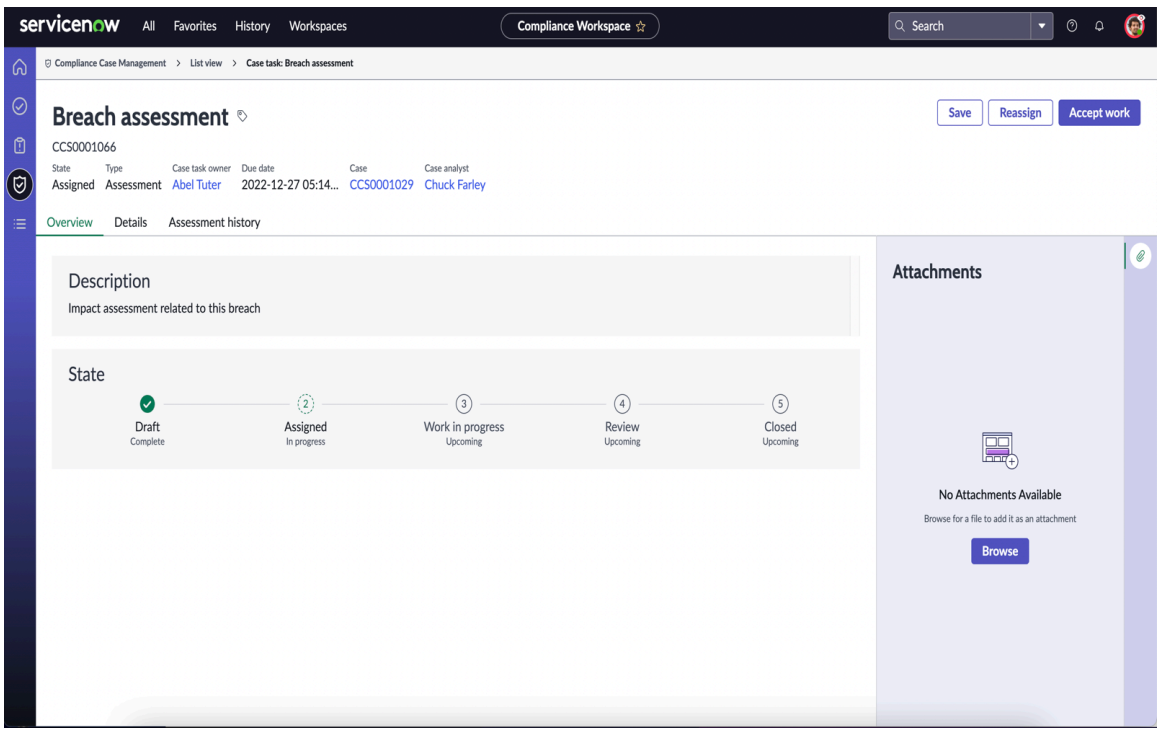
Depois que um caso de privacidade é relatado, o analista de privacidade pode criar tarefas de caso e atribuir cada uma dessas tarefas a vários proprietários de tarefa de caso. Os proprietários da tarefa de caso trabalham nas tarefas e as enviam para o analista de caso revisar. Existem três tipos de tarefas de caso:

- **Avaliação**: este tipo de tarefa de caso requer que o proprietário da tarefa de caso faça uma avaliação e forneça suas respostas. As tarefas de caso que pertencem a este tipo só podem ser reatribuídas.
- **Investigação**: este tipo de tarefa de caso requer que o proprietário da tarefa de caso forneça suas observações.
- **Outros**: assim como a investigação, este tipo de tarefa de caso também requer que o proprietário da tarefa de caso forneça suas observações.

Depois que os responsáveis pela tarefa de caso trabalham em uma tarefa, eles enviam a tarefa para o analista de caso revisar.

A imagem a seguir exibe o ciclo de vida de uma tarefa de caso.

Fluxo de trabalho de tarefa de caso



Tradução automática

Criar uma tarefa de caso

Crie tarefas de caso para trabalhar nas várias tarefas, como investigações, avaliações, consultas, coleta de evidências e assim por diante, necessárias para analisar e trabalhar no caso que foi relatado. Cada caso pode ter várias tarefas de caso que podem ser atribuídas a diferentes proprietários de várias equipes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que um caso é relatado para as equipes de privacidade, um analista de caso de privacidade pode criar tarefas de caso e atribuir essas tarefas aos proprietários relevantes para trabalhar e fornecer as entradas e respostas necessárias.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade** > **Listas** > **Casos** > **Todos os casos**.
2. Abra o caso para o qual você deseja criar uma tarefa de caso.
3. Selecione a lista relacionada à tarefa de caso.
4. No formulário, preencha os campos.
   Consulte o formulário de tarefa de novo caso de privacidade para obter uma explicação de cada campo.
5. Selecione **Salvar**.
6. Para atribuir a tarefa ao proprietário da tarefa de caso, selecione **Atribuir tarefa**.
7. **Opcional:** Na caixa de diálogo de confirmação, forneça suas anotações.
8. Selecione **Mover para atribuído**.
   O estado do registro muda para **Atribuído** e é atribuído a um proprietário de tarefa de caso.
9. **Opcional:** Para reatribuir a tarefa de caso a outro usuário antes que a tarefa de caso seja aceita pelo proprietário da tarefa de caso especificado por você, selecione **Reatribuir**.
   Você só pode reatribuir tarefas de caso que sejam do tipo **Avaliação**.
   a. No campo Grupo de atribuição, selecione o grupo relevante.
   b. No campo **Proprietário da tarefa de caso**, selecione um novo proprietário.
   c. Selecione **Reassign**.

Formulário de tarefa de caso

No novo formulário de tarefa de caso, preencha os campos.

Formulário de tarefa de caso

Campo	Descrição
Número	Número da tarefa de caso. Esse campo é definido automaticamente.
Título	Nome da tarefa que está sendo criada para o caso. Por exemplo, Investigação de perda de dados.
Tipo	Tipo de tarefa. As opções são: • **Avaliação**: use esta opção se quiser executar uma avaliação para coletar respostas dos usuários sobre o caso. **Nota:** Somente tarefas de caso com o tipo Avaliação podem ser reatribuídas a um proprietário de tarefa diferente, se necessário. • **Investigação**: use esta opção se quiser criar uma tarefa de caso para executar qualquer investigação para o caso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de tarefa de caso

Campo	Descrição
	relatado. Por exemplo, você pode determinar o tipo de dados perdidos. • **Outros**: use esta opção para qualquer outro tipo de tarefa que você configurar.
Modelo de avaliação	Modelo de avaliação para avaliar o caso. Este campo aparece somente quando **Avaliação** é selecionado no campo **Tipo**. **Nota:** Cada tipo de caso pode ser mapeado para modelos de avaliação específicos durante a configuração. Somente os modelos mapeados para o caso estão disponíveis para seleção. Por exemplo, se o tipo de caso for **Financeiro**, os modelos de avaliação específicos para o tipo Financeiro estarão disponíveis para seleção. Você não pode selecionar o mesmo modelo de avaliação se já houver uma avaliação aberta com o modelo de avaliação selecionado que está sendo trabalhado.
Estado	Estado do fluxo de trabalho da tarefa de caso. Esse campo é definido automaticamente como **Rascunho**.
Descrição	Descrição resumida da tarefa. Esta descrição é útil para o usuário que trabalha na tarefa.
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo que trabalhará na tarefa de caso. Qualquer usuário que pertença ao grupo selecionado pode trabalhar na tarefa de caso se um proprietário de tarefa de caso não for especificado.
Proprietário de tarefa de caso	Pessoa que possui a tarefa de caso. O usuário selecionado neste campo deve ser um membro do grupo de atribuição.
Lista de observação	Usuários que devem ter acesso para exibir a tarefa de caso.
Programação	
Prazo	Data em que a tarefa de caso deve ser concluída. A data de vencimento deve ser anterior à data especificada no campo **ANS de fechamento** de caso no formulário de caso.
Data de aceitação	Data em que o caso foi aceito.
Criação	Data em que o caso foi criado e atribuído ao proprietário da tarefa de caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de tarefa de caso

Campo	Descrição
Data de fechamento da tarefa	Data do fechamento da tarefa.
Resumo	
Observações	Observações que você faz sobre o caso enquanto trabalha na tarefa de caso.
Atividade	
Anotações de trabalho (privadas)	Anotações de trabalho para a tarefa de caso.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Comentários relacionados à tarefa de caso, se houver.

Como trabalhar em uma tarefa de caso

Como proprietário de tarefa de caso, aceite a tarefa, forneça os detalhes solicitados pelo analista de caso e envie-a para revisão. Se uma tarefa de caso for atribuída a um grupo de atribuição e não a um usuário específico, qualquer usuário que faça parte do grupo de atribuição poderá aceitar a tarefa e trabalhar nela.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_business_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se uma tarefa de caso for do tipo **Avaliação**, um caso exigirá que o proprietário da tarefa de caso faça uma avaliação para determinar perdas incorridas em um caso. Nesse caso, o proprietário da tarefa pode aceitar o trabalho e fazer a avaliação. Se a tarefa de caso for do tipo **Investigação** ou **Outros**, o proprietário da tarefa de caso poderá aceitar a tarefa, fornecer suas observações e enviar o caso para revisão ao analista de caso.

Procedimento

1. Navegar até **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Acesse sua tarefa no módulo **Minhas tarefas**.
3. Abra a tarefa atribuída a você.
4. Selecione **Aceitar trabalho** .
5. Na caixa de diálogo de confirmação, selecione **Aceitar trabalho**.
6. Dependendo do tipo de tarefa de caso, execute as etapas a seguir.

O que Fazer Depois

1. Criar ou gerenciar um objeto de informação em uma atividade de processamento.
2. Adicionar partes interessadas principais e enviar avaliações de privacidade.
3. Adicionar áreas afetadas a um caso.
4. Adicionar áreas relacionadas a um caso.
5. Adicionar causas e consequências a um caso.
6. Adicionar regulamentações a um caso.
7. Adicionar problemas a um caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Reatribuir uma tarefa de caso de tipo de avaliação

Reatribua uma tarefa de caso **do tipo Avaliação** a outro usuário. Um analista de caso ou um proprietário de tarefa de caso pode reatribuir uma tarefa a outro proprietário de tarefa de caso, se necessário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_analyst, sn_privacy_case.privacy_case_business_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Existem três tipos de tarefas de caso e elas são descritas da seguinte forma.

- **Avaliação**: este tipo de tarefa de caso requer que o proprietário da tarefa de caso faça uma avaliação e forneça suas respostas.
- **Investigação**: este tipo de tarefa de caso requer que o proprietário da tarefa de caso forneça suas observações.
- **Outros**: assim como a investigação, este tipo de tarefa de caso também requer que o proprietário da tarefa de caso forneça suas observações.

Como analista de caso, depois que uma tarefa é atribuída a um proprietário de tarefa de caso, você pode reatribuir a tarefa a outro usuário comercial de privacidade. Possíveis motivos para reatribuição podem ser que uma tarefa de caso foi atribuída incorretamente ou não foi aceita pelo proprietário da tarefa de caso e assim por diante. Você pode reatribuir uma tarefa a usuários comerciais de privacidade.

Como proprietário da tarefa de caso, você também pode aceitar a tarefa, começar a trabalhar nela e reatribuir a tarefa parcialmente concluída a outro usuário. Quando você reatribui a tarefa de caso parcialmente concluída a outro usuário, os dados fornecidos também são copiados e ficam disponíveis quando o novo proprietário da tarefa de caso faz a avaliação. Esses dados podem ser modificados pelo novo proprietário da tarefa.

Nota:
Você só pode reatribuir as tarefas de caso que têm o campo **Tipo** definido como **Avaliação**.

Procedimento

1. Navegar até **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Acesse sua tarefa no módulo **Minhas tarefas**.
3. Abra a tarefa na qual você deseja trabalhar.
4. Selecione **Reassign**.
   A caixa de diálogo Reatribuir tarefa de caso é exibida.
5. No campo **Grupo de atribuição**, selecione o grupo de atribuição.
6. No campo **Proprietário da tarefa de caso**, selecione o proprietário.
7. Selecione **Reassign**.

Revisar e encerrar uma tarefa de caso

Revise uma tarefa de caso depois que um proprietário de tarefa de caso fornecer suas respostas e observações para o caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade**.
2. No módulo **Tarefas**, abra a tarefa a ser revisada.
3. Revise a tarefa de caso e siga um destes procedimentos.

Adicionar uma área afetada a um caso de privacidade

Adicione as áreas ou objetos afetados que são afetados pelo caso ou evento de privacidade na aplicação Gestão de casos de privacidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade**.
2. Selecione a lista  de lista.
3. Selecione **Todos os casos**.
4. Abra o caso ao qual você deseja adicionar uma área afetada.
5. Selecione **Novo**.
6. No formulário **Área afetada**, preencha os campos.

Formulário de área afetada

Campo	Descrição
Caso	Caso para o qual você está adicionando as áreas afetadas. Este campo é definido automaticamente com o nome do caso.
Tipo de área afetada	Tipo de área afetada. Por exemplo, o local do evento ou caso. As opções são: ○ **Controle** ○ **Entidade** ○ **Local** ○ **Usuário** ○ **Empresa** ○ **Atividade de processamento** **Nota:** Você também pode configurar seu próprio tipo de área afetada.
Área afetada	Áreas ou objetos afetados pelo caso ou evento. Este campo está disponível somente quando um valor é selecionado em **Tipo de área afetada**. Por exemplo, **10065 EastHarvard Ave.,Denver,CO**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Título	Título da área afetada.
Descrição	Breve descrição das áreas ou objetos afetados.

7. Selecione **Salvar**.

Adicionar objetos de informações de PI a um caso de privacidade

Adicione objetos de informação ao caso de privacidade depois que um caso de privacidade for criado. Adicionar objetos de informações ajuda a entender os tipos de informações pessoais que estão sendo comprometidos durante uma violação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade**.
2. Selecione a lista  de lista.
3. Selecione **Todos os casos**.
4. Abra o caso ao qual você deseja adicionar objetos de informações [PI].
5. Clique na lista relacionada [PI] Objetos de informação.
6. Clique em **Adicionar**.
7. Selecione os objetos de informação que você deseja adicionar.
8. Clique em **Adicionar**.

Adicionar partes interessadas principais a um caso de privacidade

Adicione as principais partes interessadas a um caso de privacidade para identificar os principais membros responsáveis pelos dados perdidos durante a violação. Você pode enviar as respectivas avaliações de violação para as partes interessadas com base em suas responsabilidades.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade**.
2. Selecione a lista  de lista.
3. Selecione **Todos os casos**.
4. Abra o caso ao qual você deseja adicionar partes interessadas principais.
5. Clique na lista relacionada Principais partes interessadas.
6. Clique em **Adicionar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione as partes interessadas a serem adicionadas.

b. Clique em **Adicionar**.
As principais partes interessadas são adicionadas.

Adicionar uma área relacionada a um caso de privacidade

Adicione as áreas relacionadas que estão relacionadas a um caso ou evento de privacidade relatado na aplicação Gestão de casos de privacidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode especificar as áreas relacionadas, como políticas, citações, objetivos de controle e eventos de risco relacionados ao caso ou evento de privacidade relatado. Um administrador de privacidade também pode configurar as opções para as áreas relacionadas na configuração da aplicação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade**.
2. Selecione a lista  de lista.
3. Selecione **Todos os casos**.
4. Abra o caso ao qual você deseja adicionar uma área relacionada.
5. Selecione **Novo**.
6. No formulário **Área relacionada**, preencha os campos.

Formulário de área relacionada

Campo	Descrição
Caso	Caso para o qual você está adicionando as áreas relacionadas. Este campo é definido automaticamente com o nome do caso.
Tipo da área relacionada	Tipo de área afetada. Por exemplo, qualquer evento de risco relacionado. As opções são: ○ **Citação** ○ **Política** ○ **Objetivo de controle** ○ **Evento de risco**
Área relacionada	Áreas relacionadas ao caso ou evento de privacidade relatado. Este campo está disponível somente quando um valor é selecionado em **Tipo de área relacionada**. Por exemplo, **Perda de dados educacionais de funcionários**.
Título	Título da área relacionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Descrição	Breve descrição das áreas relacionadas.

7. Selecione **Salvar**.

Adicionar causas e consequências a um caso de privacidade

Defina a causa raiz do caso ou evento de privacidade relatado e suas consequências na organização que usa a aplicação Gestão de casos de privacidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode adicionar várias causas a um caso de privacidade e definir uma causa primária. Qualquer caso de privacidade só pode ter uma causa primária. Você também pode adicionar uma causa suspeita, mas não confirmada. Além de especificar a causa primária, você pode especificar a consequência e quaisquer medidas de correção tomadas para resolver o caso.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade**.
2. Selecione a lista  de lista.
3. Selecione **Todos os casos**.
4. Abra o caso ao qual você deseja adicionar uma causa e uma consequência.
5. Selecione **Novo**.
6. No formulário **Causa e consequência**, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores de campos no formulário **Causa e consequência**, consulte Formulário de causa e consequência.
7. Selecione **Salvar**.

Formulário de causa e consequência

Saiba mais sobre os campos no formulário de causa e consequência. Use este formulário para definir causa e consequência na aplicação Gestão de casos de privacidade.

No formulário de regra de exibição, preencha os campos conforme apropriado.

Formulário de causa e consequência

Campo	Descrição
Causa	Causa do caso ou evento.
Status da causa	Status da causa. As opções são: • **Suspeito**: selecione esta opção se a causa ainda não tiver sido confirmada. • **Confirmado**: selecione esta opção se a causa estiver confirmada.
Causa primária	Opção para selecionar a causa como primária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de causa e consequência

Campo	Descrição
Descrição da causa	Breve descrição da causa.
Consequências e ações	
Consequências	Consequências do caso ou evento. Você pode selecionar várias consequências para um caso relatado.
Ações tomadas	Qualquer ação ou medida tomada para resolver o caso.
Resumo	
Observações	Observações gerais, se houver.

Adicionar uma regulamentação de privacidade relacionada a um caso

Adicione os regulamentos necessários que são ou podem ser afetados pelo caso que foi relatado. Na plataforma ServiceNow, os regulamentos são capturados como documentos de autoridade. Adicionar os regulamentos ao caso permite identificar quais regulamentos foram violados ou violados e evita penalidades e multas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de adicionar os regulamentos, você pode analisar o caso para determinar quais regulamentos foram violados. Você pode marcar o status de relatório dos regulamentos como reportável, não reportável ou potencialmente reportável. Por padrão, todas as regulamentações presentes no sistema são exibidas e o status das regulamentações é definido como **A ser determinado**.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade**.
2. Selecione o ícone).
3. Selecione **Casos**.
4. Abra o caso ao qual você deseja adicionar os regulamentos.
5. Selecione a lista relacionada a Regulamentos.
   a. Selecione **Adicionar**.
   b. Selecione as regulamentações a serem adicionadas.
   c. Selecione **Adicionar**.
6. Para definir o status de emissão de relatórios de uma regulamentação, selecione e abra a regulamentação.
7. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de regulamentação

Campo	Descrição
Caso	Caso para o qual você está adicionando a regulamentação. Este campo é definido automaticamente com o nome do caso.
Status de emissão de relatórios	Status para determinar se a regulamentação deve ser relatada imediatamente, no futuro ou se não precisa ser relatada. As opções são: ○ **A determinar**: selecione esta opção se você não tiver certeza se a violação deve ser relatada. ○ **Relatável**: selecione esta opção se a violação precisar ser relatada. ○ **Não reportável**: selecione esta opção se a violação não precisar ser relatada. ○ **Potencialmente reportável**: selecione esta opção se achar que a violação pode ser denunciada no futuro com base na investigação de caso.
Documento de autoridade	Documento de autoridade que forma o regulamento.
Data de apresentação	Data em que a regulamentação é relatada aos reguladores.
Descrição	Breve descrição da violação da regulamentação com base em sua análise.

8. Selecione **Salvar**.

Adicionar ou criar um problema para um caso de privacidade

Identifique e gerencie problemas relacionados às áreas afetadas do caso de privacidade relatado. Você também pode criar problemas na página principal Gestão de casos de privacidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade**.
2. Selecione a lista de lista.
3. Selecione **Todos os casos**.
4. Abra o caso ao qual você deseja adicionar um problema.
5. Selecione a lista relacionada Problemas e siga um destes procedimentos.
6. Selecione **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exportar um caso de privacidade como PDF

Exporte um caso de privacidade como PDF para compartilhá-lo facilmente com várias partes interessadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade**.
2. Selecione a lista  de lista.
3. Selecione **Todos os casos**.
4. Abra o caso que você deseja exportar como PDF.
5. Selecione o ícone Mais ações no canto superior direito.
6. Selecione **Exportar PDF**.
7. Selecione o modelo de PDF apropriado.
8. Selecione **Exportar**.

Como enviar um e-mail de um caso de privacidade

Envie e-mails de um caso de privacidade para se comunicar perfeitamente com várias partes interessadas e reguladores e coletar mais informações sobre o caso. Todos os e-mails enviados e recebidos são armazenados na aplicação Gestão de casos de privacidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade**.
2. Selecione a lista  de lista.
3. Selecione **Todos os casos**.
4. Abra o caso do qual você deseja enviar um e-mail.
5. Selecione o ícone Mais ações no canto superior direito.
6. Selecione **Compor e-mail**.
7. Rascunhe o e-mail.
8. Selecione **Enviar e-mail**.

Gestão de casos de privacidade integração para RadarFirst

RadarFirst é especialista em soluções de privacidade e resposta a incidentes, especialmente no contexto de incidentes de violação de dados. RadarFirst ajuda as organizações a gerenciar e responder a violações de dados e incidentes de privacidade com eficácia.

RadarFirst fornece ferramentas para planejamento de resposta a incidentes, avaliação de risco e conformidade com as leis de notificação de violação de dados.

Em caso de violação de privacidade, se você tiver integrado com RadarFirst ativando o plug-in sn_privacy_rf e tiver uma conta, poderá enviar os detalhes da violação. RadarFirst

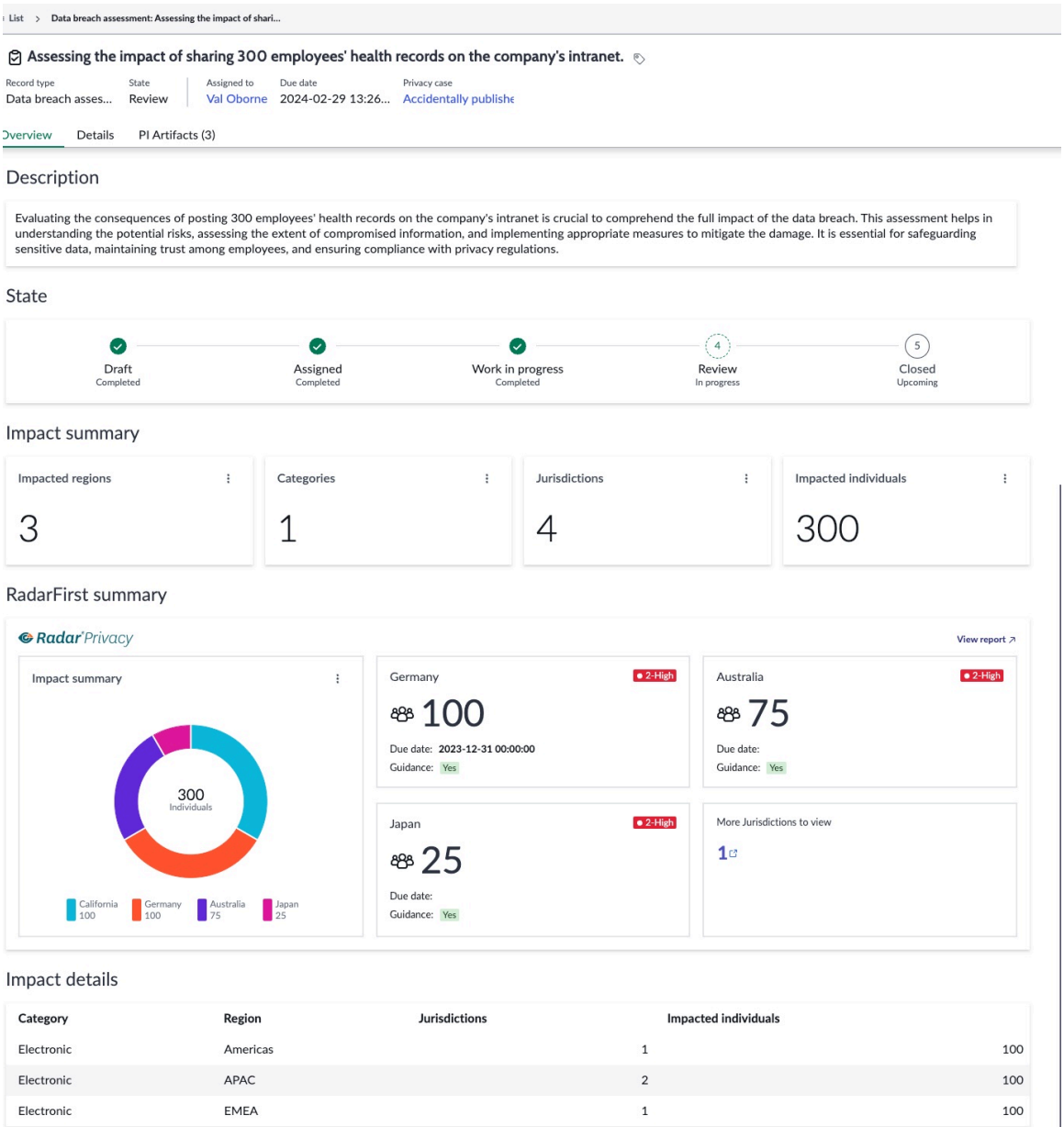
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

analisa a violação de acordo com todas as regulamentações de privacidade relevantes para todos os locais envolvidos, determinando se é necessário notificar um regulador sobre a violação. Esta notificação ajuda as equipes de privacidade a obter seus itens acionáveis e agir conforme necessário.

Para configurar a integração [Gestão de casos de privacidade para RadarFirst, siga as etapas de Configuração assistida e navegue até **Gestão de casos de privacidade** > **Integração do RadarFirst** > **Configuração assistida da integração do RadarFirst**.

Quando você integra com RadarFirst, a página de visão geral exibe o widget de resumo do RadarFirst. Este widget exibe o impacto de uma jurisdição de violação e o número de indivíduos afetados na forma de um gráfico de pizza. Para exibir os relatórios detalhados das violações, selecione **Exibir relatório**. A imagem a seguir mostra o widget RadarFirst na página de visão geral da avaliação de violação.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de casos de privacidade informações de referência

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre a aplicação Gestão de casos de privacidade, incluindo tabelas.

Componentes instalados com Gestão de casos de privacidade

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Gestão de casos de privacidade, incluindo tabelas e funções de usuário.

Funções instaladas

Gestão de casos de privacidade funções.

Função	Descrição	Contém as funções
Usuário comercial de caso de privacidade [sn_privacy_case.privacy_case_business_user]	Para criar um caso de privacidade na Central do funcionário.	sn_grc_case_mgmt.grc_case_business_user
Analista de casos de privacidade [sn_privacy_case.privacy_case_analyst]	Trabalhe no caso de privacidade atribuído a eles. Como parte da investigação de casos de privacidade, eles podem revisar a avaliação de violação e associar os objetos de informação, principais partes interessadas, áreas afetadas, áreas relacionadas, causas e consequências, regulamentos e problemas que são atribuídos a eles.	sn_privacy_case.privacy_case_analyst, sn_grc_case_mgmt.grc_case_manager
Gerenciador de casos de privacidade [sn_privacy_case.privacy_case_manager]	Os casos de privacidade podem ser classificados em vários grupos e para cada grupo, pode haver um gerente. Um gerente de casos de privacidade pode atribuir ou reatribuir casos de privacidade a analistas de privacidade que fazem parte do mesmo grupo. O gerente de casos de privacidade tem o mesmo acesso que o analista de privacidade.	sn_privacy_case.privacy_case_analyst, sn_grc_case_mgmt.grc_case_manager
Administrador de caso de privacidade [sn_privacy_case.privacy_case_admin]	Configure o tipo de caso de privacidade que tem configurações como configurações de fluxo de trabalho de privacidade, regras de atribuição, subtipos e modelos de avaliação. Eles também podem definir configurações de avaliação de violação.	sn_grc_case_mgmt.grc_case_admin, sn_privacy_case.privacy_case_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabelas da aplicação Gestão de casos de privacidade

Tabela	Descrição	Aplicação
Caso de GRC (sn_grc_case_mgmt_case)	Armazena todos os detalhes do caso.	GRC: Core Case Management
Classificação de caso (sn_grc_case_mgmt_case_classification)	Armazena as classificações de caso.	GRC: Core Case Management
Tarefa de caso (sn_grc_case_mgmt_case_task)	Armazena todas as tarefas de caso criadas em para os casos de privacidade.	GRC: Core Case Management
Tipo de caso (sn_grc_case_mgmt_case_type)	Armazena os detalhes do tipo de caso e do subtipo de caso.	GRC: Core Case Management
Causa sn_grc_case_mgmt_cause	Armazena as causas adicionadas à biblioteca e mapeadas no nível de caso.	GRC: Core Case Management
Causa e consequência sn_grc_case_mgmt_cause_consequence	Armazena as causas e consequências mapeadas no nível do caso.	GRC: Core Case Management
Consequência sn_grc_case_mgmt_consequence	Armazena as Consequências adicionadas à biblioteca e mapeadas no nível de Caso.	GRC: Core Case Management
Caso principal de GRC sn_grc_case_mgmt_core_case	Armazena os detalhes da funcionalidade principal do caso.	GRC: Core Case Management
Área afetada sn_grc_case_mgmt_impacted_area	Armazena as áreas afetadas mapeadas no nível de caso.	GRC: Core Case Management
Tarefa de caso para instância de avaliação sn_grc_case_mgmt_m2m_case_task_assessment_instance	Armazena detalhes da avaliação em tarefas de caso do tipo avaliação.	GRC: Core Case Management
Problema para caso sn_grc_case_mgmt_m2m_issue_case	Armazena os problemas mapeados para o registro do caso.	GRC: Core Case Management
Regulamento sn_grc_case_mgmt_regulation	Armazena os regulamentos mapeados no nível de caso.	GRC: Core Case Management
Área relacionada sn_grc_case_mgmt_related_area	Armazena as áreas relacionadas associadas ao caso.	GRC: Core Case Management
Caso de privacidade sn_privacy_case_privacy_case	Armazena registros de casos de privacidade.	Gestão de casos de privacidade
Objeto de informações para caso de privacidade sn_privacy_case_m2m_information_object_to_case	Armazena os registros de objeto de informação mapeados no nível de caso.	Gestão de casos de privacidade
Principais partes interessadas para o caso sn_privacy_case_m2m_key_stake_holders_to_case	Armazena o registro de principais partes interessadas mapeado no nível de caso	Gestão de casos de privacidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Direitos aos dados pessoais

A aplicação GRC: Direitos aos dados pessoais permite que você exerça controle sobre seus dados pessoais.

Explorar	Configurar	Uso
		
Saiba mais sobre como gerentes de privacidade, usuários de privacidade e administradores de privacidade usam a aplicação de direitos aos dados pessoais.	Configure a aplicação Direitos aos dados pessoais.	Trabalhe na criação de novas solicitações de dados e nas tarefas de ação correspondentes.
Referência		
		
Obter informações sobre funções, tabelas e propriedades de Direitos aos dados pessoais		

Explorando Direitos aos dados pessoais

Os direitos aos dados pessoais (PDR) se referem aos direitos jurídicos que os indivíduos têm em relação à coleta, uso, armazenamento e proteção de seus dados pessoais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A aplicação Direitos aos dados pessoais permite que você gerencie e atenda com eficiência as solicitações de acesso ao titular dos dados (DSARs), solicitações de direitos do consumidor e assim por diante, garantindo a conformidade com as regulamentações de privacidade. A aplicação ajuda as organizações a lidar com solicitações relacionadas aos direitos aos dados pessoais de seus consumidores, garantindo que os funcionários possam manter os padrões de proteção de dados globalmente.

Alguns direitos comuns aos dados pessoais incluem:

Direito de acesso

Os indivíduos têm o direito de acessar os dados pessoais que as organizações mantêm sobre eles e de solicitar cópias desses dados.

Direito de apagar

Os indivíduos têm o direito de solicitar a exclusão ou remoção de seus dados pessoais quando não há um motivo convincente para o processamento contínuo.

Direito à portabilidade de dados:

Os indivíduos podem solicitar que seus dados pessoais sejam fornecidos a eles ou transferidos para outra organização em um formato legível por máquina comumente usado.

Direito de restringir o processamento

Indivíduos podem solicitar que o processamento de seus dados pessoais seja restrito sob determinadas condições, como quando a precisão dos dados é contestada ou quando o processamento é ilegal.

Direito à informação

Os indivíduos têm o direito de serem informados sobre como seus dados pessoais estão sendo processados, incluindo as finalidades do processamento, as categorias de dados que estão sendo processadas e todos os destinatários dos dados.

Esses direitos foram projetados para capacitar os indivíduos a ter maior controle sobre seus dados pessoais e para garantir que as organizações manipulem os dados pessoais de forma responsável e transparente. As organizações que coletam e processam dados pessoais geralmente são obrigadas a manter esses direitos e cumprir as leis de proteção de dados aplicáveis.

Fluxo de trabalho de Direitos aos dados pessoais

Uma solicitação de direitos aos dados pessoais é iniciada por um solicitante e direcionada para o agente de direitos aos dados pessoais (PDR). O agente processa a solicitação, atribui-a aos proprietários de tarefa apropriados, os proprietários de tarefa trabalham em suas tarefas e a solicitação é encerrada.

O fluxo de trabalho detalhado é explicado da seguinte forma:

1. Um solicitante solicita informações sobre dados pessoais usando um dos métodos a seguir.
   - E-mail
   - Telefone
   - Outras aplicações que usam integrações de API
2. Um usuário designado validará se o usuário for autêntico e verdadeiro e a solicitação for enviada ao agente de PDR.
3. O agente identifica os proprietários da tarefa de ação para lidar com a solicitação de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Os proprietários da tarefa de ação trabalham na solicitação e notificam o agente.
5. O agente revisa as tarefas, fecha a solicitação e notifica o solicitante.

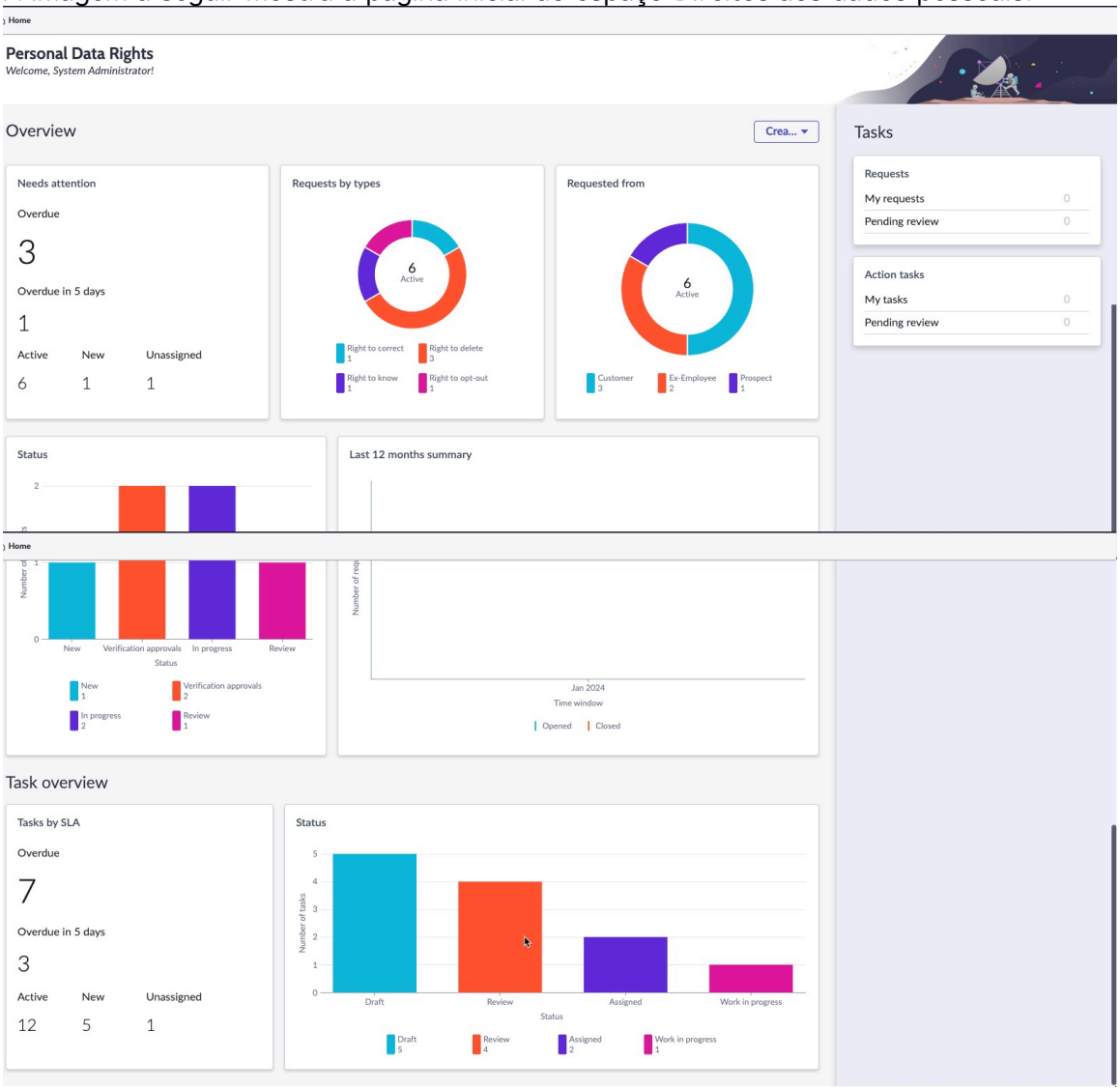
Tópicos relacionados

Como usar o Direitos aos dados pessoais

Direitos aos dados pessoais espaço

O espaço Direitos aos dados pessoais oferece a capacidade de criar uma nova solicitação de direitos aos dados pessoais e exibir as solicitações por tipo, data de vencimento e status.

A imagem a seguir mostra a página inicial do espaço Direitos aos dados pessoais.



Na página inicial, você pode criar uma nova solicitação de PDR. A seguir estão as seções na página inicial.

Seção de Visão geral

A seção de visão geral exibe as tarefas que precisam de atenção e estão atrasadas ou prestes a vencer. Também mostra as solicitações por tipo e por solicitante. Você também pode exibir as tarefas por status e o resumo dos últimos 12 meses.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral da tarefa

Na seção de visão geral da tarefa, você pode exibir as tarefas pelo ANS e pelo status. Você pode clicar em cada item nos gráficos para obter mais detalhes.

Configuração da Direitos aos dados pessoais

Configure o Direitos aos dados pessoais para lidar com vários tipos de solicitação de direitos de dados.

A seguir estão as tarefas de configuração que devem ser executadas antes de usar a aplicação Direitos aos dados pessoais.

Configuração do tipo de solicitação Direitos aos dados pessoais

Crie um tipo de solicitação na aplicação Direitos aos dados pessoais para categorizar e gerenciar as solicitações de direitos aos dados pessoais. Depois de criar um tipo de solicitação, os agentes de direitos aos dados pessoais e os responsáveis pela tarefa podem selecionar o tipo de solicitação necessário no formulário de solicitação enquanto trabalham em uma solicitação de direitos aos dados pessoais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_pdr.pdr_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Direitos aos dados pessoais** > **Configuração da solicitação** > **Tipo de solicitação**.
   O tipo de registro de solicitação de direitos aos dados pessoais padrão é aberto.
2. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário de tipo de solicitação, consulte Direitos aos dados pessoais formulário de tipo de solicitação.
3. Abra o menu de contexto do formulário e selecione **Salvar.**
   A lista relacionada Subtipos é exibida.
4. Na lista relacionada Subtipos, selecione **Novo** para definir um subtipo de solicitação.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de subtipo

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo a ser exibido para o subtipo. Por exemplo, Direito de excluir.
Nome	Nome do subtipo. Por exemplo, right_to_delete.
Primário	Tipo de solicitação primária. Este campo é definido automaticamente para a **solicitação de direitos aos dados pessoais**.
Ativo	Opção para selecionar o subtipo como ativo ou inativo.
Categoria	Categoria do subtipo. Este campo é definido automaticamente como **Solicitação de direitos aos dados pessoais [sn_grc_pdr_request]**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Descrição	Descrição da finalidade do subtipo. Esta descrição serve para que o administrador entenda o subtipo da solicitação.

6. Selecione **Enviar**.
7. Para adicionar jurisdições afetadas pelo tipo de registro, selecione **Novo** e preencha o formulário conforme necessário.

Direitos aos dados pessoais formulário de tipo de solicitação

Use o formulário Tipo de solicitação na aplicação Direitos aos dados pessoais para categorizar as solicitações de direitos aos dados pessoais por tipo.

A tabela a seguir lista as descrições dos valores de campo.

Formulário de tipo de solicitação

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo a ser exibido para o tipo de solicitação. Este campo é definido automaticamente como **Solicitação de direitos aos dados pessoais**.
Nome	Nome do tipo de solicitação. Esse campo é definido automaticamente.
Categoria	Categoria do tipo de solicitação. Este campo é definido automaticamente como **Solicitação de direitos aos dados pessoais [sn_grc_pdr_request]**.
Ativo	Opção para selecionar o tipo de solicitação como ativo ou inativo.
Descrição	Descrição sobre este tipo de solicitação. Esta descrição serve para que o administrador entenda o tipo de solicitação.
Modelo de estado	
Modelo de estado	Estados de fluxo de trabalho para o tipo de solicitação.
Modelo do estado de tarefa de ação	Transição de modelo de estado definida em Modelo de estado de tarefa de ação. Os estados mudam para o fluxo de trabalho da tarefa de ação de acordo com o modelo de estado.
Configuração de E-mail de Entrada	
E-mail do grupo	Endereço de e-mail que gera automaticamente uma solicitação ao receber um e-mail.

Criar um modelo de tarefa de ação

Crie modelos de tarefa de ação acessíveis a administradores de direitos aos dados pessoais para se alinharem com vários tipos de solicitação, como o direito de corrigir, excluir, conhecer ou recusar. O uso desses modelos para tarefas de ação geradas automaticamente garante que cada tarefa atenda aos requisitos específicos do tipo de solicitação. Esse

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

alinhamento garante consistência, conformidade e eficiência ao lidar com solicitações de direitos aos dados pessoais.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador do sistema

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Direitos aos dados pessoais** > **Configuração da solicitação** > **Modelos de tarefa de ação**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de modelo

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo. Por exemplo, Direito de corrigir dados pessoais.
Tabela	Tabela a ser usada para o modelo. Este campo é definido automaticamente como **Tarefa de ação [sn_grc_case_mgmt_case_task]**
Ativo	Opção para indicar se o modelo está ativo. Somente modelos ativos estão disponíveis para uso.
Aplicação	Nome da aplicação para a qual o modelo foi criado. Este campo é definido automaticamente como **Direitos aos dados pessoais do GRC**.
Domínio	Domínio do modelo. Este campo é definido automaticamente como **global**.
Usuário	Este campo é definido automaticamente como **Administrador do sistema**.
Grupos	Grupos que podem exibir e usar o modelo.
Global	Opção para indicar que o modelo está disponível para todos os usuários de uma organização.
Modelo	Campos a serem usados para criar o modelo

4. Crie as condições conforme necessário.
5. Selecione **Enviar**.

Criar um registro de dados

Crie um repositório dos usuários e especifique os proprietários de várias aplicações. Este repositório ajuda a identificar qual usuário deve ser atribuído às tarefas de solicitação de direitos aos dados pessoais (PDR).

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc_pdr.pdr_admin, sn_grc_pdr.pdr_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um registro de dados fornece informações sobre a aplicação de negócios ou o processo de negócios, seu proprietário e o tipo de dados que ele armazena, como dados de clientes,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

dados de funcionários, dados de clientes potenciais ou dados de ex-funcionários. Quando uma solicitação de direitos aos dados de privacidade é criada, com base neste registro ou repositório, as tarefas de ação são criadas para os proprietários certos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Direitos aos dados pessoais** > **Espaço de direitos aos dados pessoais** > **Listas** > **Registros de dados**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Criar novo formulário de registro de proprietário de dados

Campo	Descrição
Registro do proprietário dos dados	
Tipo de solicitante	Tipo de dados pessoais armazenados. As opções são: ○ **Cliente** ○ **Funcionário** ○ **Ex-funcionário** ○ **Cliente potencial**
Tipo de ativo	Tipo de ativo que contém os dados.
Selecionar o ativo	Ativo específico que pertence ao tipo de ativo.
Descrição	Descrição do registro.
Atribuição	
Método de atribuição de usuários	Regra de atribuição. As opções são: ○ **Atribuir manualmente o usuário e o grupo**: selecione esta opção se você precisar atribuir manualmente um usuário e um grupo. ○ **Escolher usuário no registro de ativo selecionado**: selecione esta opção se precisar usar o usuário especificado no registro de ativo selecionado.
Grupo	Grupo ao qual o ativo pertence.
Usuário	Usuário responsável pela solicitação de PDR.

4. Selecione **Salvar**.

Resultado

Quando os agentes de PDR gerarem tarefas, com base no registro, as tarefas de ação serão criadas para os vários responsáveis pela tarefa.

Gerar tarefas de ação para uma solicitação de direitos aos dados pessoais

Crie automaticamente tarefas de ação para uma solicitação de direitos aos dados pessoais. Essas tarefas de ação são geradas com base no registro de dados criado pelo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

administrador de direitos aos dados pessoais e são atribuídas aos responsáveis pelos dados corretos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc_pdr.pdr_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Criar um registro de dados ajuda a identificar a qual usuário devem ser atribuídas tarefas de solicitação de direitos aos dados pessoais (PDR). Quando você gera tarefas de ação com base nos detalhes do registro de dados, elas são criadas e atribuídas aos responsáveis pelos dados apropriados. Depois que essas tarefas são criadas, elas devem ser movidas para o estado atribuído para que os responsáveis pelos dados comecem a trabalhar nelas. As tarefas de ação usam os modelos de tarefa fornecidos, que são aplicados às tarefas geradas automaticamente, para garantir que atendam aos requisitos específicos do tipo de solicitação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço de direitos aos dados pessoais** > **Listas** > **Direitos aos dados pessoais** > **Todas as solicitações**.
2. Abra a solicitação para a qual você deseja gerar tarefas.
3. Selecione a guia **Detalhes**.
4. Selecione **Gerar tarefas**.
5. Selecione as tarefas geradas e **Mover para o estado Atribuído**.
6. **Opcional:** Selecione o ícone Mais ações no canto superior direito e escolha **Compor e-mail** para informar aos usuários certos que a solicitação está sendo processada.

Como usar o Direitos aos dados pessoais

Use a aplicação Direitos aos dados pessoais para criar novas solicitações para gerenciar seus dados pessoais.

Criar uma solicitação Direitos aos dados pessoais

Crie uma solicitação em relação aos seus dados pessoais para solicitar acesso, correção ou exclusão de informações pessoais mantidas por uma organização ou entidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc_pdr.pdr_requester

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço de direitos aos dados pessoais**.
2. Selecione **Criar**.
3. Selecione **Solicitar**.
4. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário de solicitação de direitos aos dados pessoais, consulte Formulário de solicitação de direitos aos dados pessoais.
5. Selecione **Salvar**.
6. Na guia Detalhes, selecione **Atualizar estado**.
7. Forneça comentários adicionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Selecione **Enviar**.
   O estado da tarefa passa de **Rascunho** para **Atribuído**.

Formulário de solicitação de direitos aos dados pessoais

Use o formulário de solicitação de direitos aos dados pessoais na aplicação Direitos aos dados pessoais para iniciar um processo para acessar, corrigir ou excluir dados pessoais.

A tabela a seguir lista as descrições dos valores de campo.

Novo formulário pessoal

Campo	Descrição
Número	Número da solicitação. Esse campo é definido automaticamente.
Origem	Origem da qual a solicitação é iniciada. Veja a seguir as opções. • **E-mail** • **Telefone** • **Employee Center** • **Bot de bate-papo** • **API Pública**
Prioridade	Prioridade da solicitação. • **1 - Crítico** • **2- Alto** • **3 - Moderado(a)** • **4 - Baixa** • **5 - Planejamento**
Estado	Estado do fluxo de trabalho da solicitação. Este campo é definido automaticamente como **Novo**.
Nome	Nome da solicitação. Por exemplo, Retificação de dados.
Descrição	Breve descrição da solicitação. Por exemplo, Um funcionário descobriu que seu endereço está registrado incorretamente em nossas contas. O funcionário ligou solicitando acesso aos dados pessoais e solicitando especificamente a correção do endereço. De acordo com o processo, o respectivo administrador de dados deve ligar para o funcionário e obter os detalhes do novo endereço para correção nos sistemas de RH.
Regulamento	Regulamento que rege a solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário pessoal

Campo	Descrição
Detalhes do solicitante	
Nome do solicitante	Nome da pessoa que solicita os dados.
Local	Localização geográfica do solicitante.
E-mail	ID do e-mail do solicitante.
Validação do usuário	Método usado para validar e confirmar o usuário. Veja a seguir as opções. • **RVI (resposta de voz interativa)** • **A ser validado** • **Perguntas de segurança (verificação manual)** • **SSO (Single Sign-on)**
Tipo de solicitante	Categoria do solicitante. Veja a seguir as opções. • **Cliente potencial** • **Cliente** • **Funcionário** • **Ex-funcionário**
Tipo de solicitação	Tipo de solicitação feita pelo solicitante. As opções são: • **Direito de corrigir** • **Direito de excluir** • **Direito de saber** • **Direito de recusar**
Número de telefone	Número de telefone do solicitante.
Unidade de negócios	Unidade de negócios do solicitante.
Comentários sobre a validação	Comentários adicionais para validar o usuário.
Programação	
Data de criação	Data em que a solicitação foi criada.
Prazo	Prazo para a conclusão da solicitação.
Início real	Data de início do processamento da solicitação.
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo atribuído à solicitação.
Atribuído a	Usuário atribuído à solicitação.
Aprovadores da verificação	Usuários que aprovam a verificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário pessoal

Campo	Descrição
Lista de observação	Usuários que devem estar cientes da solicitação e rastreá-la.
Resumo	
Observações gerais	Observações adicionais.
Atividade	
Anotações de trabalho (privadas)	Anotações ou informações sobre o caso.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Informações adicionais sobre o caso que você deseja compartilhar com os clientes.

Adicionar tarefas de ação a uma solicitação Direitos aos dados pessoais

Crie tarefas de ação para uma solicitação Direitos aos dados pessoais e atribua-as aos proprietários de tarefa apropriados. Tarefas de ação são tarefas criadas para facilitar e concluir uma solicitação válida de direitos aos dados pessoais

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_pdr.pdr_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço de direitos aos dados pessoais**.
2. Abra a solicitação à qual você deseja adicionar tarefas de ação.
3. Selecione a lista relacionada Tarefas de ação.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre os campos de formulário, consulte Novo formulário de tarefa de ação.
6. Selecione **Salvar**.

Novo formulário de tarefa de ação

Use o novo formulário de tarefa de ação para criar tarefas de ação para os proprietários apropriados.

A tabela a seguir lista as descrições dos valores de campo.

Novo formulário de tarefa de ação

Campo	Descrição
Nome	Nome da tarefa de ação. Por exemplo, Verificação de dados do solicitante e Divulgação de uso.
Descrição	Breve descrição da tarefa de ação. Por exemplo, Verificação de dados do solicitante e Divulgação de uso: especificar locais e finalidades de utilização de informações pessoais.
Prioridade	Prioridade da tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário de tarefa de ação

Campo	Descrição
Ativo de TI	Ativo de TI usado na solicitação.
Grupo de atribuição	
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo responsável por trabalhar na tarefa.
Proprietário da tarefa	Usuário proprietário da tarefa.
Lista de observação	Usuários que devem ser notificados sobre a tarefa e seu andamento.
Programação	
Prazo	Data para conclusão da tarefa.
Resumo	
Observações	Quaisquer observações importantes para os responsáveis pela tarefa.
Atividade	
Comentários adicionais	Comentários ou informações adicionais para os responsáveis pela tarefa.

Aceitar e trabalhar em uma tarefa Direitos aos dados pessoais

Aceite Direitos aos dados pessoais tarefas (PDR) atribuídas a você. A menos que você aceite o trabalho, não poderá trabalhar para fechar a tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_pdr.pdr_agent

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço de direitos aos dados pessoais** > **Listas** > **Direitos aos dados pessoais** > **Todas as solicitações**.
2. Abra a solicitação necessária.
3. Na lista relacionada Tarefas de ação, selecione a tarefa de ação que você deseja aceitar.
4. Selecione **Aceitar trabalho**.
5. Forneça suas anotações e selecione **Aceitar trabalho**.
6. Na guia Detalhes, forneça os detalhes da tarefa.
7. Depois de concluir a tarefa, selecione uma das seguintes opções.

Referência do Direitos aos dados pessoais

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais, como tabelas e funções que são instaladas com a aplicação Direitos aos dados pessoais. Esses tópicos também fornecem informações de suporte.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Direitos aos dados pessoais

Funções da aplicação Direitos aos dados pessoais

Título da função	Descrição	Contém as funções
Administrador de solicitação de direitos aos dados pessoais [sn_grc_pdr.pdr_admin]	Usuários com esta função podem configurar o tipo de solicitação de direitos aos dados pessoais	• sn_grc_case_mgmt.grc_case_admin • sn_grc_pdr.pdr_manager
Agente de solicitação de direitos aos dados pessoais [sn_grc_pdr.pdr_agent]	Usuários com esta função trabalham na solicitação de direitos aos dados pessoais atribuída a eles.	• sn_grc_pdr.data_owner_admin • sn_grc_case_mgmt.grc_case_analyst
Administrador do responsável pelos dados pessoais [sn_grc_pdr.data_owner_admin]	Usuários com esta função são os proprietários de ativos que respondem em tarefas de ação quando seus ativos estão envolvidos em uma solicitação.	• sn_grc_workspace.task_reader • sn_grc_workspace.user
Gerente de solicitação de dados pessoais [sn_grc_pdr.pdr_manager]	Usuários com esta função supervisionam todas as solicitações de direitos aos dados pessoais até que elas sejam encerradas.	• sn_grc_case_mgmt.grc_case_manager • sn_grc_pdr.pdr_agent

Tabelas instaladas com Direitos aos dados pessoais

Tabelas da aplicação Direitos aos dados pessoais

Nome da tabela	Descrição
Registro do proprietário dos dados sn_grc_pdr_data_owner_registry	Mantém um mapeamento entre ativos de dados e seus proprietários.
Solicitação de direitos aos dados pessoais sn_grc_pdr_request	Coleta informações relacionadas aos direitos aos dados pessoais.

Referência do Gestão de privacidade

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais, como tabelas e funções que são instaladas com a aplicação Gestão de privacidade. Esses tópicos também fornecem informações de suporte.

Tabelas instaladas com Gestão de privacidade

As tabelas são adicionadas com a ativação de GRC: Gestão de privacidade.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Configuração de avaliação	O gerente ou administrador de privacidade pode configurar as regras para criar automaticamente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
[sn_privacy_assessment_configuration]	a atividade de processamento em uma resposta de avaliação. Esta tabela armazena as regras de configuração de avaliação no modelo de avaliação.
Objetivo de controle para a atividade de processamento [sn_privacy_m2m_policy_statement_processing_activity]	Cada atividade de processamento pode ser associada aos objetivos de controle aplicáveis. Esta tabela permite o acompanhamento da atividade de processamento para relacionamentos de CO.
Controle para a atividade de processamento [sn_privacy_m2m_control_processing_activity]	Armazena relacionamentos muitos para muitos entre controles e a atividade de processamento.
Tipo de entidade para instância de avaliação [sn_privacy_m2m_profile_type_assessment_instance]	Os usuários de privacidade podem enviar várias avaliações de privacidade no tipo de entidade. Esta tabela permite que as avaliações de privacidade processem relacionamentos de atividade.
Objeto de informação para a atividade de processamento [sn_privacy_m2m_information_object_processing_activity]	Cada atividade de processamento pode ser associada a objetos de informação aplicáveis. Esta tabela permite o acompanhamento da atividade de processamento para relacionamentos de E/S.
Utilização do usuário exclusivo de privacidade [sn_privacy_unique_user_usage]	Coleta a contagem exclusiva de usuários que estão usando GRC Gestão de privacidade tabelas.
Atividade de processamento [sn_privacy_processing_activity]	Estende a tabela de tarefas [sn_grc_item] e armazena as atividades de processamento.
Hierarquia da atividade de processamento [sn_privacy_m2m_pa_pa]	Os dados pessoais podem ser movidos de uma atividade de processamento para outra. Esta tabela armazena as informações das atividades de processamento ascendente e descendente para cada atividade de processamento.

Funções instaladas com Gestão de privacidade

A aplicação GRC: Gestão de privacidade instala as funções para o analista de privacidade, o gerente de privacidade e o administrador de privacidade para executar suas respectivas tarefas.

Funções e suas descrições

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Analista de privacidade [sn_privacy.analyst]	Os analistas de privacidade são responsáveis por gerenciar a postura de conformidade de	• sn_grc_workspace.task_reader • sn_risk_advanced.ara_approver

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções e suas descrições

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	privacidade das atividades de processamento de sua propriedade. Eles executam as seguintes tarefas: • Avalie as atividades de processamento regularmente enviando e revisando avaliações de impacto na privacidade. • Trabalhe com a gestão e os usuários comerciais para identificar e gerenciar controles relacionados a uma atividade de processamento. • Gerencie e resolva as preocupações dos usuários comerciais sobre problemas relacionados à conformidade e exceções às políticas. • Testar e monitorar a eficácia do controle.	• sn_risk_advanced.ara_assessor • sn_risk.usuário • sn_compliance.user • sn_privacy_case.privacy_case_analyst
Gerenciador de privacidade [sn_privacy.manager]	Os gerentes de privacidade são responsáveis por gerenciar a postura geral de conformidade com a privacidade no nível da organização. Eles executam as seguintes tarefas: • Desenvolva e implemente regulamentações de privacidade, documentos de autoridade, e políticas. • Revise as políticas e os requisitos regulatórios de privacidade. • Projete e monitore controles para lidar com violações de regulamentos de privacidade e políticas internas. • Planejar programas de privacidade e entidades de escopo. • Criação de modelos de avaliação de impacto na privacidade.	• sn_compliance.manager • sn_privacy.analyst • sn_risk.manager • sn_grc_workspace.task_admin • sn_compliance.attestation_creator • sn_grc_reg_change.manager • sn_privacy_case.privacy_case_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções e suas descrições

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Monitore continuamente a eficácia do controle e recomende melhorias eficazes. • Supervisione a equipe de conformidade de privacidade. • Reporte à gestão e ao conselho diretor sobre a postura de conformidade. • Descubra quem está implementando a regulamentação de privacidade pela primeira vez na organização.	
Administrador de privacidade [sn_privacy.admin]	Os administradores de privacidade administram a política de privacidade e a gestão de conformidade. Os usuários atribuídos a esta função são responsáveis por configurar as soluções de gestão de privacidade de acordo com os requisitos da equipe de privacidade. Eles executam as seguintes tarefas: • Configurar avaliações de impacto na privacidade e fluxos automatizados para acionar avaliações • Configure regras para criar automaticamente atividades de processamentode avaliações de triagem de privacidade. • Monitore as Now Platform dependências com outras aplicações e módulos. • Pode ler os scripts na lista relacionada Configurações de script da atividade de processamento.	• sn_privacy.manager • sn_risk_advanced.ara_admin • sn_compliance.admin • sn_privacy_case.privacy_case_admin
Respondente da avaliação de privacidade [sn_privacy.assessment_responder]	Os respondentes da avaliação de privacidade podem responder às avaliações de privacidade como principais partes interessadas. Eles	• sn_grc_workspace.task_reader • canvas_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções e suas descrições

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	também podem gerar solicitações de privacidade no portal.	
Usuário comercial de privacidade [sn_privacy.business_user]	Os usuários comerciais de privacidade podem editar as atividades de processamento atribuídas no estado Descobrire também responder às avaliações.	• sn_grc_workspace.task_reader • canvas_user • sn_privacy_case.privacy_case_business_us • sn_grc.usuário_de_negócios
Desenvolvedor de privacidade [sn_privacy.developer]	Os desenvolvedores de privacidade podem escrever scripts personalizados	sn_privacy.admin
Se a aplicação Funcionário usuário do Privacy estiver instalada, as funções a seguir estarão disponíveis.		
Usuário funcionário de privacidade [sn_privacy_emp.privacy_employee]	Permite que seus funcionários executem as seguintes operações no Central do funcionário: • Solicite proativamente avaliações de impacto na privacidade (PIAs) para novas implementações, aplicações e processos do Central do funcionário. • Relate casos de privacidade relacionados à política de privacidade de dados e violações regulatórias. • Ler e confirmar as políticas de privacidade da organização • Crie exceções às políticas. • Criar problemas de privacidade.	• sn_grc.issue_employee_user • sn_compliance.policy_ack_employee_user • sn_compliance.policy_exception_employee_
Se a aplicação GRC: Privacy Lite User estiver instalada, as funções a seguir serão consideradas operadores Lite.		
• sn_privacy.assessment_responder • sn_privacy_case.privacy_case_business_user • sn_privacy.business_user • sn_grc_pdr.data_owner_admin	Usuários com a função de operador Lite podem fazer o seguinte: • Responda às tarefas de avaliação de privacidade como usuários comerciais. • Trabalhe na atividade de processamento como um	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções e suas descrições

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	usuário comercial quando ela estiver atribuída a você para coletar os detalhes necessários. • Responda às avaliações de risco de criticalidade da atividade de processamento e à avaliação baseada em objetos. • Responda às avaliações detalhadas de risco de privacidade em cada risco identificado em uma atividade de processamento. • Trabalhe em avaliações de violação e outras tarefas de caso de privacidade. • Responda às tarefas de avaliação e investigação atribuídas pela equipe de privacidade. • Trabalhe em tarefas de ação de direitos aos dados pessoais para lidar com dados de acordo com as solicitações do solicitante. • Responda às certificações de controle atribuídas. • Exibir, atualizar e fechar problemas atribuídos. • Criar, atualizar e fechar tarefas de correção atribuídas. • Responda às tarefas do indicador manual atribuídas.	

Tradução automática

Notificações por e-mail do Gestão de privacidade

Os lembretes permitem que usuários relevantes executem suas avaliações e concluam as tarefas associadas a eles.

Por padrão, a aplicação Gestão de privacidade inclui os seguintes tipos de notificações por e-mail.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Notificações por e-mail para o proprietário da entidade para avaliação de triagem de privacidade.
- Notificações por e-mail para o proprietário da entidade para avaliação de impacto na privacidade.
- Notificação por e-mail recebida do proprietário da entidade para quando a avaliação de privacidade é cancelada quando a avaliação está no estado Aberto.
- Notificação por e-mail recebida do proprietário da entidade para quando a Avaliação de privacidade é cancelada quando a Avaliação está no estado Trabalho em andamento.

A tabela a seguir descreve a lista de destinatários de notificações e as condições associadas quando uma notificação é enviada.

Notificações enviadas na aplicação Gestão de privacidade

Notificação	Condição	Destinatários
Notificação de avaliação de privacidade: nova avaliação na avaliação de triagem de privacidade	Quando uma nova avaliação de triagem de privacidade é iniciada.	Proprietário da entidade
Notificação por e-mail enviada ao proprietário da entidade para avaliação de impacto de privacidade.	Quando um proprietário de entidade recebe uma avaliação de impacto de privacidade.	Gerenciador de privacidade
Notificação por e-mail enviada ao proprietário da entidade quando a avaliação de privacidade é cancelada quando a avaliação está no **estado Aberto**.	Quando uma avaliação de privacidade é cancelada e a avaliação está no estado **Pronto para responder**.	Proprietário da entidade
Notificação por e-mail enviada ao proprietário da entidade quando a Avaliação de privacidade é cancelada quando a Avaliação está no estado **Trabalho em andamento**.	Quando uma avaliação de privacidade é cancelada e a avaliação está no estado **Trabalho em andamento**.	Proprietário da entidade
Notificação por e-mail restante enviada ao proprietário da entidade quando a avaliação de privacidade estiver na data de vencimento.	E-mail de lembrete para quando a avaliação vence.	Proprietário da entidade
Notificação de atraso por e-mail enviada ao proprietário da entidade quando a avaliação de privacidade está atrasada.	E-mail atrasado	Proprietário da entidade

Tradução automática

Usos de uma atividade de processamento em Gestão de privacidade

Uma atividade de processamento é um registro que processa dados pessoais. Exemplos desses registros são um processo de negócios ou uma aplicação de negócios de uma organização. As atividades de processamento permitem que as equipes de gestão de privacidade entendam como as informações pessoais estão sendo processadas ou usadas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para entender mais detalhes sobre uma atividade de processamento, consulte Atividades de processamento. Uma atividade de processamento ajuda as equipes de privacidade a registrar os seguintes detalhes:

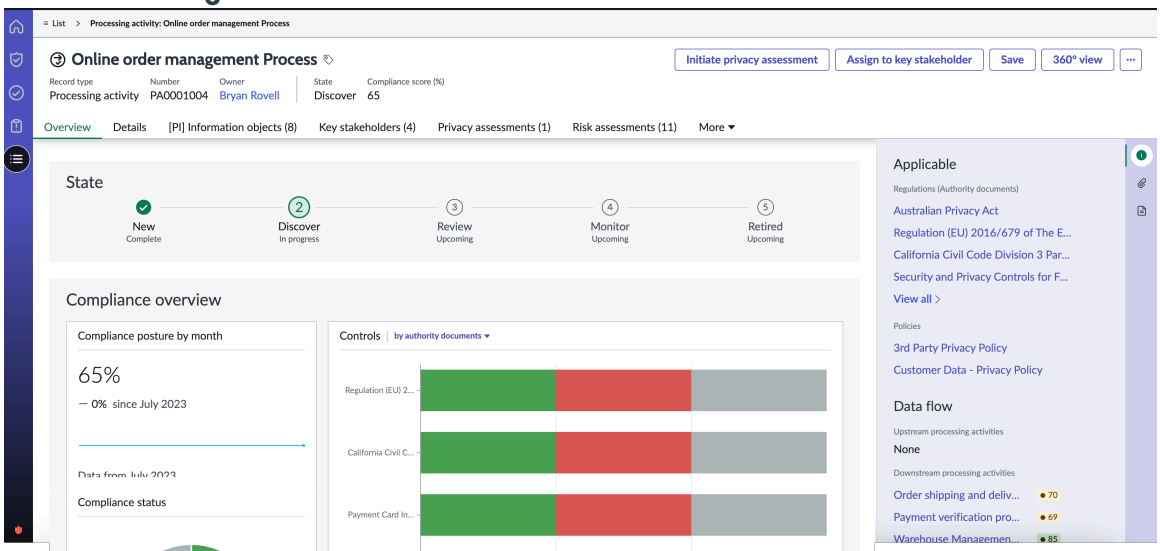
- Detalhes da atividade de processamento, como a unidade de negócios à qual pertence, tipo de titular dos dados, local de armazenamento de dados e assim por diante.
- [PI] Objetos de informação que estão sendo processados como parte desta atividade de processamento.
- Avaliações de privacidade passadas e em andamento.
- Controles que são aplicados à atividade de processamento e às respectivas respostas de certificação de controle.
- Problemas e exceções às políticas associados a esta atividade de processamento.

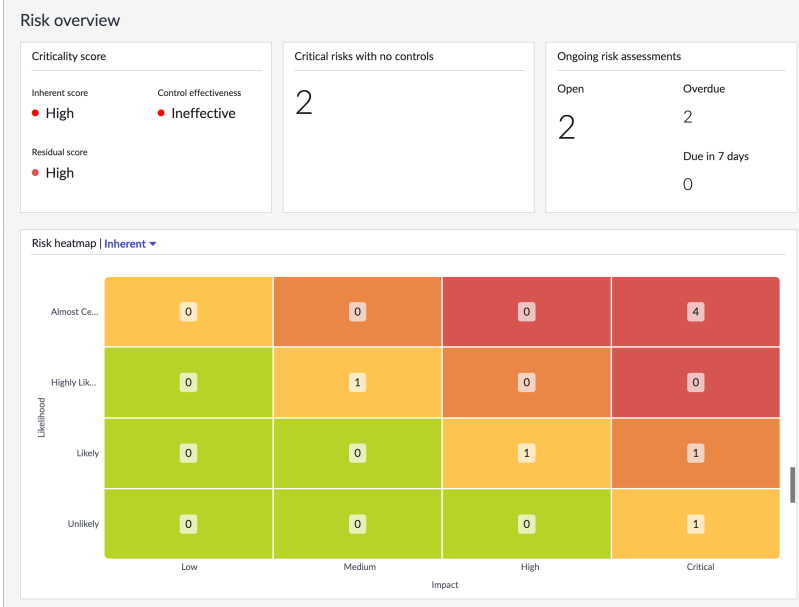
A imagem a seguir mostra a guia Visão geral de uma atividade de processamento.

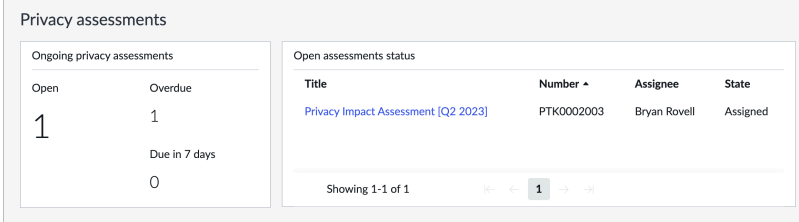
Tradução automática

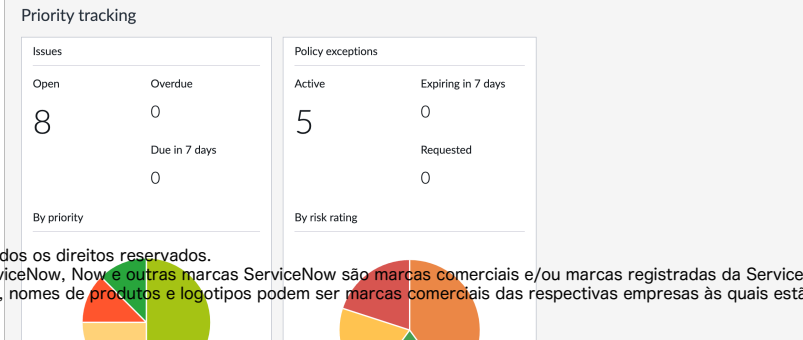
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Processando registro de atividade









Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho de uma atividade de processamento

Um fluxo de trabalho de atividade de processamento ajuda os analistas de privacidade a gerenciar o ciclo de vida de uma atividade de processamento.

A seção a seguir explica as diferentes fases do fluxo de trabalho da atividade de processamento.

Nota:
Os analistas de privacidade que não possuem a atividade de processamento só podem exibir a atividade de processamento. Eles não podem editá-lo.

Novo

Este é um estado para confirmar se a aplicação de negócios, o processo de negócios, os fornecedores ou o serviço de negócios devem ser considerados para determinar a conformidade com a privacidade. Uma atividade de processamento está neste estado somente quando é criada manualmente. Um gerente de privacidade ou um analista de privacidade podem criar uma atividade de processamento manualmente e confirmá-la como uma atividade de processamento com base em sua análise. Nesta fase, os seguintes campos da atividade de processamento podem ser modificados:

- **Nome**
- **Justificativa**
- **Analista de privacidade**
- **Entidade**: somente quando este campo estiver preenchido e o formulário de atividade de processamento for salvo. Depois de salvar o formulário, o gerente de privacidade ou um analista de privacidade pode mover a atividade de processamento para o estado **Descobrir**.

Descoberta

Nesse estado, o gerente de privacidade ou o analista de privacidade, que possui a atividade de processamento, pode entender mais detalhes sobre a atividade de processamento, como, por que e como uma atividade de processamento está processando informações pessoais. Esses detalhes são coletados pelo envio de avaliações de privacidade. Com base nas respostas, eles aplicam o conjunto correto de controles. A seguir está a lista de atividades que podem ser realizadas no formulário de atividade de processamento neste estado.

- Enviar avaliações de privacidade.
- Atualize a seção **Detalhes** da atividade de processamento com base nas respostas da avaliação.
- Atribua a atividade de processamento a uma das principais partes interessadas para que as principais partes interessadas atualizem os detalhes, os objetos de informações marcados com PI e as principais partes interessadas.

  Nota:
  Você pode atribuir a atividade de processamento aos usuários que têm a função sn_privacy.business_user.

- Revise os controles aplicados com base nas respostas da avaliação de privacidade.
- Adicione ou remova controles adicionais conforme necessário.

A atividade de processamento passa para o estado **Revisão**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Revisão

Nesse estado, o gerente de privacidade ou o analista de privacidade, que possui a atividade de processamento, envia certificações de controle e revisa a postura de conformidade com base nas respostas de certificação e nos problemas criados devido a controles fora de conformidade. A seguir está a lista de atividades realizadas no formulário de atividade de processamento por um gerente de privacidade ou analista de privacidade que possui a atividade de processamento.

- Atualize a seção Detalhes da atividade de processamento com base nas respostas da avaliação.
- Associe objetos de informações e capture detalhes adicionais relacionados aos objetos de informações com base nas respostas da avaliação.
- Revise os controles aplicados automaticamente com base nas respostas da avaliação de privacidade e adicione ou remova controles adicionais conforme necessário.
- Envie certificações de controle e rastreie problemas e exceções às políticas.

Monitorar

Este é um estado para rastrear a atividade de processamento para monitoramento contínuo . A funcionalidade do indicador é usada para monitoramento contínuo. Quando a atividade de processamento está neste estado, o analista de privacidade pode mover a atividade de processamento de volta para o estado **Descobrir** ou **Revisar** com base nas atualizações da atividade de processamento que devem ser avaliadas pelo analista de privacidade ou pelo gerente de privacidade. A seguir está a lista de atividades que podem ser realizadas no formulário de atividade de processamento por um gerente de privacidade ou pelo analista de privacidade que possui a atividade de processamento.

- Execução automática da funcionalidade do indicador para monitorar continuamente os controles associados à atividade de processamento.
- Crie, gerencie e rastreie problemas.

Nota:
Quando uma nova avaliação de privacidade é enviada para uma atividade de processamento enquanto está no estado **Monitorar**, o sistema move automaticamente a atividade de processamento para o estado **Descobrir**.

Descontinuar

Este é um estado para descontinuar a atividade de processamento quando a respectiva aplicação de negócios ou processo de negócios não for mais usado na organização. Quando movido para este estado, todos os controles associados à atividade de processamento são descontinuados. A equipe de privacidade não pode fazer atualizações em uma atividade de processamento no estado desativado. Quando uma entidade é desativada, a atividade de processamento relacionada também é movida automaticamente para o estado Descontinuado.

Separação de domínios em Gestão de privacidade

Esta é uma visão geral da Separação de domínios e da aplicação [Governança, risco e conformidadeGestão de privacidade. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral do Domain Separation

O Domain Separation é melhor para os clientes que:

- Precisam impor a segregação de dados absoluta entre entidades de negócios (separação de dados).
- Personalizam as definições do processo de negócios e as interfaces do usuário para cada domínio (administração delegada).
- Mantenha alguns processos e emissão de relatórios globais em uma única instância.

Esses usuários podem optar por expandir ou recolher o escopo do domínio para mostrar ou ocultar dados de outros domínios.

Nota:
Os usuários sempre têm acesso aos dados de domínios que foram concedidos explicitamente a eles pela visibilidade do domínio.

Como o Domain Separation funciona no GRC

- Embora o GRC ofereça suporte à separação de dados, a separação de lógica e processo não é totalmente compatível.

- Muitos tipos de registros no GRC são gerados automaticamente por meio de processos do usuário. Entidades, controles, riscos, indicadores, testes de controle e atividades de processamento são campos que podem ser gerados automaticamente. Para registros gerados automaticamente (e para qualquer registro do GRC gerado manualmente), o domínio do registro é o mesmo que o domínio do usuário responsável pela criação ou geração dos registros.

  A geração automática deve ser lembrada ao trabalhar em uma implementação de GRC separada por domínio. Os usuários devem ter certeza de que estão criando ou gerando

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

registros no nível de domínio correto para que eles fiquem visíveis para o conjunto correto de usuários.

Por exemplo, suponha que você tenha uma hierarquia de domínio que tenha Global no nível superior, seguido por Domínio superior. O domínio principal, por sua vez, tem dois subdomínios: o domínio A e o domínio B.

- Se você tiver uma entidade para a qual deseja enviar uma avaliação de privacidade que deve ser avaliada por usuários nos domínios A e B, a entidade deve ser gerada ou criada manualmente no nível global. Se a entidade for criada no Domínio B, você não poderá recriar a entidade no Domínio A devido à indexação.
- Se você tiver uma entidade que deseja que seja avaliada por usuários na parte superior e no domínio A, poderá criar a entidade no domínio A.

A menos que as entidades estejam no domínio Global, os usuários não devem atribuir entidades em um domínio superior a usuários em um domínio inferior. No exemplo acima, se você tiver uma entidade no domínio TOP, não deverá atribuí-la para avaliação de privacidade a usuários nos Domínios A ou B, pois esses usuários não terão acesso à avaliação; portanto, o questionário de avaliação não seria gerado.

Da mesma forma, os usuários não devem atribuir objetivos de controle e declarações de risco em um domínio superior a certificações e avaliações em um domínio inferior. Caso contrário, o questionário de certificação ou avaliação não seria gerado.

Caso de uso

Os dados de GRC para TI podem ser separados dos dados de GRC de outros departamentos. Cada área de negócios que usa a aplicação GRC pode ter dados separados que não podem ser compartilhados com outros departamentos. Portanto, cada departamento pode ter suas próprias entidades, políticas, controles, riscos e assim por diante.

Ao observar um controle do domínio de TI, o usuário pode optar por expandir o escopo do domínio para mostrar valores do domínio Finanças ou recolher o escopo do domínio para mostrar somente os controles que correspondem ao domínio de TI.

Por padrão, o Domain Separation adiciona um campo de domínio às tabelas Tarefa [task]e Itens de configuração [cmdb_ci] e suas extensões.

Você pode estender o Domain Separation para todas as novas tabelas criadas, adicionando um campo sys_domain à definição do dicionário da tabela. Por padrão, o sistema separa por domínio as tabelas de plataforma e de aplicação de linha de base quando apropriado.

⚠ Aviso:
A ServiceNow não recomenda tabelas de plataforma com separação de domínio (qualquer tabela com o prefixo sys_, como as tabelas Entrada de Dicionário [sys_dictionary]e Substituição de Entrada de Dicionário [sys_dictionary_override]), pois isso pode produzir resultados inesperados.

Nesse caso de uso, scripts de cliente, regras de negócios, fluxos de trabalho, processos e assim por diante podem ser separados por domínio.

Embora o comportamento oferecido com o Domain Separation forneça suporte a vários locatários, a multilocação ainda está contida em uma única instância. Isso significa que algumas propriedades globais, alguns dados globais e alguns processos globais são compartilhados em todos os domínios. Por exemplo, a opção do sistema "Lembrar minhas informações" na página de login é global e não pode ser especificada por domínio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você precisar da separação completa e total de todas as propriedades do sistema e não precisar de relatórios globais ou processos globais, instâncias separadas são a melhor opção.

Emissão de relatórios para Gestão de privacidade

Os relatórios Gestão de privacidade estão disponíveis como páginas de visão geral nos vários registros.

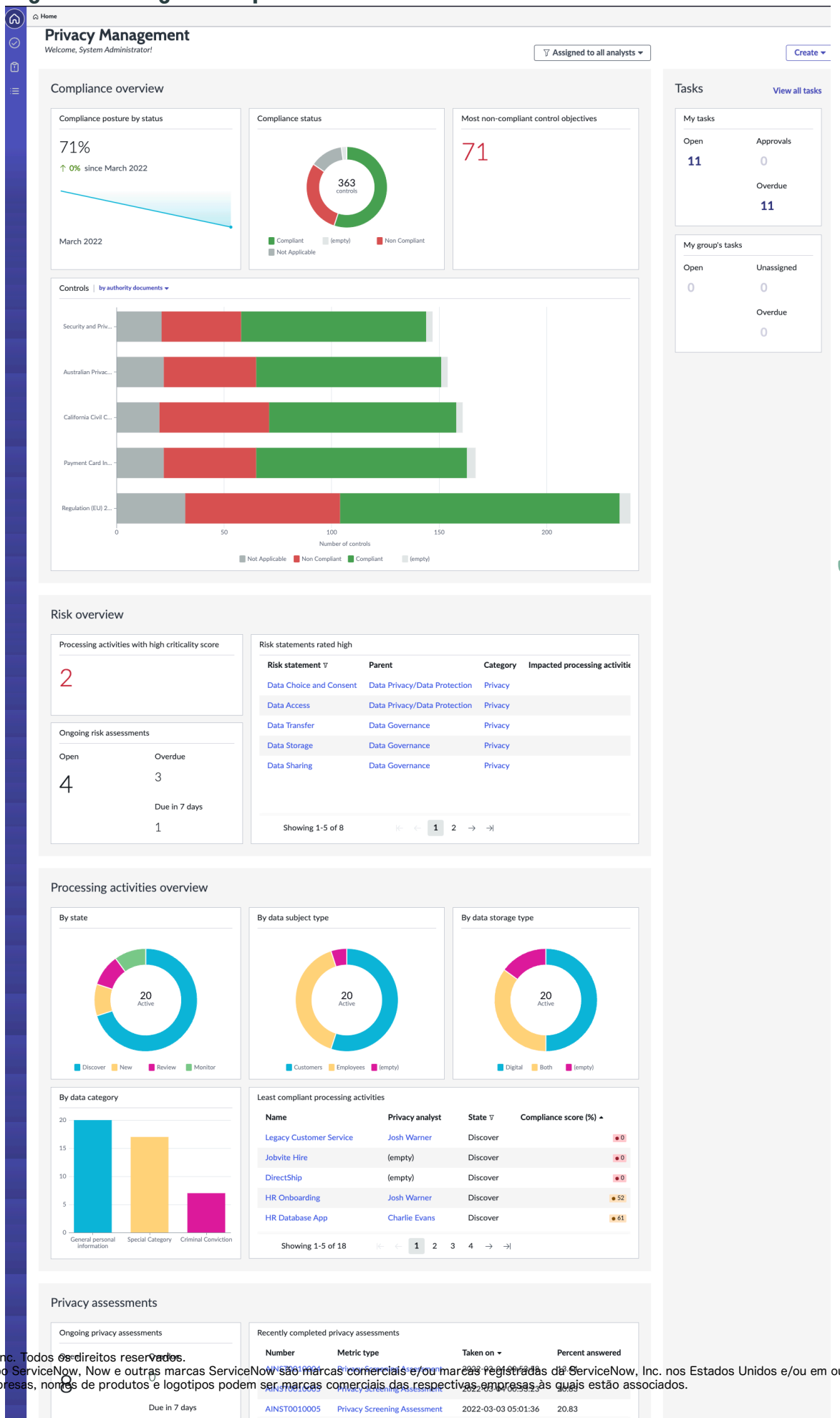
Página inicial do Gestão de privacidade

A página inicial Gestão de privacidade fornece uma visão geral do risco de privacidade completo e da postura de conformidade com detalhes como pontuação e tendência gerais de conformidade, status de avaliação de risco de privacidade, status de avaliação de impacto de privacidade, certificações de controle, status específico de problemas e mudança regulatória específica de privacidade tarefas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial de gestão de privacidade



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções necessárias

Para exibir a página inicial, você deve ter as funções sn_privacy.manager e sn_privacy.analyst.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização usariam esta página inicial, consulte os casos de uso a seguir.

Usuário	Uso do painel
Gerenciador de privacidade	O gerente de privacidade pode exibir e entender a postura de conformidade de privacidade, considerando todas as atividades de processamento e avaliações de privacidade. Eles também podem exibir as tarefas da equipe de privacidade.
Analista de privacidade	O analista de privacidade pode exibir e entender a postura de conformidade com a privacidade, considerando somente as atividades de processamento atribuídas a ele. Eles também podem acessar as tarefas que precisam de atenção.

Indicadores

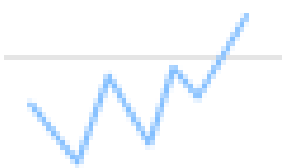
O indicador de percentual de pontuação de conformidade da atividade de processamento mostra o percentual de pontuação de conformidade da atividade de processamento.

Detalhamentos

- Atividade de processamento
- Analista de privacidade

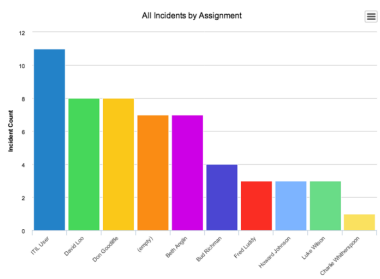
Relatórios

Este painel exibe os seguintes relatórios:

Título	Tipo	Descrição
Postura de conformidade por mês	Gráfico de tendências Gráfico 	A postura de conformidade por mês é representada graficamente com referência à pontuação de conformidade geral em todas as atividades de processamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
Status de conformidade	Rosca 	Fornece o status de conformidade de todos os controles em todas as atividades de processamento.
Controles (por documentos de autoridade ou por políticas)	Gráfico 	Fornece o status de conformidade dos controles associados aos documentos ou políticas de autoridade.
Atividades de processamento por estado	Rosca 	Mostra a divisão das atividades de processamento ativas pelos seguintes estados: • Novo • Descoberta • Revisão • Monitorar
Atividades de processamento menos compatíveis	Relatório 	Mostra a lista de atividades de processamento menos compatíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
Status das avaliações de privacidade	Pontuação 	Mostra o número de avaliações que estão em aberto, atrasadas e se aproximando da data de vencimento.
Avaliações de privacidade concluídas recentemente	Relatório 	Mostra a lista de avaliações de privacidade concluídas recentemente.
Problemas	Pontuação 	Mostra o número de problemas em aberto, atrasados e próximos da data de vencimento.
Problemas por prioridade	Rosca 	Mostra os problemas por prioridade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
Exceções às políticas	Pontuação 	Mostra o número de exceções às políticas que estão ativas, expirando e solicitadas.
Por pontuação de risco	Rosca 	Mostra as exceções às políticas por suas classificações de risco.
Indicadores	Pontuação 	Mostra o número de indicadores em aberto e com falha.
Certificações	Pontuação 	Mostra o número de certificações que estão em aberto, atrasadas e próximas da data de vencimento.

Página de visão geral da atividade de processamento

A página de visão geral da atividade de processamento fornece o risco de privacidade e a postura de conformidade para uma atividade de processamento. Esta página contém detalhes como a pontuação de conformidade geral e tendências, pontuações de avaliação

Tradução automática

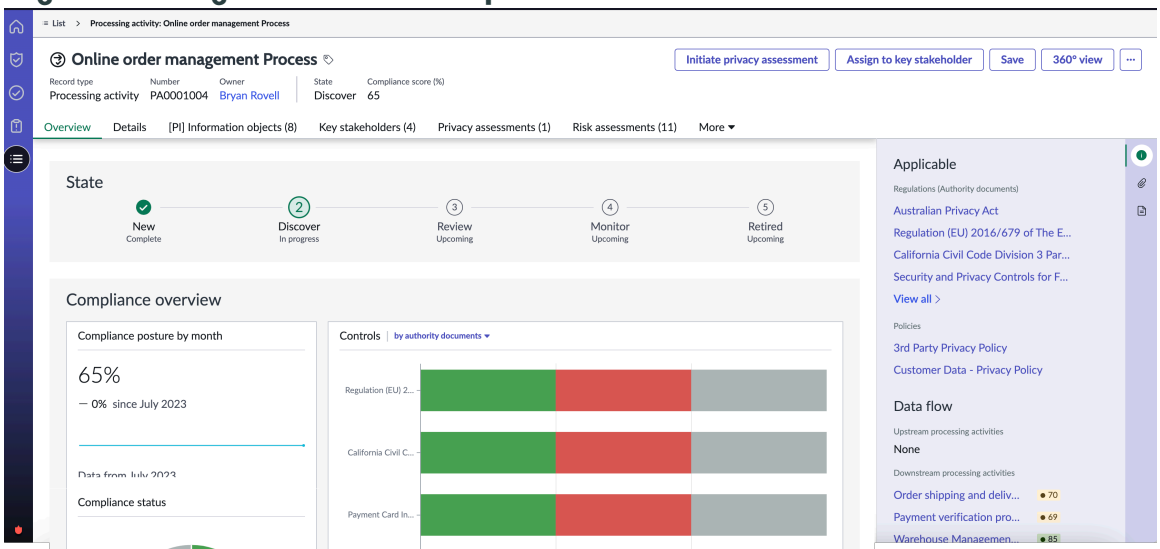
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de criticalidade de privacidade e mapa térmico de risco com base em avaliações de risco de privacidade, status de avaliação de privacidade, certificações de controle e status de problemas específicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página de visão geral da atividade de processamento



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções necessárias

Para exibir a página inicial, você deve ter as funções sn_privacy.manager e sn_privacy.analyst.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização usariam esta página inicial, consulte os casos de uso a seguir.

Usuário	Uso do painel
Gerente de privacidade e analista de privacidade	O gerente de privacidade e o analista de privacidade podem exibir e entender a postura de conformidade de privacidade da atividade de processamento fornecida.

Indicadores

Percentualde pontuação de conformidade da atividade de processamento: percentual de pontuação de conformidade da atividade de processamento.

Detalhamentos

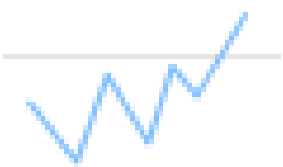
- Atividade de processamento
- Analista de privacidade

Visão geral de risco

A seção de visão geral de risco exibe a pontuação de criticalidade da atividade de processamento, o número de riscos altos sem controles, os detalhes das avaliações de risco em andamento e o mapa térmico de risco.

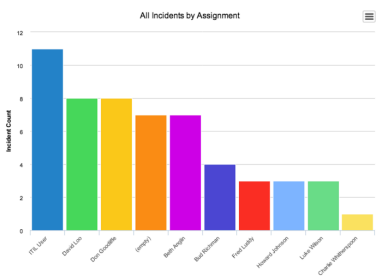
Relatórios

Este painel exibe os seguintes relatórios:

Título	Tipo	Descrição
Postura de conformidade por mês	Gráfico de tendências Gráfico 	A postura de conformidade por mês é representada graficamente com referência à pontuação de conformidade da atividade de processamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
Status de conformidade	Rosca 	Este relatório fornece o status de conformidade de todos os controles da atividade de processamento.
Controles (por documentos de autoridade ou por políticas)	Gráfico 	Este relatório fornece o status de conformidade dos controles associados aos documentos ou políticas de autoridade.
Status das avaliações de privacidade	Pontuação 	Mostra o número de avaliações que estão em aberto, atrasadas e se aproximando da data de vencimento.
Avaliações de privacidade concluídas recentemente	Relatório 	Mostra a lista de avaliações de privacidade concluídas recentemente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
Problemas	Pontuação 	Mostra o número de problemas em aberto, atrasados e próximos da data de vencimento.
Problemas por prioridade	Rosca 	Mostra os problemas por prioridade.
Exceções às políticas	Pontuação 	Mostra o número de exceções às políticas que estão ativas, expirando e solicitadas.
Por pontuação de risco	Rosca 	Mostra as exceções às políticas por suas classificações de risco.

Tradução automática

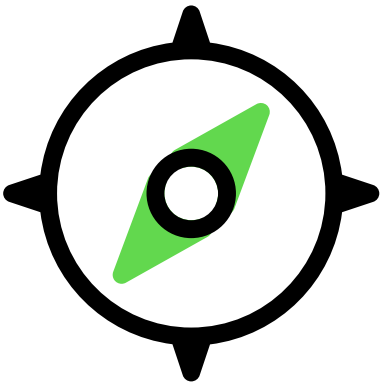
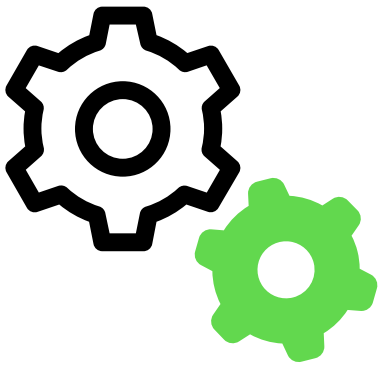
Gestão de mudanças regulatórias

A aplicação ServiceNow® Gestão de mudanças regulatórias permite verificar as mudanças regulamentares futuras, avaliar o seu impacto e implementar mudanças relacionadas com

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

o risco e a conformidade. A aplicação verifica a conformidade regulatória geral da sua organização.

Iniciar

Explorar	**Configurar**	**Uso**
		
Explore os principais recursos e benefícios do Gestão de mudanças regulatórias	Configurar as Gestão de mudanças regulatórias tarefas	Use a aplicação Gestão de mudanças regulatórias na interface do usuário clássica
Gerenciar	**Referência**	
		
Gerenciar as tarefas de mudança regulatória no Espaço de Conformidade	Componentes, como tabelas e funções, instalados com Gestão de mudanças regulatórias	

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Pergunte ou responda questões na comunidade
- Pesquisar por artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente
- Desenvolver treinamento
- Desenvolver documentação

Explorando Gestão de mudanças regulatórias

A aplicação Gestão de mudanças regulatórias fornece uma estrutura que sua organização pode usar para se integrar com provedores de inteligência regulatória de terceiros para que você possa acompanhar as mudanças regulatórias e cumprir as regulamentações externas.

Visão geral Gestão de mudanças regulatórias

A aplicação Gestão de mudanças regulatórias permite que você gerencie suas próximas mudanças regulatórias com eficiência. A aplicação fornece os fluxos de trabalho estruturados que ajudam sua organização a avaliar a aplicabilidade das mudanças regulatórias, avaliar seu impacto e implementar mudanças relacionadas a riscos e conformidade.

A aplicação Gestão de mudanças regulatórias funciona com os seguintes tipos de componentes:

- Componente de integração: os parceiros de inteligência regulatória normalmente fornecem o componente de integração. Por meio dessa integração, você pode consumir alertas regulatórios em sua instância.
- Componente da estrutura de aplicações: a aplicação Gestão de mudanças regulatórias tem um componente da estrutura de aplicações. Este componente fornece os fluxos de trabalho estruturados que você pode usar para analisar e processar os alertas regulatórios que são recebidos na tabela de alertas regulatórios.

A aplicação Gestão de mudanças regulatórias consiste no fluxo de trabalho mostrado no diagrama a seguir.

1. Gerenciar taxonomia regulatória: crie uma taxonomia regulatória interna que seja específica para o Now Platform. Você pode mapear a taxonomia com as taxonomias externas fornecidas pelos provedores de inteligência regulatória de terceiros para padronização. A taxonomia interna contém os seguintes elementos de design:
   - Tipo de conteúdo
   - Jurisdição
   - Órgão regulador
   - Setor
   - Tema

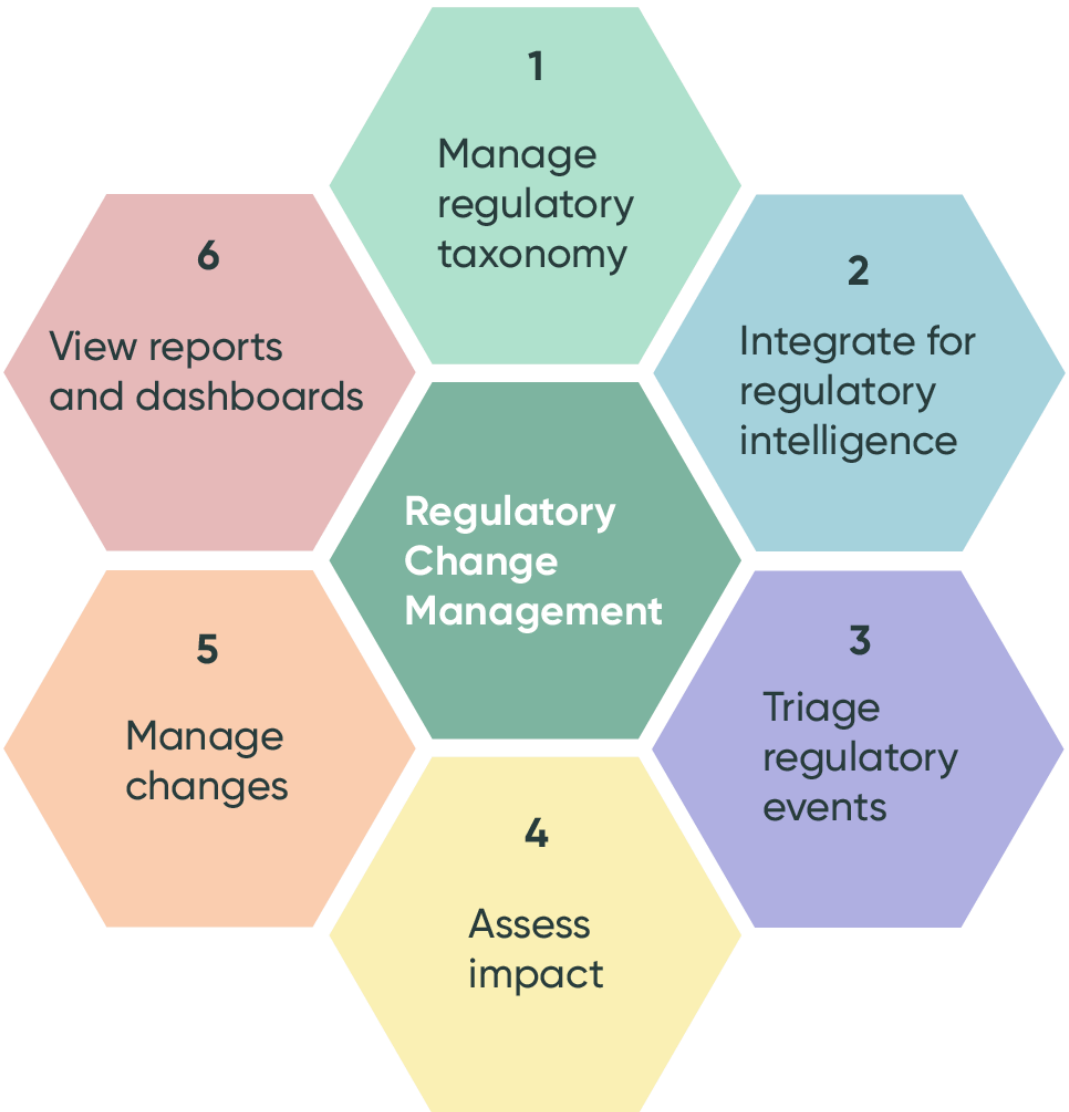
   Você pode criar e mapear esses elementos com a taxonomia externa durante o processo de configuração.
2. Integre para obter inteligência regulatória: integre com os provedores de inteligência regulatória de terceiros e consuma os alertas em sua instância em intervalos regulares. Você pode monitorar dados regulatórios em um ambiente em rápida mudança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Triagem de eventos regulatórios: analise os alertas regulatórios e identifique os eventos regulatórios que são relevantes para sua organização.
4. Avaliar o impacto: avalie o impacto de eventos regulatórios usando metodologias de avaliação de impacto configuráveis.
5. Gerenciar mudanças: identifique as mudanças que devem ser feitas. Essas mudanças são implementadas por meio das seguintes tarefas de ação:
   - Atualize objetos GRC subjacentes, como políticas, processos, riscos e controles na biblioteca regulatória.
   - Atualize as citações existentes ou importe novas citações dos provedores na biblioteca regulatória.
6. Exibir relatórios e painéis: avalie o estado da conformidade regulatória usando relatórios e painéis. Você pode manter uma trilha de auditoria das atividades de conformidade.

Fluxo de trabalho da aplicação Gestão de mudanças regulatórias



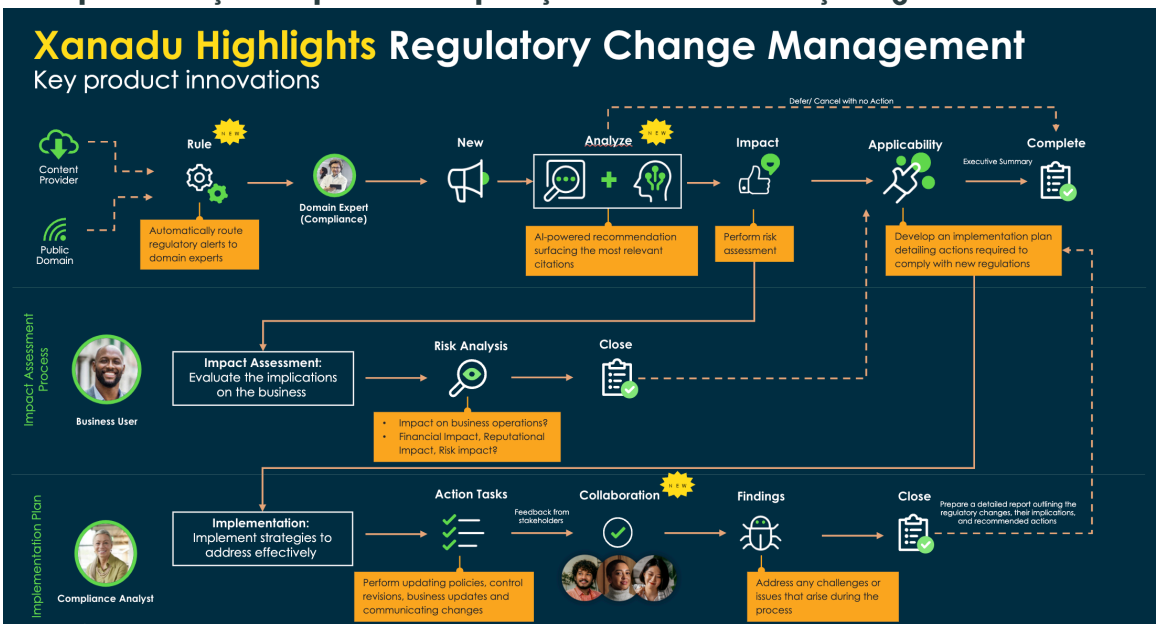
Tradução automática

Destaques da versão

O infográfico a seguir mostra as principais inovações de produto da aplicação Gestão de mudanças regulatórias.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Principais inovações de produto da aplicação Gestão de mudanças regulatórias



Fluxo de negócios para Gestão de mudanças regulatórias

O fluxo de trabalho da aplicação Gestão de mudanças regulatórias envolve fases separadas para instalação, configuração e gerenciamento.

O fluxo de trabalho da aplicação Gestão de mudanças regulatórias passa pelas seguintes fases. Essas fases ajudam a gerenciar mudanças regulatórias:

1. Pré-requisitos: certifique-se de que as seguintes aplicações estejam instaladas:
   - ServiceNow® GRC: Gestão de políticas e conformidade aplicação
   - ServiceNow® Risco avançado aplicação
2. Baixe e instale a aplicação GRC: Regulatory Change Management do ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte Baixar e instalar.
3. Atribua funções aos usuários conforme necessário. Para obter detalhes, consulte Funções de usuário em Gestão de mudanças regulatórias.
4. Para configurar a aplicação Gestão de mudanças regulatórias, conclua as seguintes etapas:
   - Crie e valide as conexões e credenciais. Para obter detalhes, consulte Estabelecer uma conexão SFTP ou REST API.
   - Ative os fluxos de integração. Para obter detalhes, consulte GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence e Configurar os feeds RSS.
   - Crie e mapeie a taxonomia regulatória interna. Para obter detalhes, consulte Mapear a taxonomia.
5. Para gerenciar o fluxo de trabalho, conclua as seguintes etapas:
   - Atribua os alertas regulatórios. Para obter detalhes, consulte Gerenciar e atribuir alertas de eventos regulatórios.
   - Avalie o impacto dos alertas e crie tarefas de mudança regulatória. Para obter detalhes, consulte Gerenciar as tarefas de mudança regulatória.
   - Avalie as tarefas de ação. Para obter detalhes, consulte Tarefas de ação em Gestão de mudanças regulatórias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Implemente as mudanças e crie tarefas de ação. Para obter detalhes, consulte Criar uma tarefa de ação.
- Crie e exiba problemas relacionados a tarefas regulatórias. Para obter detalhes, consulte Criar um problema relacionado às tarefas regulatórias

6. Forneça uma visão geral das mudanças regulatórias por meio de painéis e relatórios. Para obter detalhes, consulte Painel do Gestão de mudanças regulatórias.
7. Garanta uma conformidade regulatória geral para sua organização.

Fluxo do processo e tarefas realizadas por diferentes usuários

O fluxo do processo Gestão de mudanças regulatórias consiste nas tarefas que são executadas pelas diferentes funções de usuário para gerenciar e aderir à conformidade de mudança regulatória da sua organização.

Os alertas regulatórios são obtidos de provedores externos que fornecem os dados como alertas regulatórios. O alerta pode ser recebido como feeds RSS ou de um provedor externo, como o Thomson Reuters Regulatory Intelligence (TRRI). A aplicação Gestão de mudanças regulatórias recebe as novas mudanças regulatórias que são aplicáveis a uma organização.

Semelhante à maioria das aplicações de IRM, a aplicação Gestão de mudanças regulatórias tem as seguintes funções de usuário:

- Administrador de RCM: um usuário que tem a função sn_grc_reg_change.admin.
- Gerente de RCM: um usuário que tem a função sn_grc_reg_change.manager.
- Usuário ou coordenador de RCM: um usuário que tem a função sn_grc_reg_change.use. Este usuário garante que as mudanças regulatórias sejam atribuídas às equipes corretas e que as mudanças sejam concluídas a tempo.
- Função de usuário comercial: um usuário que tem a função sn_grc.business_user.
- Gerente de risco ou conformidade: um usuário que tem a função sn_risk.manager ou sn_compliance.manager. Este usuário executaria as mudanças como parte da aplicação Gestão de mudanças regulatórias.

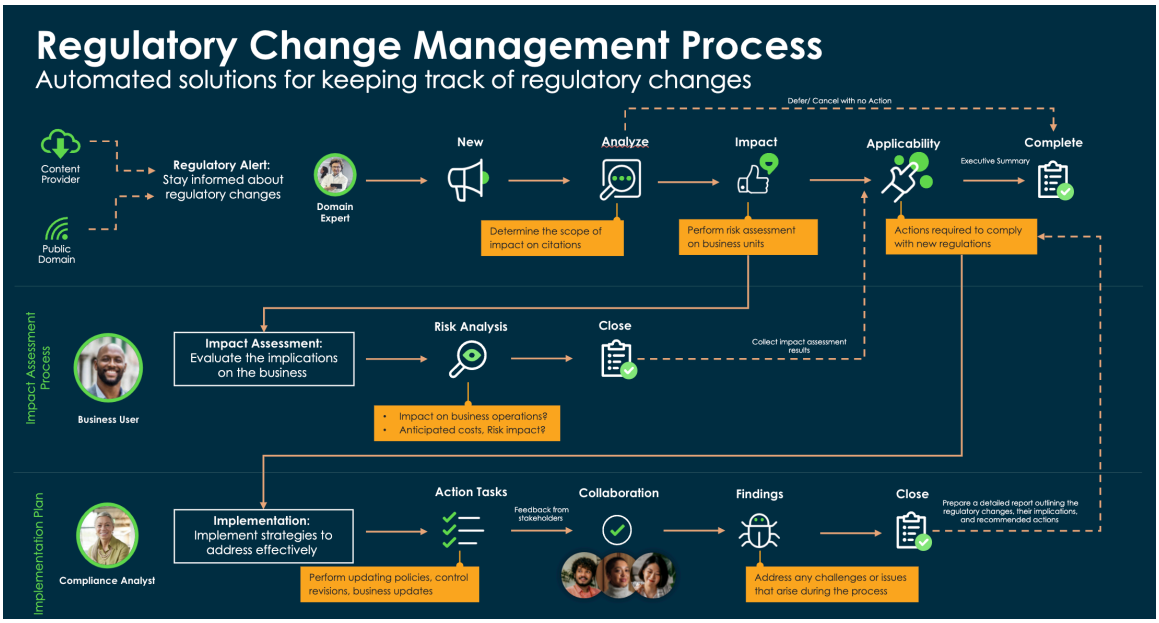
Para obter mais informações sobre as funções, consulte Funções de usuário em Gestão de mudanças regulatórias.

O infográfico a seguir mostra o fluxo do processo Gestão de mudanças regulatórias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de mudanças regulatórias fluxo do processo e tarefas realizadas por diferentes usuários



As etapas para concluir o fluxo do processo Gestão de mudanças regulatórias são:

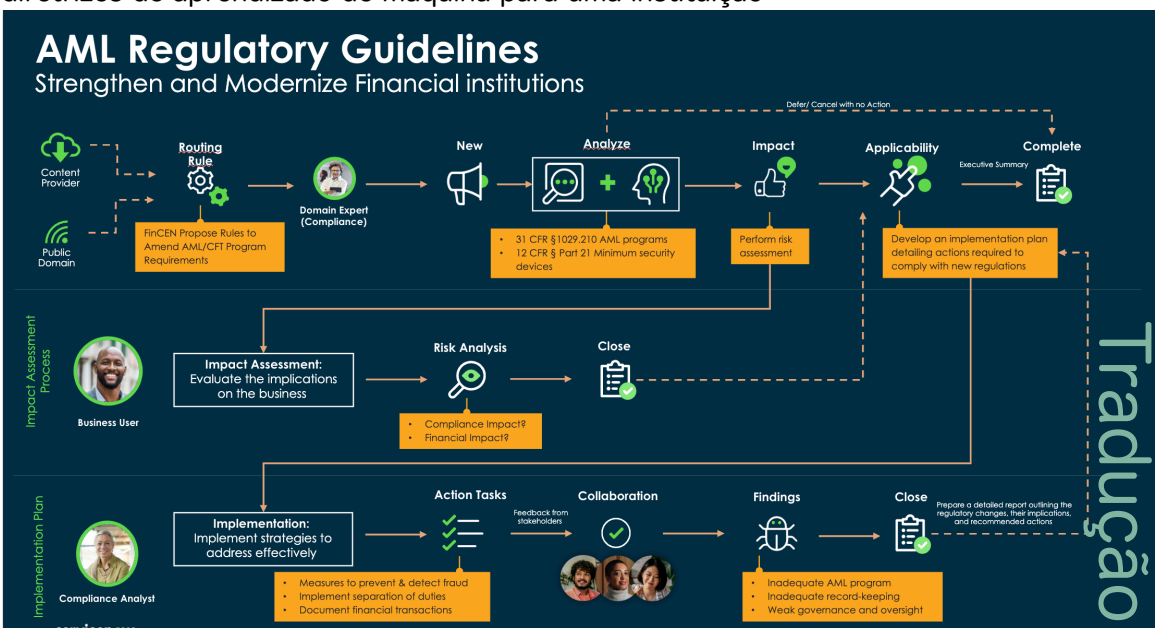
1. Configure a integração. Seus clientes podem assinar um feed RSS público para os órgãos reguladores ou podem assinar um provedor de assinatura, como Thomson Reuters Regulatory Intelligence (TRRI), que é um provedor de inteligência selecionado. Um provedor de assinatura pode agregar as mudanças regulatórias de diferentes origens e fornecer as mudanças coletivas como feeds.
2. Configure uma taxonomia interna. Elementos de taxonomia são diferentes classificadores que uma organização pode aplicar ao conteúdo regulatório para categorizá-lo. Você pode usar elementos de taxonomia para criar uma estrutura hierárquica de diferentes classificações para configurar o conteúdo regulatório de uma organização.
3. Analise um alerta regulatório. Um usuário com a função sn_grc_reg_change.manager (gerenciador de RCM) revisa um alerta regulatório e o atribui a um coordenador ou usuário com a função sn_grc_reg_change.user (usuário de RCM). O usuário com a função sn_grc_reg_change.user revisa o alerta. Se a mudança regulatória exigir uma avaliação de impacto, o usuário do RCM a enviará para um especialista no assunto (SME) com uma função de usuário de negócios.
4. Avalie o impacto. O especialista no assunto (SME) com uma função de usuário de negócios avalia o impacto da mudança regulatória e envia a pontuação da avaliação de impacto para a aplicação Gestão de mudanças regulatórias. Se o alerta não for aplicável à organização, o usuário do RCM fechará o alerta. Se o alerta for aplicável à organização, o usuário do RCM criará uma nova tarefa de mudança regulatória e a atribuirá ao mesmo coordenador ou a um novo coordenador.
5. Elabore um plano de ação. O coordenador identifica as etapas para cumprir a mudança regulatória, concebe um plano de ação e cria as tarefas de ação para as diferentes equipes que precisam concluir os itens de ação identificados. O coordenador cria as tarefas de ação que estão associadas à tarefa de mudança regulatória. Depois que o plano de ação é criado, ele é enviado ao gerente do RCM para aprovação. O gerente revisa o plano de ação e confirma se mais tarefas de ação precisam ser criadas ou se algumas das tarefas de ação não são necessárias.
6. Conclua as tarefas de ação. Se o plano de ação for rejeitado, o coordenador passará pelo plano de ação, atualizará as tarefas reais e enviará o plano de ação de volta para aprovação. Todas as tarefas de ação baseadas em conformidade estão visíveis para o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

gerente de conformidade. O gerente de risco pode ver as tarefas de ação com base em risco. Depois que as tarefas são atribuídas aos usuários de risco e conformidade, as tarefas de ação são rastreadas até a conclusão. Uma data de vencimento é marcada e rastreada para as tarefas de ação. Quando as tarefas são concluídas, o alerta regulatório e as tarefas de mudança regulatórias primárias são encerradas e o fluxo do processo de mudança é concluído.

O infográfico a seguir mostra um exemplo de Gestão de mudanças regulatórias diretrizes de aprendizado de máquina para uma instituição financeira.



Tradução automática

Colaboração em bate-papo e discussão do Next Experience

Em um caso de gestão de mudanças regulatório, selecione **Discutir** em outras opções. Colabore com agentes virtuais usando a **Colaboração e discussão de bate-papo do Next Experience**.

- O uso do Bate-papo e discussão do Next Experience simplifica a comunicação e aprimora a colaboração entre as equipes de risco e conformidade distribuídas que trabalham em casos/solicitações de conformidade.
- Preencha as informações preliminares e o contexto da discussão. Identifique especialistas no assunto para ajudar e colaborar na discussão. Os gerentes podem acessar várias discussões de uma só vez usando o recurso de janelas encaixadas.
- Identifique especialistas no assunto para ajudar e colaborar na discussão.
- Os gerentes podem acessar várias discussões de uma só vez usando o recurso de janelas encaixadas.

Como configurar suas necessidades de conformidade e integração com provedores de conteúdo regulatório

Configure a aplicação Gestão de mudanças regulatórias para gerenciar suas necessidades de conformidade e integração com provedores de conteúdo de inteligência regulatória.

Uma configuração típica da aplicação Gestão de mudanças regulatórias consiste nas seguintes etapas:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Baixe a aplicação [Gestão de mudanças regulatórias de ServiceNow Store. Para obter mais informações, consulte Download da aplicação Gestão de mudanças regulatórias .
2. Execute as tarefas de configuração do módulo Administração. Para obter mais informações, consulte Gerenciar portal de administração .

Baixar e instalar

Baixe a aplicação GRC: Regulatory Change Management da ServiceNow Store e execute-a na sua instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.it_admin ou sn_grc_reg_change.admin

Procedimento

1. Baixe a aplicação GRC: Regulatory Change Management do ServiceNow Store.
   Siga as instruções para Baixar uma aplicação [GRC de ServiceNow Store pela primeira vez. O download da aplicação Gestão de mudanças regulatórias instala automaticamente as seguintes aplicações necessárias:
   - GRC: Gestão de políticas e conformidade
   - GRC: Risco avançado
2. Em sua instância, navegue até **TodosAplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
3. Localize GRC: Regulatory Change Management.
4. Selecione uma versão apropriada na seção Detalhes.
   Você pode selecionar a versão mais recente ou até uma das duas versões anteriores.
5. Selecione**Instalar**.
   Uma nova janela de instalação da aplicação é exibida.
6. Confirme os detalhes da aplicação e selecione**Instalar**.

Resultado

A aplicação GRC: Regulatory Change Management está instalada em sua instância ServiceNow.

Configurar os feeds RSS

Configure os dados de feeds RSS na aplicação Gestão de mudanças regulatórias instalada em sua instância. Instale o plug-in de feeds RSS para ativar os dados de feeds RSS na aplicação Gestão de mudanças regulatórias.

Antes de Iniciar

Pré-requisito para ativar o plug-in Integração do GRC: Regulatory Change Management com RSS Feeds : a aplicação Gestão de mudanças regulatórias deve ser instalada primeiro em sua instância.

Função necessária: sn_grc_reg_change.it_admin, sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os feeds RSS (Resumo do site RDF ou distribuição realmente simples) são feeds da Web que permitem que usuários e aplicações acessem atualizações para sites em um formato padronizado e legível por computador. Os sites usam feeds RSS para publicar informações atualizadas com frequência, como entradas de blog, manchetes de notícias e períodos de séries de áudio e vídeo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicação** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Feeds RSS** para buscar dados de feeds RSS na aplicação Gestão de mudanças regulatórias.
2. Baixe e instale o plug-in Integração do GRC: Regulatory Change Management com RSS Feeds da loja. Depois que o plug-in Integração do GRC: Regulatory Change Management com RSS Feeds é instalado, o módulo de Feeds RSS é exibido no módulo da aplicação Gestão de mudanças regulatórias na IU. Os seguintes submódulos são exibidos em Feeds RSS.

Submódulos em Feeds RSS

Módulo	Descrição
Origens do feed	Módulo para alimentar os registros de origem.
Configuração de feed	Módulo para configurar o fluxo para extrair os feeds RSS.
Aliases de conexão e credencial	Alias para configurar o URL de onde você obtém os dados RSS específicos.
Resposta da solicitação de feed	Módulo que contém as respostas das origens de feeds RSS.
Configuração de taxonomia do provedor	Módulo para definir a configuração da taxonomia do provedor.

3. No módulo Configuração de feed, conclua as etapas a seguir.
   a. Selecione **Extrair feed RSS para mudança regulatória** na página de IU do Flow Designer.
   b. Selecione **Testar** e, em seguida, **Ativar** para ativar o fluxo.
   O administrador de TI do RCM programa o fluxo Extrair feed RSS para mudança regulatória para ser executado diariamente, semanalmente ou mensalmente e configura o tempo para o fluxo.
4. Selecione o módulo **Aliases de conexão e credencial** e escolha **Criar nova conexão e credencial** em Links relacionados.
5. Insira as informações de conexão no formulário de registro Criar conexão e credencial conforme descrito na tabela e selecione **Criar**.

Módulo de aliases de conexão e credencial

Campo	Descrição
Nome	Nome da conexão no formato de texto, por exemplo, Federal Reserve, FDA (Food and Drug Administration).
URL de Conexão	URL de conexão de onde os feeds são obtidos, por exemplo, https://www.rbi.org.in/pressreleases_rss.xml

   Uma nova conexão é criada e listada na lista relacionada Aliases de conexão e credencial.
6. Insira informações na Configuração de taxonomia do provedor para definir a configuração de taxonomia do provedor.
   Para obter mais informações, consulte Como definir um registro de configuração de taxonomia do provedor.
   Para obter a melhor experiência de conexões baseadas em RSS, após a configuração na ServiceNow, certifique-se de que o link do Feed RSS seja validado. O RSS é um padrão, assim como o HTML e o CSS, e a marcação irregular pode causar problemas agora ou no futuro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Insira as informações no novo formulário de registro de Fontes de feed, conforme descrito na tabela.

Novo registro de origens de feed

Campo	Descrição
Nome	Nome no formato de texto para o novo registro.
Conexão	Conexão que você criou recentemente no módulo Aliases de conexão e credencial. Insira a URL do provedor do feed. **Nota:** Somente URLs públicos são compatíveis neste ponto. Para obter a melhor experiência de conexões baseadas em RSS, após a assinatura, certifique-se de que o link do Feed RSS seja validado. O RSS é um padrão, assim como o HTML e o CSS, e a marcação irregular pode causar problemas agora ou no futuro.
Ativo	Caixa de seleção para marcar a origem do feed como ativa
Provedor	Novo registro do provedor. ○ Nome ○ Descrição ○ Origem da taxonomia: única, múltipla ou padrão. Selecione a opção Padrão para mapear a taxonomia e selecionar os elementos de design da taxonomia, como Jurisdição, Órgão regulador, Setor, Tema e Tipo de conteúdo. Selecione Enviar para adicionar o novo provedor.

a. Selecione **Enviar** no formulário de registro de origem do feed para criar um novo registro de origem do feed.

8. No módulo Resposta de solicitação de feed, exiba a resposta das origens de feeds RSS ou selecione **Novo** para criar uma nova resposta de solicitação de feed.

a. No formulário, preencha os campos.

Formulário de resposta de solicitação de feed

Campo	Descrição
Origem do feed RSS	Origem do feed RSS para receber os feeds.
Resposta	Resposta aos feeds RSS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. Selecione **Enviar**.
Um novo registro de resposta de solicitação de feed foi criado.

Resultado

Depois que a origem do feed é configurada e o fluxo Extrair feed RSS para mudança regulatória é executado em um horário programado, os dados dos feeds RSS são recebidos na tabela de resposta de solicitação de feed. Os dados de feeds RSS analisados da tabela Resposta da solicitação de feed são exibidos na tabela Feeds regulatórios.

Etapas envolvidas na instalação e ativação do plug-in de feeds RSS

Instale o plug-in de feeds RSS para ativar os dados de feeds RSS na aplicação Gestão de mudanças regulatórias usando as etapas neste tópico.

1. Pesquise os registros de origem do feed.
2. Alimente os registros de origem.
3. Buscar feeds RSS.
4. Criar registro de resposta de solicitação de feed.
5. Insira a resposta do feed no feed regulatório.
6. Criar registro de log de integração.

Módulo de administração

Use o módulo Administração para gerenciar provedores de terceiros e a configuração de classes de entidade.

Os provedores de Inteligência regulatória entregam alertas regulatórios que incluem uma variedade de mudanças regulatórias. Cada registro de alerta regulatório contém a seção de taxonomia para a taxonomia regulatória associada ao alerta. Essa taxonomia ajuda a classificar e categorizar o alerta. O design de taxonomia interna contém os seguintes cinco elementos:

- Órgão regulador
- Setor
- Tema
- Tipo de conteúdo
- Jurisdição

Ao configurar a aplicação Gestão de mudanças regulatórias, você precisa mapear a taxonomia externa para sua própria taxonomia interna para padronização. Os elementos de design são criados e mapeados a partir da taxonomia externa do provedor durante o processo de configuração.

Depois de configurar a taxonomia interna, a próxima etapa é atualizar o registro de configuração do provedor com o nome e a descrição dos provedores. Para manter uma configuração de provedor genérica, um registro de provedor é usado. Os provedores podem enviar os dados por meio de várias combinações, como por meio de um único arquivo ou como uma API. Para saber mais, consulte Mapear a taxonomia.

Você pode usar o módulo Administração para configurar vários registros. Você pode fazer o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Atualize o registro de configuração do provedor para definir e receber os dados dos provedores.
- Configure as classes de entidade que podem ser afetadas devido às mudanças regulatórias.

Mapear a taxonomia

Crie uma taxonomia interna ao configurar a aplicação Gestão de mudanças regulatórias. Mapeie a taxonomia externa para a taxonomia interna para que a aplicação Gestão de mudanças regulatórias se refira a apenas uma taxonomia.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_reg_change.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A aplicação Gestão de mudanças regulatórias armazena a taxonomia e fornece uma maneira de mapear as taxonomias usando o componente de IU.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicação** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Taxonomia** > **Classes de taxonomia**.
   As classes de taxonomia predefinidas são exibidas:
   - Tipos de conteúdo- Os tipos de conteúdo fornecem controle específico do site sobre como os dados do sistema definidos por modelos são renderizados.
   - Jurisdições – As jurisdições nas regiões são usadas para obrigações de notificação de violação de dados, pois cada obrigação é dividida por jurisdição.
   - Órgãos reguladores- Órgãos reguladores que regem os regulamentos. Por exemplo, RBI, SEBI, SEC, TRRI e assim por diante.
   - Setores- Setores de negócios que são regidos por regras governamentais. Por exemplo, FRM, FDIC, SEC.
   - Temas – Os temas indicam as áreas que as organizações devem considerar em sua gestão de mudanças regulatórias.
2. Navegue até as seguintes tabelas de taxonomia se quiser exibir ou atualizar o nome da classe de taxonomia:
   - **Tipos de conteúdo**
   - **Jurisdições**
   - **Órgãos reguladores**
   - **Setores**
   - **Temas**

   Por exemplo, quando você clica em Jurisdição, o campo Nome da classe exibe Jurisdição como a classe de taxonomia.

   Nota:
   Somente usuários com as funções sn_grc_reg_change.admin podem atualizar as tabelas de taxonomia.
3. Clique em **Atualizar** para atualizar o nome da classe.
4. Clique em **Novo** na lista relacionada Classe de taxonomia.
   Um novo registro de classe de taxonomia é exibido em uma página separada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registro de classe de taxonomia

Campo	Descrição
Nome	Nome da classe de taxonomia.

A nova classe de taxonomia é exibida na página Classe de taxonomia.

5. Abra a página Classe de taxonomia para criar um novo registro de mapeamento de classe de taxonomia.
6. No formulário, preencha os campos.
   Dependendo de qual tabela regulatória foi selecionada anteriormente, o título do formulário será diferente.

Registro de mapeamento de classe de taxonomia

Campo	Descrição
Provedor	Provedor dos alertas.
Classe de taxonomia externa	Classe de taxonomia externa que é mapeada com a classe de taxonomia interna.
Classe de taxonomia	Classe de taxonomia fornecida por padrão, como Jurisdições ou Tipo de conteúdo.

7. Clique em **Enviar** para mapear a classe de taxonomia externa para a classe de taxonomia interna.
   A classe de taxonomia externa é mapeada para a classe de taxonomia interna.

Configurar uma classe de entidade

Configure as classes de entidade nas quais as avaliações de impacto são realizadas. Você pode adicionar as classes das entidades que devem ser selecionadas nas avaliações de impacto.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_reg_change.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como administrador, você pode definir as classes de entidade ao definir a configuração. As entidades de negócios são avaliadas por avaliações de impacto. Você deve configurar essas classes de entidade antes que os responsáveis pela entidade possam realizar suas avaliações de impacto ou de risco.

Essas classes de entidade são enviadas pela aplicação GRC por padrão. Com base na configuração do cliente, mais classes de entidade são adicionadas à aplicação. Se um usuário criar mais classes, elas também serão exibidas na lista.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicação** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Administração** > **Configuração da classe de entidade**.
2. Na coluna Disponível, selecione uma ou mais classes de entidade.
3. Mova as classes de entidade selecionadas para a coluna Selecionada.
   As classes de entidade selecionadas são exibidas na coluna Selecionada.
4. Clique em **OK**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Depois que as classes de entidade são configuradas, os proprietários da entidade podem avaliar o impacto das mudanças regulatórias propostas nas entidades que possuem. Eles podem executar uma avaliação de risco. Com base na avaliação recebida dos proprietários da entidade, o gerente ou o usuário decide o impacto geral e marca o alerta como aplicável ou não aplicável.

Como definir um registro de configuração de taxonomia do provedor

Configure um registro de configuração de taxonomia do provedor para definir e mapear a taxonomia externa para uma classe de taxonomia interna.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_reg_change.admin

Procedimento

1. Navegar até **Aplicação** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Administração** > **Configuração de taxonomia do provedor**.
2. Clique em **Novo** na página.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de registro de configuração de taxonomia do provedor

Campo	Descrição
Provedor	Provedor do registro de configuração de taxonomia.
Configuração padrão de taxonomia	Opção de caixa de seleção para usar a configuração de taxonomia padrão. Desmarque a opção de configuração de taxonomia padrão para ver a configuração do carregador de taxonomia.
Taxonomia	Taxonomia interna para a qual a taxonomia externa está mapeada. Desbloqueie a lista para adicionar a taxonomia.
Carregador de taxonomia	Campo de configuração do carregador de taxonomia quando a opção de configuração de taxonomia padrão está desmarcada. Selecione o modo de importação para importar os dados de taxonomia: ○ Fonte de dados: use a fonte de dados se a taxonomia puder ser importada por meio da fonte de dados da plataforma ServiceNow. ○ Script personalizado: use o script personalizado se a importação de taxonomia precisar de lógica personalizada. Para fonte de dados: atualize os seguintes campos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Fonte de dados: fonte de dados a ser definida, como Azure AD, Auth0. ○ Importação de dados programada: o trabalho de importação que executa a fonte de dados com frequência. Para script personalizado: atualize os seguintes campos: ○ Arquivo de taxonomia necessário: marque a caixa de seleção se os dados a serem importados por meio do modo selecionado precisarem de um arquivo a ser anexado. ○ Variáveis: use as variáveis definidas no script. ○ Script: script a ser preenchido. Esta é uma etapa obrigatória.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
O novo registro de configuração de taxonomia do provedor é listado na página Configuração de taxonomia do provedor.

Como usar o Gestão de mudanças regulatórias

Você pode continuar usando o ambiente clássico para executar todas as Gestão de mudanças regulatórias atividades da aplicação.

Como gerente de RCM, você pode atribuir alertas regulatórios, criar um problema relacionado às tarefas regulatórias e monitorar tarefas de mudança regulatórias e tarefas de ação.

A partir da versão Xanadu, todos os novos recursos e melhorias estão disponíveis somente na exibição do Workspace.

Criar uma tarefa de ação

Crie uma tarefa de ação relacionada às tarefas de mudança regulatória e às tarefas de importação de documentos de origem para que você possa concluir as tarefas regulatórias.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user ou sn_grc_reg_change.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As tarefas de ação regulatória são criadas como um acompanhamento para concluir as mudanças que foram identificadas como parte da avaliação de impacto para tarefas de mudança regulatória. Depois que essas mudanças específicas forem identificadas, você poderá criar e gerenciar essas tarefas de ação como gerente ou usuário.
Você pode executar ações comuns do usuário, como **Enter**, **Escolher**, **Selecionar**, **Anexar**, **Exibir**, **Adicionar**, **Associar**e **Desvincular**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicação** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Tarefas de ação** > **Todas as tarefas de ação**.
2. Selecione uma tarefa.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Tarefas de ação regulatória

Campo	Descrição
Tarefa regulatória	Número da tarefa regulatória.
Categoria	Tipo de categoria da tarefa de ação, como conformidade ou risco.
Grupo de atribuição	Grupo ao qual a tarefa de ação está atribuída.
Prioridade	Prioridade da tarefa de ação.
Prazo	Prazo da tarefa de ação. Datas passadas não são permitidas.
Destino da ação de conformidade	Registro GRC específico a ser selecionado. Por exemplo, Documento de autoridade, Citação no menu de lista e o documento associado.
Atribuído a	Usuário atribuído à tarefa.
Descrição resumida	Descrição resumida da tarefa de ação.
Instruções	Instruções para a tarefa de ação.
Diário de atividades	
Lista de observação	Lista de usuários que recebem notificações sobre as atualizações.
Anotações de trabalho	Log das anotações de trabalho.
Lista de anotações de trabalho	Usuários que recebem notificações sobre anotações de trabalho.

Você pode atualizar os seguintes campos:

- **Categoria**
- **Destino da ação**
- **Descrição resumida**
- **Instruções**
- **Anotações de trabalho**
- **Lista de anotações de trabalho**
- **Lista de observação**

4. Clique em **Salvar**.
A tarefa de ação é salva e exibida na guia Tarefas de ação na página Tarefas de mudança regulatória.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um problema relacionado às tarefas regulatórias

Crie um problema como parte das tarefas de mudança regulatória e do fluxo de trabalho de tarefas do documento de origem para capturar quaisquer problemas ou exceções observados durante o fluxo de trabalho. Você pode criar e exibir problemas relacionados a tarefas regulatórias usando a lista relacionada de problemas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um novo módulo intitulado como Problema é introduzido na aplicação Gestão de mudanças regulatórias.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicação** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Problema** para criar e exibir problemas relacionados às tarefas regulatórias usando a lista relacionada de problemas.
2. Use os módulos a seguir para obter uma lista filtrada dos problemas.

Criar e exibir problemas relacionados a tarefas regulatórias

Campo	Descrição
Meus Problemas em Aberto	Exibir problemas em aberto atribuídos a um usuário.
Todos os problemas em aberto	Exibir todos os problemas em aberto atribuídos a um usuário.
Todos os problemas não atribuídos	Exibir todos os problemas não atribuídos atribuídos a um usuário.
Todos os Problemas Agrupados	Exibir todos os problemas agrupados atribuídos a um usuário.
Todos os Problemas	Exiba todos os problemas relacionados às tarefas regulatórias.

Resultado

Você pode exibir os problemas relacionados às tarefas regulatórias nos respectivos módulos.

Configurar check-list para Gestão de mudanças regulatórias

Conclua as tarefas necessárias para configurar a aplicação Gestão de mudanças regulatórias. Quando você tiver concluído essas tarefas, o sistema de base estará pronto para operação. Procedimentos de configuração opcionais também estão incluídos para aprimorar a funcionalidade da aplicação Gestão de mudanças regulatórias.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_reg_change.admin

É recomendável criar e imprimir um PDF deste tópico de check-list. Em seguida, você pode marcar as tarefas ao concluí-las. Para gerar um PDF, clique no ícone Salvar como **PDF** (ícone ⇩) na parte superior do tópico e clique em **Tópico selecionado**.

Procedimento

1. Instale a aplicação Gestão de mudanças regulatórias (RCM) da Store.
   Para obter detalhes, consulte Baixar e instalar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Atribua funções de RCM aos usuários.
   Para obter detalhes, consulte Funções de usuário em Gestão de mudanças regulatórias.
3. Para configurar os feeds, escolha uma das seguintes opções.

4. Crie e valide as conexões e credenciais.
   Para obter detalhes, consulte Estabelecer uma conexão SFTP ou REST API.
5. Ative os fluxos de integração.
   Para obter detalhes, consulte GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence e Configurar os feeds RSS.
6. Crie uma taxonomia regulatória interna e mapeie a taxonomia.
   Para obter detalhes, consulte Mapear a taxonomia.
7. Atribua feeds regulatórios.
   Para obter detalhes, consulte Gerenciar e atribuir alertas de eventos regulatórios.
8. Avalie o impacto e atribua tarefas regulatórias relacionadas.
   Para obter detalhes, consulte Gerenciar as tarefas de mudança regulatória.
9. Prepare um plano de ação para identificar as mudanças que precisam ser feitas.
   Para obter detalhes, consulte Tarefas de ação em Gestão de mudanças regulatórias.
10. Crie tarefas de ação para implementar as mudanças identificadas e conclua-as.
    Para obter detalhes, consulte Criar uma tarefa de ação.
11. Forneça uma visão geral das mudanças regulatórias por meio de painéis e relatórios.
    Para obter detalhes, consulte Painel do Gestão de mudanças regulatórias.

Gestão de mudanças regulatórias interface do usuário clássica

A aplicação ServiceNow® Gestão de mudanças regulatórias permite verificar as mudanças regulamentares futuras, avaliar o seu impacto e implementar mudanças relacionadas com o risco e a conformidade. A aplicação garante a conformidade regulamentar geral.

Use os recursos e capacidades da interface do usuário da aplicação Gestão de mudanças regulatórias, como configurar alertas regulatórios, realizar avaliação de impacto, criar tarefas de mudança regulatória, criar plano de ação, gerenciar tarefas de ação e fechar tarefas de mudança regulatória para gerenciar as mudanças regulatórias em seu organização.

Alertas regulatórios

Os alertas regulatórios são uma agregação de diferentes eventos e documentos regulatórios que são originados de vários provedores de inteligência regulatória. Semelhante aos feeds da Web, um alerta regulatório é um registro dessas mudanças regulatórias. Essas mudanças são atualizadas com frequência e os alertas ajudam você a se manter informado sobre o cenário regulatório.

A aplicação Gestão de mudanças regulatórias transforma e mapeia os alertas. A aplicação fornece as informações em tabelas de alertas regulatórios.

O ciclo de vida Gestão de mudanças regulatórias começa com o registro do alerta regulatório. Cada registro de alerta regulatório contém metadados que ajudam as partes interessadas a traduzir as mudanças, criar um plano de ação e implementar ações para cumprir as mudanças regulatórias.

Com a aplicação Gestão de mudanças regulatórias, você pode usar os alertas regulatórios para informar os usuários sobre atualizações regulatórias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de alertas e tarefas regulatórias associadas

Diferentes tipos de alertas são exibidos no módulo Alertas regulatórios na aplicação Gestão de mudanças regulatórias.

Você pode usar os seguintes tipos de alertas regulatórios:

- Alertas de eventos regulatórios: signifique alertas, forneça atualizações de notícias e forneça informações sobre mudanças regulatórias. Por padrão, os alertas são alertas de eventos regulatórios.
- Alertas do documento de origem: signifique mudanças nas citações. As citações são como várias seções de um documento de autoridade. ServiceNow® GRC oferece a integração da Estrutura de Conformidade Unificada (UCF) de Fronteiras de Rede. A integração cria documentos de autoridade após a importação e cria citações correspondentes em cada documento de autoridade.

A diferença entre um alerta de evento regulatório e um alerta de documento de origem é o escopo. Os alertas de eventos regulatórios significam alertas gerais para mudanças gerais e para mudanças regulatórias futuras. Por outro lado, os alertas do documento de origem significam mudanças específicas para as citações. Quando uma citação existente é atualizada ou uma nova citação é inserida, isso significa uma mudança no documento de origem.

Cada um dos diferentes tipos de alertas envolve um conjunto separado de tarefas regulatórias. Essas tarefas são criadas sempre que um usuário com a função sn_grc_reg_change.user ou sn_grc_reg_change.admin recebe um alerta e o marca como aplicável. Essas tarefas são as seguintes:

- Tarefa de mudança regulatória: esta tarefa é criada para alertas de eventos regulatórios. A tarefa é usada para avaliar as mudanças e atualizar os objetos do GRC, como políticas, controles e declarações de risco na biblioteca.
- Tarefa de importação de documento de origem: esta tarefa é criada para alertas de documento de origem. A tarefa é usada para atualizar uma citação existente ou para inserir uma nova citação recebida do provedor na biblioteca regulatória.

Alertas e funções do usuário

Os alertas podem ter estados diferentes. A propriedade principal de um alerta é se ele está atribuído ou não. Para alertas atribuídos, o campo **Coordenador** tem um valor. Um alerta pode ser atribuído a um gerente com a função sn_grc_reg_change.manager ou a um usuário com a função sn_grc_reg_change.user ou sn_grc_reg_change.admin. Por outro lado, um alerta não atribuído não é atribuído a ninguém.

Você pode realizar várias ações em alertas não atribuídos. Essas ações são as seguintes:

- Atualizar
- Aplicável
- Adiar
- Iniciar avaliação de impacto
- Não aplicável
- Cancelar alerta regulatório
- Excluir

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando um alerta de evento regulatório não atribuído é marcado como aplicável, uma tarefa de mudança regulatória é criada. Quando um alerta de documento de origem não atribuído é marcado como aplicável, uma tarefa de importação de documento de origem é criada.

Quando um alerta não atribuído é marcado como não aplicável com comentários devidos, seu estado é atualizado como Encerrado no formulário de alerta regulatório.

Os alertas atribuídos podem ter estados diferentes. Esses estados são os seguintes:

- Novo
- Adiado
- Avaliação de impacto
- Em andamento
- Encerrado

Em termos de funções de usuário, todos os alertas podem ser acessados por usuários com a função sn_grc_reg_change.admin ou a função sn_grc_reg_change.manager. Usuários com a função sn_grc_reg_change.user podem exibir alertas atribuídos que são atribuídos a eles, mas não podem exibir alertas não atribuídos ou alertas atribuídos a outras pessoas.

Limpadores de tabela para alertas regulatórios

Os registros de alerta marcados como não aplicáveis devem ser limpos em intervalos regulares. A aplicação Gestão de mudanças regulatórias fornece limpadores de tabela para limpar os registros de alerta automaticamente. Os usuários especificam a hora e a frequência da atividade de limpeza.

Da mesma forma, os registros do arquivo de registro que foram processados podem ser limpos em intervalos de tempo especificados.

Executar ações em alertas regulatórios

Executar várias ações em alertas não atribuídos e outros tipos de alertas regulatórios. Por exemplo, você pode atribuir um alerta não atribuído, iniciar a avaliação de impacto em um alerta e marcar um alerta como aplicável, entre outras ações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_reg_change.manager ou sn_grc_reg_change.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um alerta regulatório pode ser um alerta de evento regulatório ou um alerta de documento de origem. Algumas ações podem ser realizadas em qualquer tipo de alerta, mas algumas ações só podem ser realizadas em alertas de eventos regulatórios. Usuários e gerentes podem realizar muitas das mesmas ações, mas há algumas ações que só podem ser realizadas por gerentes.

Os gerentes podem atribuir campos ao usuário apropriado. O usuário apropriado pode avaliar a aplicabilidade do alerta, iniciar avaliações de impacto e concluir as tarefas regulatórias atribuídas.

No procedimento a seguir, as etapas 3 e posteriores descrevem as várias ações que você pode realizar como gerente ou usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicação** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Alertas regulatórios**.
2. Para atribuir um alerta não atribuído, clique em um alerta no módulo Alertas não atribuídos.
   Com a função sn_grc_reg_change.manager, você pode definir o campo **Coordenador** para um usuário apropriado que tenha a função sn_grc_reg_change.user.
   Esta ação move o alerta para o módulo Todos os alertas atribuídos.
3. Para salvar e atualizar as mudanças no registro do alerta, clique em **Atualizar**.
4. Para adiar um alerta para uma data posterior, faça o seguinte:
   a. Clique **em Adiar**.
   b. Selecione uma data de lembrete futura e adicione um motivo para o adiamento.
   c. Clique em **Enviar**.
   O alerta é movido para o estado **Adiado** na aplicação. Os usuários atribuídos recebem um e-mail na data de adiamento selecionada como um lembrete para trabalhar no alerta. Eles também podem cancelar o alerta.
5. Para iniciar uma avaliação de impacto no alerta, clique em **Iniciar avaliação de impacto**.
   Esta ação está disponível somente para gerentes e usuários de alertas de eventos regulatórios. Esta ação não está disponível para alertas de documento de origem.
6. Se o impacto do alerta não for aplicável à organização, clique em **Não aplicável**.
   Especifique um motivo para marcar o campo como não aplicável.
   O alerta passa para o estado **Encerrado**.
7. Para cancelar o alerta, clique em **Cancelar alerta regulatório**.
   Esta ação está disponível para gerentes e usuários de alertas de eventos regulatórios e para gerentes de alertas de documentos de origem; mas não está disponível para os usuários de alertas de documento de origem.
   Esta ação move o alerta para o estado **Cancelado**. O alerta é movido para o módulo Alertas encerrados.
8. Para reatribuir um alerta atribuído a outro usuário com a função sn_grc_reg_change.user, clique em **Reatribuir**.
9. Para excluir um alerta, clique em **Excluir**.

Adicionar uma citação gerada por IA a um alerta regulatório

Adicione uma citação gerada por IA a um alerta regulatório usando a aplicação GRC: Inteligência preditiva.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Tradicionalmente, as citações eram baixadas de um provedor de terceiros, mas somente os usuários com licenças de assinatura podiam baixar as citações desses provedores de terceiros. Antes da IA, você também poderia criar citações manualmente a partir de um documento de autoridade usando Espaço de conformidade.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione o ícone de).
3. Selecione **Alertas regulatórios**.
4. Selecione qualquer alerta regulatório do tipo evento regulatório para abri-lo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Ações recomendadas**.

> **Nota:**
> A opção **Ações recomendadas** está disponível somente para os alertas regulatórios do tipo evento regulatório.

6. Em cada citação recomendada pela IA, selecione **Associar** para associar a citação ao alerta regulatório.
   O cartão de citação recomendado exibe os seguintes detalhes:
   - Uma pontuação que indica o nível de confiança da citação gerada.
   - Nome da citação.
   - Descrição da citação.
   - O documento de autoridade ao qual a citação pertence.
7. Repita a etapa anterior para todas as citações que você deseja associar ao alerta regulatório aberto.
   As citações selecionadas são associadas ao alerta regulatório.

Gerenciar e atribuir alertas de eventos regulatórios

Atribua alertas de eventos regulatórios que são recebidos do provedor de inteligência regulatória a um usuário apropriado. Você pode revisar outras propriedades do alerta de evento regulatório.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_reg_change.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os alertas regulatórios são exibidos no módulo Alertas regulatórios na aplicação Gestão de mudanças regulatórias.

Como gerente, você pode exibir e atribuir os alertas de eventos regulatórios a usuários com a função sn_grc_reg_change.user. O usuário pode executar ações nos alertas de eventos regulatórios.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicação** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Alertas regulatórios** > **Alertas não designados**.
   Todos os alertas regulatórios em sua instância são exibidos. Você pode exibir os alertas não atribuídos e atribuí-los a um usuário específico. Um alerta de entrada é atribuído automaticamente ao estado Novo.
2. Na lista de alertas regulatórios, selecione um alerta de evento regulatório usando a coluna Tipo.
   O registro de alerta para o alerta de evento regulatório é exibido.
3. Para atribuir o alerta, defina o campo **Coordenador** para o usuário apropriado.
   Você pode revisar as outras propriedades do alerta para ajudá-lo a determinar o usuário apropriado ao qual atribuir.

Formulário de alerta regulatório

Campos	Descrição
Título	Título do alerta conforme recebido do provedor.
Origem	Origem do alerta regulatório.
Descrição	Descrição e um breve resumo do evento.
Provedor	Nome do provedor de alertas regulatórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
URL do Provedor	URL do alerta recebido do provedor.
URL do órgão regulador	URL do órgão regulador que está associado ao alerta.
Coordenador	Lista de gerentes regulatórios aos quais você pode atribuir o alerta.
Impacto geral	Impacto geral do campo. ○ Nenhum impacto ○ Baixo(a) ○ Médio ○ Alto(a) ○ Crítico
Tipo	Tipo de alerta regulatório. ○ Evento regulatório ○ Documento de origem
Datas	
Data de publicação da fonte	Data em que o evento regulatório específico é realmente publicado pelo órgão regulador.
Data dos comentários	Data até quando os comentários podem ser fornecidos para o evento regulatório.
Data de efetivação	Data em que o evento regulatório específico será aplicável.
Data de conformidade	Data em que o evento regulatório estará em conformidade.
Data de vencimento	Data em que o evento regulatório específico expirará.
Dados da série	
Nome de série	Nome da série relacionada ao alerta regulatório.
Número de sequência	Número de sequência relacionado ao alerta regulatório.
Diário de atividades	
Comentários adicionais	Comentários adicionais relacionados ao alerta.
Listas relacionadas	
Tarefas regulatórias	Tarefas relacionadas ao alerta. Este campo está disponível somente quando um alerta está atribuído a um coordenador e está no estado Em andamento.
Documentos relacionados	Detalhes dos documentos relacionados ao alerta, como citação, título ou tipo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
Avaliações de impacto	Detalhes da avaliação de impacto que estão associados ao alerta de evento regulatório.

4. Clique em **Atualizar**.

Resultado

O alerta de evento regulatório é atribuído ao usuário selecionado e está listado no módulo **Todos os alertas atribuídos** na aplicação.

Treinar e usar a solução de semelhança para recomendar citações em alertas regulatórios

Treine e use a solução de aprendizado de máquina ativando o plug-in Governança, risco e conformidade Inteligência preditiva. A solução permite que o sistema sugira automaticamente citações corretas em alertas regulatórios para associar.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que os plug-ins a seguir estejam ativados.

- O plug-in GRC Profiles deve ser ativado
- O plug-in Inteligência preditiva

Função necessária: ml_admin

Procedimento

1. Navegar até **Semelhança** > **Definições de solução**.
2. Selecione a solução **Recomendar citações em alertas regulatórios**.

Formulário Definição de semelhança

Campo	Valor
Rótulo	Nome exclusivo da solução de semelhança.
Nome	Nome da solução de semelhança. Este campo é definido automaticamente com o nome atribuído pelo sistema que é mais semelhante ao seu valor para o campo **Rótulo**.
Corpus de palavras	Corpus de palavras existente que é relevante para sua solução. Para este caso de uso, selecione o corpus de palavras **para o corpus de palavras de atribuição de problemas**. **Nota:** Para corpora de palavras em soluções de semelhança, o número de registros por tabela é limitado a 300.000.
Tabela	Tabela que contém os registros para os quais você deseja treinar e prever. Quando você atribui um valor de tabela, um link aparece no formulário. O link mostra o número de registros que correspondem às suas condições atuais. Para este caso de uso, o campo é definido automaticamente para as tabelas [sn_compliance_citation]. Não modifique este campo para esta definição de solução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
Campos	Tipos de campo que provavelmente ajudarão a recomendar as citações. Você pode selecionar as colunas da tabela no campo **Tabela** para que seus dados ajudem a prever as citações com mais precisão. Neste caso de uso, os campos **Nome**, Nome do **documento**, **Descrição**do documento e **Descrição** são selecionados. Esses campos são os tipos de campo que contêm os registros de citação que você deseja recomendar. **Nota:** Você pode modificar os campos selecionados aqui se houver outros campos importantes não vazios no registro do problema em seu banco de dados, de modo que esses campos possam ajudar a descobrir citações semelhantes para mapeamento para os alertas regulatórios.
Tabela de Teste	Tabela que contém as citações para as quais você deseja prever. Para este caso de uso, o campo é definido automaticamente para a tabela Problema [sn_grc_reg_change_regulatory_feed]. **Nota:** O número de registros que a janela Semelhança pode recuperar é limitado a 10. Este campo não deve ser modificado para esta definição de solução.
Campos de Testes	Campos que são usados como entrada durante a previsão. Neste caso de uso, selecione **Título** e **Descrição**. **Nota:** Você pode modificar os campos selecionados aqui se houver outros campos importantes não vazios no registro do problema em seu banco de dados, de modo que esses campos possam ajudar a descobrir problemas semelhantes para prever os responsáveis pelo problema.
Filtrar	Deixe este campo em branco.
Idioma de processamento	Idioma dominante do conjunto de dados que você está treinando na definição da solução. Se o idioma do conjunto de dados for inglês, escolha **English**. Por padrão, o processamento em inglês é aplicado a todos os conjuntos de dados. Por exemplo, se você selecionar **English**, o sistema processará os dados em inglês e italiano. **Nota:** O termo *processamento* indica algumas das etapas específicas do idioma que são usadas como parte do treinamento de uma solução. Essas etapas incluem tokenização de palavras, remoção de palavras irrelevantes e truncamento.
Palavras irrelevantes	Lista de palavras irrelevantes. Quando você seleciona o idioma de processamento, o sistema adiciona automaticamente uma lista de palavras irrelevantes que usa o mesmo idioma. Por

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
	exemplo, se o idioma de processamento for o inglês, a opção **Palavras irrelevantes padrão em inglês será** exibida. A lista Palavras irrelevantes padrão em inglês também aparece em sua seleção. Você pode adicionar sua própria lista personalizada de palavras irrelevantes.
Frequência de Treinamento	Frequência de treinamento. O intervalo da opção de retreinamento é de 180 dias.
Frequência de Atualização	Frequência com que você deseja atualizar os dados usados para recuperar os resultados de semelhança. Por exemplo, novas citações normalmente ocorrem com frequência ao longo do dia. Se você tiver novas citações, convém selecionar uma frequência de atualização de A **cada 15 minutos**. Essa frequência pode aumentar a probabilidade de novas citações serem incluídas na atualização.

3. Clique no botão apropriado para a definição da solução.

Configuração de atribuição automática de alertas regulatórios

Configure um registro de configuração de atribuição para habilitar atribuições automáticas para alertas regulatórios do tipo evento regulatório.

Antes de Iniciar

A aplicação GRC: Assignment and Approval Configurations (sn_grc_appr) para configurações de aprovação e atribuição é instalada com a aplicação GRC: Compliance Case Management.

Função necessária: sn_grc_appr.admin, sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst, sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Agora você pode rotear alertas regulatórios para especialistas no domínio que podem lidar imediatamente com problemas de conformidade em suas áreas de especialização. Isso garante a gestão proativa de riscos e obrigações regulatórias.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Configurações de atribuição e aprovação** > **Configurações de atribuição**.
2. Selecione **Novo**.

   A configuração de atribuição Novo registro é exibida.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre os campos do formulário, consulte Novo registro de configuração de atribuição.

   Nota:
   Você não pode ter mais de uma configuração de aprovação se aplicando à tabela com a mesma prioridade.
4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar e atribuir alertas de documentos de origem

Atribua alertas de documento de origem que são recebidos do provedor de inteligência regulatória a um usuário apropriado. Você pode revisar outras propriedades do alerta do documento de origem.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_reg_change.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como gerente, você pode exibir e atribuir os alertas do documento de origem a usuários com a função sn_grc_reg_change.user. O usuário pode executar ações nos alertas do documento de origem.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicação** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Alertas regulatórios** > **Alertas não designados**.
   Todos os alertas regulatórios em sua instância são exibidos. Você pode exibir os alertas não atribuídos e atribuí-los a um usuário específico. Um alerta de entrada é atribuído automaticamente ao estado Novo.
2. Na lista de alertas regulatórios, selecione um alerta de documento de origem usando a coluna Tipo.
   O registro de alerta para o alerta do documento de origem é exibido.
3. Para atribuir o alerta, defina o campo **Coordenador** para o usuário apropriado.
   Você pode revisar as outras propriedades do alerta para ajudá-lo a determinar o usuário apropriado ao qual atribuir.

Formulário de alerta regulatório

Campos	Descrição
Título	Título do tipo de documento de origem do alerta recebido do provedor.
Citação	Número de citação do documento de origem que é recebido do provedor do alerta.
URL do Provedor	URL do provedor para o alerta.
URL do órgão regulador	URL do órgão regulador que está associado ao alerta.
Provedor	Nome do provedor de alertas.
Coordenador	Usuário atribuído ao alerta.
Estado	Estado do alerta.
Tipo	Tipo de alerta regulatório. Por exemplo, documento de origem.
Taxonomia	
Órgão regulador	Organização que exerce uma função regulatória, como uma agência governamental.
Setor	Diferentes segmentos de negócios para suas organizações, como bancos e seguros.
Tema	Tópicos amplos que você pode usar para classificar seu conteúdo regulatório. Os possíveis temas são

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
	Privacidade, Resiliência operacional e Registros regulatórios.
Jurisdição	Local onde um órgão regulatório ou jurídico pode estender a autoridade jurídica.
Tipo de conteúdo	Diferentes categorias de conteúdo que um órgão regulador pode emitir, como materiais legislativos, regulamentos e regras.
Datas	
Data de publicação da fonte	Data em que o evento regulatório específico é realmente publicado pelo órgão regulador.
Data de efetivação	Data em que o evento regulatório específico será aplicável.
Data de vencimento	Data em que o evento regulatório específico expirará.
Data dos comentários	Data até quando os comentários podem ser fornecidos para o evento regulatório.
Data de conformidade	Data em que o evento regulatório estará em conformidade.
Diário de atividades	
Comentários adicionais	Comentários adicionais relacionados ao alerta.
Atividades	Log das atividades relacionadas ao alerta.

4. Clique em **Atualizar**.

Resultado

O alerta do documento de origem é atribuído ao usuário selecionado e está listado no módulo **Todos os alertas atribuídos** na aplicação.

Avaliações de impacto para os alertas de eventos regulatórios

Um alerta de evento regulatório pode resultar em uma mudança regulatória em uma organização. Você pode avaliar o impacto da mudança regulatória em suas entidades de negócios executando uma avaliação de impacto.

O processo de avaliação de impacto é usado como uma ferramenta de relatório para avaliar o impacto de uma mudança regulatória proposta. Para um determinado alerta de evento regulatório, o usuário atribuído aciona uma avaliação de impacto para um especialista no assunto que é especialista em uma determinada área regulatória. O especialista executa uma avaliação de impacto no alerta de evento regulatório.

Se o alerta de evento regulatório tiver um impacto, o raio de impacto será calculado para encontrar os objetivos de controle associados que estão relacionados ao evento regulatório. Com base no cálculo, a aplicação exibe sugestões para quais objetos GRC serão afetados pelo evento regulatório.

Quando a tarefa de avaliação de impacto é enviada para aprovação, a avaliação de impacto tem a seguinte sequência típica de eventos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Atribuição: o gerente com a função sn_grc_reg_change.manager atribui um alerta de evento regulatório a um usuário que tem a função sn_grc_reg_change.user. O usuário exibe o alerta atribuído que está listado no módulo Novos alertas na aplicação.
2. Início da avaliação: um evento ou uma mudança regulatória descrita no alerta pode causar um impacto na organização. O usuário pode iniciar uma avaliação de impacto para entender o impacto da mudança nas entidades que pertencem a diferentes partes interessadas. O usuário pode marcar o alerta como aplicável sem iniciar uma avaliação de impacto.
3. Atribuir a avaliação: a tarefa de avaliação é atribuída automaticamente ao proprietário da entidade, como o proprietário da entidade de negócios na qual a tarefa de avaliação foi criada. O alerta é movido para o estado Avaliação de impacto.

Nota:
Os proprietários de entidade que têm a função de usuário de negócios GRC podem executar a avaliação de impacto. Para obter mais informações sobre a função GRC Business User, consulte Funções comuns em Governança, risco e conformidade.

4. Criação de avaliação: os responsáveis pela entidade reúnem detalhes sobre o evento regulatório, as mudanças regulatórias propostas e a gravidade do impacto. Um evento regulatório pode afetar uma ou mais entidades de negócios. Uma avaliação é criada para cada proprietário de entidade. Para obter mais informações sobre como configurar classes de entidade, consulte Configurar uma classe de entidade.
5. Envio da avaliação: os proprietários da entidade avaliam o impacto da mudança regulatória e enviam uma avaliação de impacto.
6. Tomada de decisão: com base na avaliação recebida dos proprietários da entidade, o gerente ou o usuário decide a classificação de impacto geral. O gerente marca o alerta como aplicável ou não aplicável.
7. Aguardando aprovação: tarefa de avaliação de impacto atribuída para aprovação.

Somente proprietários de entidade podem atualizar a tarefa de avaliação de impacto. O usuário pode exibir a tarefa de avaliação de impacto e seus detalhes somente no modo de leitura.

Se um registro de alerta tiver sido enviado para uma avaliação de impacto e você estiver aguardando uma resposta, o alerta estará no estado Avaliação de impacto.

Nota:
A ação de avaliação de impacto é aplicável somente aos alertas de eventos regulatórios.

Avaliar o impacto de uma mudança regulatória

Avalie o impacto de uma mudança regulatória e envie uma avaliação de impacto para que você possa calcular o raio de impacto para descobrir quais objetivos de controle foram afetados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc.business_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se o alerta de evento regulatório tiver um impacto, o raio de impacto será calculado para encontrar os objetivos de controle associados que estão relacionados ao evento regulatório. Com base no cálculo, a aplicação exibe automaticamente sugestões para quais objetos GRC serão afetados pelo evento regulatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicação** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Alertas regulatórios**.
2. Selecione o alerta regulatório que você deseja avaliar.
3. Clique **em Iniciar avaliação de impacto**.
4. Na lista Entidades, selecione as entidades que exigem uma avaliação de impacto.
5. Clique **em Criar avaliações**.
   Na lista relacionada Avaliações de impacto no registro de alerta regulatório, a nova avaliação de impacto é listada.
6. No módulo Minhas tarefas, faça login como avaliador e clique em **Tarefas de avaliação de impacto**.
   Como avaliador, você pode pesquisar as tarefas de avaliação de impacto na aplicação.
7. Como avaliador, selecione a tarefa de avaliação de risco atribuída em Minhas tarefas e clique em **Avaliar**.
   O estado da avaliação de risco é atualizado para avaliação inerente. A guia **Avaliação Inerente** é exibida.
   Os seguintes detalhes da avaliação de risco são exibidos na guia **Avaliação Inerente** :
   - Contexto de impacto de evento regulatório
   - Prazo
   - Resumo da avaliação
   - Avaliação inerente
   - Registro de atividades
   - Resultados

   No registro Contexto de impacto do evento regulatório, você pode clicar em **Alerta regulatório** para exibir o alerta regulatório associado a esta tarefa de avaliação de impacto.
8. Abra o formulário de Avaliação Inerente e preencha os campos.

Formulário de avaliação inerente

Campos	Descrição
Fator	Fator para o impacto. Um fator descreve o tipo de risco representado para o negócio. Estas são as opções: ○ **Impacto jurídico** ○ **Impacto na reputação** ○ **Impacto financeiro** ○ **Impacto nos negócios**
Resposta	Resposta para o impacto. Estas são as opções: ○ **Baixo(a)** ○ **Média** ○ **Alto** ○ **Crítico**
Ponderação qualitativa	Peso qualitativo para cada fator. Por exemplo, 25% para cada fator.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
Pontuação qualitativa	Pontuação qualitativa para cada fator.
Pontuação Quantitativa	Pontuação quantitativa para cada fator.
Comentários	Comentários e informações adicionais sobre o impacto. Clique em **Adicionar comentários** para inserir comentários para cada fator.
Resultados	
Risco inerente calculado	O risco inerente calculado para a tarefa de avaliação de risco.
Comentários	Comentários adicionais relacionados à avaliação.

Nota:
Para avaliação de risco, o mecanismo de avaliação Risco avançado é usado. Os administradores podem atualizar a Metodologia de avaliação de risco (RAM) e atualizar os fatores de avaliação inerentes manualmente.

9. Para salvar a avaliação, clique em **Salvar e calcular**.
   Esta ação calcula o risco e exibe o risco inerente calculado na guia **Resultados**. Esta ação salva o cálculo, mas não envia a avaliação.
10. Clique **em Marcar como concluído**.
    Esta ação salva o formulário. O risco inerente calculado é exibido na guia **Resumo da avaliação**.
11. Como usuário, clique em **Aplicável** para marcar a tarefa de avaliação de impacto como aplicável.

Resultado
Uma tarefa de mudança regulatória é criada para o alerta. A tarefa é exibida na lista relacionada Tarefas regulatórias do alerta.

Cálculo e aprovação do raio de impacto

Calcule o impacto das mudanças regulatórias e recomende tarefas relacionadas usando o cálculo do raio de impacto. Um raio de impacto é calculado para ambos os tipos de tarefas regulatórias, que são tarefas de mudança regulatória e tarefas de importação de documentos de origem.

A aplicação Gestão de mudanças regulatórias é compatível com o processo de cálculo do raio de impacto. Calcular o raio de impacto é um método para recomendar tarefas de ação aos usuários.

Os eventos regulatórios que podem afetar a conformidade ou a postura de risco da sua organização devem ser avaliados. O cálculo do raio de impacto é um método para avaliar o impacto do evento regulatório nos objetos do GRC e para sugerir tarefas de ação com base na avaliação do impacto.

As etapas a seguir são usadas para o processo de cálculo do raio de impacto e para recomendação automática de tarefa:

1. A biblioteca regulatória existente é pesquisada para os nomes de citação correspondentes, o nome do provedor e o campo de origem.

   Para um alerta de evento regulatório, as citações associadas ao alerta são listadas na lista Documentos relacionados. Para um alerta de documento de origem, as citações associadas ao alerta são exibidas no campo **Citação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Se a citação correspondente for do mesmo provedor ou se o campo de origem do provedor estiver vazio, novas tarefas de ação serão recomendadas para o usuário.
3. As tarefas de ação recomendadas pela aplicação são criadas automaticamente com o objetivo de controle como o destino da ação. As tarefas são exibidas na lista relacionada de tarefas de ação.

   A aplicabilidade das tarefas de ação criadas é definida como **falsa** por padrão.
4. O usuário com a função sn_grc_reg_change.user revisa as tarefas de ações. Se as tarefas forem aplicáveis, o usuário definirá o campo **Aplicável** como **Verdadeiro** e solicitará uma aprovação na tarefa regulatória primária.
5. O aprovador pode aprovar a tarefa regulatória primária, rejeitá-la ou solicitar mais informações sobre a tarefa.

   Depois que a tarefa regulatória primária é aprovada, suas tarefas de ação secundárias aplicáveis são movidas para o estado Pronto. Para tarefas de ação secundária não aplicáveis, essas tarefas são canceladas.
6. Quando uma tarefa de ação é concluída, as tarefas regulatórias associadas são encerradas.

Usuários comerciais e gerentes com a função sn_grc_reg_change.manager podem revisar as tarefas de ação. Eles podem adicionar manualmente tarefas de ação caso a aplicação não exiba sugestões para tarefas de ação. O aprovador e o usuário de conformidade podem ler os comentários de cada objeto para obter mais informações sobre as tarefas de ação associadas.

Tarefas de mudança regulatórias

Quando um gerente ou usuário marca um alerta não atribuído como aplicável, uma tarefa de mudança regulatória é criada. Uma tarefa de mudança regulatória é usada pelas partes interessadas para analisar e identificar as mudanças que devem ser realizadas nos alertas. As partes interessadas podem criar tarefas de ação.

Uma tarefa de mudança regulatória serve como primária para todas as tarefas de ação que foram criadas para concluir as mudanças identificadas. Por exemplo, uma tarefa de ação pode envolver atualizações nas políticas, controles e declarações de risco na biblioteca regulatória.

Um gerente com a função sn_grc_reg_change.manager atribui uma tarefa de mudança regulatória a um usuário identificado com a função sn_grc_reg_change.user no sistema. A tarefa de mudança regulatória exibe os detalhes da tarefa, como o grupo de atribuição, o aprovador, o designado e outras informações relevantes.

Depois que uma tarefa de mudança regulatória é concluída, o alerta regulatório associado pode ser fechado.

Usuários e ações associadas para as tarefas de mudança regulatória

Os gerentes com a função sn_grc_reg_change.manager e os usuários com a função sn_grc_reg_change.user podem exibir e executar determinadas tarefas no módulo Tarefas de mudança regulatória.

Exibições e ações disponíveis para gerentes

Os gerentes com a função sn_grc_reg_change.manager podem exibir as seguintes tarefas no módulo Tarefas de mudança regulatória:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Todas as tarefas atribuídas
- Tarefas não atribuídas
- Novas tarefas
- Responder a tarefas
- Tarefas com aprovação pendente
- Tarefas de implementação
- Tarefas encerradas
- Minhas aprovações

Os gerentes podem executar as seguintes ações em uma tarefa de mudança regulatória:

- Atribua a tarefa de mudança regulatória a um usuário com a função sn_grc_reg_change.user.
- Adicione instruções para o designado na tarefa.
- Seja adicionado à lista de observação.
- Adicione anotações de trabalho.
- Adicione uma data de vencimento futura para concluir o trabalho na tarefa de mudança regulatória.
- Adicione um aprovador, normalmente outro gerente, para aprovar a tarefa de mudança regulatória.
- Atualize as anotações de trabalho.

Exibições e ações disponíveis para outros usuários

Usuários com a função sn_grc_reg_change.user podem exibir as seguintes tarefas no módulo Tarefas de mudança regulatória:

- Novas tarefas
- Responder a tarefas
- Tarefas com aprovação pendente
- Tarefas de implementação
- Tarefas encerradas

Se a tarefa de mudança regulatória for atribuída ao usuário, ele poderá fazer login e executar as seguintes ações na tarefa de mudança regulatória:

- Exiba a tarefa de mudança regulatória em Novas tarefas.
- Atualize as anotações de trabalho.
- Clique em **Responder** para mover a tarefa para o estado Responder.
- Verifique se uma tarefa de ação deve ser criada para a tarefa de mudança regulatória.
- Avalie se o alerta de entrada tem um impacto na biblioteca GRC do sistema atual.
- Exiba os detalhes da avaliação de impacto realizada pelos responsáveis pela entidade.
- Crie tarefas de ação necessárias relacionadas às áreas de Conformidade e Risco na biblioteca do GRC e atribua-as a um grupo apropriado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar as tarefas de mudança regulatória

Gerencie as tarefas de ação regulatória no módulo Tarefas de mudança regulatória para que você possa usar essas tarefas para identificar e cumprir as mudanças regulatórias.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user ou sn_grc_reg_change.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Tarefas de mudança regulatória são criadas automaticamente sempre que um alerta de evento regulatório é marcado como aplicável após a avaliação de aplicabilidade. Os membros da equipe de Conformidade regulatória criam um plano de ação para identificar as mudanças que precisam ser implementadas para que sua organização esteja em conformidade com a mudança regulatória.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicação** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Tarefas de mudança regulatória**.
2. Selecione uma tarefa de mudança regulatória.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tarefa de mudança regulatória

Campo	Descrição
Grupo de atribuição	Grupo de atribuição da tarefa. O grupo é selecionado na tabela Hierarquia de grupos.
Atribuído a	Nome do usuário atribuído à tarefa.
Tipo de aprovador	Usuário ou grupo que aprova a tarefa.
Aprovador	Aprovador da tarefa de mudança regulatória. Quando o tipo de aprovador é Grupo, a solicitação é enviada aos membros do grupo.
Prazo	Prazo da tarefa de mudança regulatória.
Aprovado em	Data em que a tarefa de mudança regulatória foi aprovada.
Alerta regulatório	Nome do alerta regulatório.
Instruções	Instruções para a tarefa.
Lista de observação	Lista de observação para adicionar usuários interessados.
Lista de anotações de trabalho	Usuários interessados nas anotações de trabalho.
Anotações de trabalho	Log das anotações de trabalho.
Atividades	Log das atividades.
Lista relacionada	
Tarefas de ação	Tarefas de ação regulatória. Selecione **Novo** para criar uma tarefa de ação regulatória em resposta à tarefa de mudança regulatória.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se houver tarefas de ação regulatória em andamento quando a tarefa regulatória primária for fechada manualmente, todas as tarefas de ação regulatória associadas serão movidas para o estado Cancelado com a seguinte mensagem de aviso: Tarefas de ação para esta Tarefa de mudança regulatória/Tarefa de importação de documento estão em andamento. Clicar em OK os cancelará. Deseja prosseguir? Se não houver tarefas de ação regulatória associadas ou se as tarefas de ação regulatória estiverem fechadas, a seguinte mensagem será exibida: Tem certeza de que deseja fechar esta tarefa? Clique em OK para fechar a tarefa.
Problemas	Problemas observados durante o fluxo de trabalho de mudança regulatória ou o fluxo de trabalho do documento de origem.
Aprovadores	Registros de aprovação que são criados quando uma aprovação é solicitada.

4. Clique em **Atualizar**.
5. Se você quiser adicionar novas tarefas de ação relacionadas à tarefa de mudança regulatória, clique em **Novo** na lista relacionada Tarefas de ação.
6. Para solicitar uma aprovação na tarefa de mudança regulatória, faça login como um aprovador e clique em **Solicitar aprovação** para solicitar uma aprovação.
   O estado da tarefa de mudança regulatória é atualizado para o estado Aguardando Aprovação. Na lista relacionada de Aprovadores da tarefa de mudança regulatória, o estado da aprovação é atualizado para Solicitado. O gerente com a função sn_grc_reg_change.manager, o usuário com a função sn_grc_reg_change.user ou o usuário administrador com a função sn_grc_reg_change.admin pode exibir a solicitação em **Tarefas de mudança regulatória** > **Minhas aprovações**.
7. Clique em **Aprovar** para aprovar a solicitação.

Resultado

A solicitação foi aprovada. A tarefa de mudança regulatória passa para o estado Implementação. Quando a tarefa de ação associada à tarefa de mudança regulatória é concluída, a tarefa de mudança regulatória é encerrada.

Tarefas de importação do documento de origem

A aplicação Gestão de mudanças regulatórias processa os alertas de origem externa. As tarefas de importação de documento de origem são criadas automaticamente sempre que um registro de alerta de documento de origem é marcado como aplicável. O documento de origem pode se referir aos materiais legislativos e regulatórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando um tipo de documento de origem de alerta regulatório é recebido, ele fornece o título da citação e o número da citação. A citação pode já estar disponível na biblioteca do GRC ou pode ser uma citação recém-criada. Cada registro de alerta contém metadados sobre o documento de origem que ajudam as principais partes interessadas a importar o registro para a biblioteca regulatória. Os metadados incluem o nome da citação e outras informações.

Os alertas de documento de origem são usados para criar tarefas de importação de documento de origem. Uma tarefa de importação de documento de origem é usada para ingerir um documento de origem específico que é recebido do provedor na biblioteca regulatória. Esta tarefa é realizada pelos membros da equipe de Conformidade. Eles importam um documento de origem para a biblioteca regulatória em ServiceNow como um objeto de citação.

Uma tarefa de importação de documento de origem é criada a partir de um registro de alerta regulatório. A tarefa passa pelo fluxo de trabalho ou ciclo de vida de importação do documento de origem.

1. Todos os registros de alerta não atribuídos que são do tipo de documento de origem são avaliados quanto à aplicabilidade.
2. Se um registro de alerta de documento de origem estiver marcado como aplicável, uma tarefa de importação de documento de origem será criada automaticamente.

O ciclo de vida de importação do documento de origem começa a partir do registro de alerta regulatório. Quando o gerente com a função sn_grc_reg_change.manager marca um alerta de documento de origem não atribuído como aplicável, uma tarefa de importação de documento de origem é criada.

Os usuários podem exibir a tarefa de importação de documentos no estado Pronto para importar, avaliar a citação associada ao alerta e decidir o curso de ação futuro da tarefa de importação de documentos.

Usuários, ações associadas e estados das tarefas de importação do documento de origem

Os gerentes com a função sn_grc_reg_change.manager e os usuários com a função sn_grc_reg_change.user ou sn_grc_reg_change.admin podem exibir e executar determinadas ações nas tarefas de importação do documento de origem.

Exibições e ações disponíveis para gerentes

Os gerentes com a função sn_grc_reg_change.manager podem exibir e classificar os seguintes tipos de tarefas de importação de documentos de origem:

- Todas as tarefas
- Tarefas não atribuídas
- Todas as tarefas atribuídas
- Tarefas prontas para importar
- Tarefas em andamento
- Tarefas de implementação
- Tarefas com aprovação pendente
- Tarefas encerradas
- Minhas Aprovações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os gerentes podem exibir a tarefa de importação de documentos no módulo Minhas aprovações.

Os gerentes podem executar as seguintes ações no alerta do documento de origem:

- Atribua o alerta a um usuário.
- Atualize o alerta com detalhes adicionais.
- Reatribua o alerta a outro usuário.
- Adie o alerta para uma data posterior adicionando um motivo e os comentários.
- Marque o alerta como aplicável ou não aplicável após executar uma avaliação inicial. Esta ação muda o estado do alerta para Em andamento.

Exibições e ações disponíveis para outros usuários

Usuários com a função sn_grc_reg_change.user ou sn_grc_reg_change.admin podem exibir a tarefa de importação de documento em Tarefas de implementação.

Os usuários podem exibir o novo alerta de documento de origem no módulo Novos alertas.

Nota:
Para alertas do tipo de documento de origem, uma avaliação de impacto não é necessária.

Os usuários podem executar as seguintes ações em um novo alerta:

- Atualize os detalhes do alerta.
- Marque o alerta como aplicável.
- Marque o alerta como não aplicável.

Estados da tarefa de importação do documento de origem

Os estados da tarefa de importação do documento de origem são os seguintes:

- Pronto para importar
- Em andamento
- Aguardando aprovação
- Implementação
- Adiado
- Encerrado

Se o alerta estiver marcado como aplicável e se a tarefa de documento de origem criada como parte do processo for movida para o estado Encerrado, o registro do alerta regulatório será movido automaticamente para o estado Encerrado.

Gerenciar as tarefas de importação do documento de origem

Gerencie as tarefas do documento de origem, os alertas do documento de origem associado e outros detalhes relevantes no módulo Tarefas de mudança regulatória. Use essas tarefas para identificar e cumprir as mudanças no documento de origem.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user ou sn_grc_reg_change.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma tarefa de importação de documento de origem é usada para ingerir um documento de origem específico que é recebido do provedor na biblioteca regulatória.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicação** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Tarefas de importação do documento de origem**.
2. Selecione uma tarefa de importação de documento de origem.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Tarefa de importação do documento de origem

Campo	Descrição
Grupo de atribuição	Grupo de atribuição para o registro. O grupo é selecionado na tabela Hierarquia de grupos.
Atribuído a	Nome da pessoa a quem a tarefa foi atribuída.
Tipo de aprovador	Tipo de aprovador da tarefa. Estas são as opções: ○ **Usuário** ○ **Grupo**
Aprovador	Aprovador da tarefa de importação do documento de origem. Quando o campo **Tipo** de aprovador é definido como **Grupo**, a solicitação é enviada aos membros do grupo.
Prazo	Prazo da tarefa de importação do documento de origem.
Aprovado em	Data em que a tarefa de importação do documento de origem foi aprovada.
Alerta regulatório	Nome do alerta regulatório.
Instruções	Instruções para a tarefa.
Importar tarefa	
Ação	Ação para a tarefa de importação. ○ Atualizar- para atualizar uma citação existente. ○ Inserir- para inserir uma nova citação.
Citação de destino	Pesquise e procure uma citação para atualizar. Selecione Novo para inserir uma citação.
Diário de atividades	
Lista de observação	Usuários que você adicionou como observadores.
Lista de Anotações de trabalho	Lista de anotações de trabalho feitas por usuários.
Anotações de trabalho	Anotações de trabalho ou comentários fornecidos.
Lista relacionada	
Documentos de origem semelhantes	Registros de documentos de origem semelhantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tarefas de ação	Tarefas de ação relacionadas às tarefas de documento de importação. Selecione **Novo** para adicionar novas tarefas de ação.
Problemas	Problemas observados durante o fluxo de trabalho de mudança regulatória ou o fluxo de trabalho do documento de origem.
Aprovadores	Aprovadores da tarefa de importação de documento. Esta lista exibe os registros de aprovação que são criados quando uma aprovação é solicitada.

4. Para aplicar suas mudanças, siga um destes procedimentos:
   - Para atualizar a tarefa de importação do documento de origem selecionada, clique em **Atualizar**.
   - Para salvar as mudanças, clique **em Trabalho em andamento**.
5. Para solicitar uma aprovação para a tarefa de importação do documento de origem, clique em **Solicitar aprovação**.

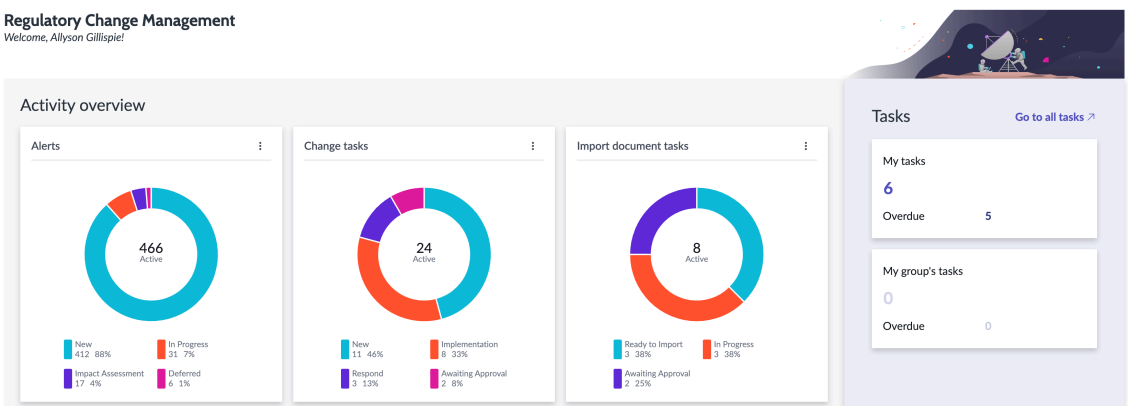
Resultado
Uma nova citação é inserida ou uma citação existente é atualizada.

Painel do Gestão de mudanças regulatórias

O painel Gestão de mudanças regulatórias fornece a exibição atual do cenário regulatório.

Nota:
O Painel de visão geral na IU clássica não está mais disponível a partir da versão Xanadu.

Painel do Gestão de mudanças regulatórias



Visão geral das mudanças regulatórias

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Casos de uso de painel

Usuário	Uso do painel
sn_grc_reg_change.manager	O Gerenciador de RCM pode exibir os novos alertas regulatórios e entender o estado dos alertas e as

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos de uso de painel

Usuário	Uso do painel
	diferentes tarefas regulatórias. Ele também fornece uma exibição de calendário das tarefas regulatórias com suas datas de vencimento.

A página Visão geral fornece um resumo das tarefas e eventos regulatórios, como o seguinte:

- Novos alertas regulatórios
- Novas tarefas de mudança regulatória
- Tarefas de mudança regulatória atrasadas
- Tarefas de ação crítica
- Alerta regulatório por estado: exibe os alertas agrupados por estado, número e porcentagem
- Tarefas de mudança regulatória por estado: exibe as tarefas agrupadas por estado, número e porcentagem
- Importar tarefas de documento por estado: exibe as tarefas agrupadas por estado, número e porcentagem
- Tarefas de ação: agrupa e empilha as tarefas de ação pelos campos Estado e Prioridade
- Tarefas de mudança regulatória por data de vencimento: exibe um relatório das tarefas de mudança regulatória

Gerenciar, monitorar e implementar mudanças regulatórias em Espaço de conformidade

Você pode executar várias tarefas regulatórias na aplicação [Gestão de mudanças regulatórias em Espaço de conformidade e receber informações granulares sobre as tarefas e alertas usando os widgets de visualização de dados.

O fluxo de trabalho Gestão de mudanças regulatórias e o fluxo do processo Gestão de mudanças regulatórias fornecem informações sobre as tarefas regulatórias que são executadas pelos usuários da aplicação Gestão de mudanças regulatórias para cumprir as mudanças regulatórias. Consulte Fluxo de negócios para Gestão de mudanças regulatórias e Fluxo do processo e tarefas realizadas por diferentes usuários para obter mais informações.

Você pode executar as seguintes GRC: Regulatory Change Management tarefas de configuração em Espaço de conformidade:

- Atribua o alerta de evento regulatório a um Coordenador. Para obter mais informações, consulte Atribuir o alerta de evento regulatório a um coordenador.
- Avalie o impacto do alerta de evento regulatório, conclua a avaliação e gerencie as tarefas de mudança regulatória associadas ao alerta. Para obter mais informações, consulte Avaliar o impacto de um alerta de evento regulatório e Gerenciar as tarefas de mudança regulatória.
- Atribua o alerta do documento de origem a um Coordenador. Para obter mais informações, consulte Atribuir o alerta do documento de origem a um coordenador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Gerencie as tarefas de importação do documento de origem associadas ao alerta do documento de origem. Para obter mais informações, consulte Gerenciar a tarefa de importação do documento de origem.
- Gerencie as tarefas de ação associadas aos alertas de eventos regulatórios e aos alertas do documento de origem. Para obter mais informações, consulte Criar uma nova tarefa de ação para o alerta e Conclua a tarefa de ação associada ao alerta.
- Crie um problema relacionado a uma tarefa regulatória. Para obter mais informações, consulte Criar ou adicionar um problema relacionado a uma tarefa regulatória.
- Mapeie a taxonomia. Para obter mais informações, consulte Gerenciar a taxonomia.

Como associar uma citação recomendada por IA a um alerta regulatório aberto

Associe uma citação a um alerta regulatório aberto usando a aplicação GRC: Inteligência preditiva e um modelo de solução de semelhança que usa uma citação recomendada por IA. Sua equipe de conformidade pode verificar os alertas regulatórios recebidos para determinar se as citações ou requisitos se aplicam à sua organização.

Tradicionalmente, se você tivesse uma licença de assinatura, poderia baixar uma citação de um provedor de terceiros ou criar uma citação a partir de um documento de autoridade usando Espaço de conformidade. Agora, você pode usar o poder da IA e do aprendizado de máquina (ML) para tcriar um modelo de solução de semelhança que sugere automaticamentes quais citações adicionar aos alertas regulatórios. As citações são com base em uma pontuação de confiança que indica o nível de confiança de que uma previsão está correta. Uma pontuação mais alta significa que a correspondência provavelmente está correta.

A aplicação Governança, risco e conformidade: Inteligência preditiva usa IA e ML para tornar a aplicação GRC adicionando citações mais inteligente. Essas sugestões são baseadas em uma pontuação de confiança que se baseia na citação recomendada.

Um usuário com a função sn_compliance_admin deve treinar a definição da solução depois de instalar a aplicação GRC: Inteligência preditiva com suas dependências. Um usuário com a função ml_admin também pode personalizar a definição da solução. Esta modificação é baseada nos dados nas tabelas [sn_complaince_citation] e [sn_grc_reg_change_reg_feed]. Se você tiver a função sn_compliance_admin, poderá sselecionar com que frequência deseja atualizar os dados usados para recuperar os resultados de semelhança.

Principais benefícios de mapear uma citação para um alerta regulatório

Ao umassociar uma IA-citação recomendada a um alerta regulatório aberto, sua organização obtém os seguintes principais benefícios:

- Aprimore o mapeamento de conformidade regulatóriad para obter relatórios eficazes.
- Reduzad manual esforço por sua equipe de conformidade para identificar e descobrir citações que estão mapeadas para o alerta regulatório de entradas.

Cartão de citação recomendada

Você pode ver os seguintes detalhes ou ações ao usar a IA para associar uma citação a um cartão de citação recomendado:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A pontuação de confiança da citação recomendada.
- O nome da citação e o nome do documento de autoridade vinculam a a citação e autoridade que você pode abrir em janelas separadas.
- Uma opção para ignorar a recomendação.
- Uma opção para associar a recomendação.
- O ícone de histórico para exibir o histórico de ações que foram realizadas no alerta regulatório, incluindo as datas em que as recomendações foram adicionadas ou ignoradas.

Tarefas de ação em Gestão de mudanças regulatórias

As tarefas de ação que facilitam o processo de gestão de mudanças estão associadas à Mudança regulatória. A propriedade dessas tarefas de ação é gerenciada pelos respectivos responsáveis pelo negócio afetados devido à mudança regulatória.

As tarefas de ação estão relacionadas a tarefas de mudança regulatória e a tarefas de importação de documentos de origem. Usuários com a função sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user ou sn_grc_reg_change.admin criam tarefas de ação regulatória e tarefas de importação de documentos de origem. Essas tarefas estão relacionadas às áreas de Conformidade e Risco na biblioteca do GRC. O Gerenciador de conformidade e o Gerenciador de riscos atribuem as tarefas ao grupo de risco ou de conformidade correto.

Existem duas categorias de tarefas de ação na aplicação Gestão de mudanças regulatórias :

- Conformidade: contém todas as tarefas de ação relacionadas à conformidade. Os usuários de Conformidade podem selecionar um registro de Conformidade específico na biblioteca GRC, como políticas e controles.
- Risco: contém todas as tarefas de ação relacionadas a riscos. Os usuários de risco podem selecionar um registro de risco específico na biblioteca GRC, como declarações de risco.

Tarefas de ação são criadas automaticamente para declarações e políticas de risco potencialmente impactadas.

Os gerentes com a função sn_grc_reg_change.manager podem exibir e classificar as tarefas de ação usando as seguintes guias:

- **Todas as tarefas atribuídas**
- **Tarefas de conformidade não atribuídas**
- **Tarefas de risco não atribuídas**
- **Tarefas prontas**
- **Tarefas em andamento**
- **Tarefas encerradas**

Atribuir o alerta de evento regulatório a um coordenador

Faça login na aplicação GRC: Regulatory Change Management, revise o alerta de evento regulatório, atualize os detalhes e atribua-o a um coordenador.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No procedimento a seguir, a etapa 4 e posteriores descrevem várias ações que os usuários com a função sn_grc_reg_change.manager ou sn_grc_reg_change.user podem executar.

Procedimento

1. Faça login com a função de usuário sn_grc_reg_change.manager.
2. Navegar até **Todos** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Espaço de conformidade**.
   A aplicação Gestão de mudanças regulatórias no Espaço de conformidade é exibida.
3. Navegar até **Listas** > **Alertas regulatórios atribuídos** exibição.
4. Na lista Alertas atribuídos, selecione um alerta de evento regulatório.
   A exibição detalhada do alerta de evento regulatório selecionado é exibida.
5. Na guia Detalhes, preencha o formulário.

Guia de detalhes

Campos	Descrição
Título	Título do alerta conforme recebido do provedor. Este campo é definido automaticamente para exibir o título.
Descrição	Descrição e um resumo do evento. Este campo é definido automaticamente para exibir a descrição.
URL do Provedor	URL do alerta recebido do provedor. Este campo é definido automaticamente para exibir a URL do provedor.
URL do órgão regulador	URL do órgão regulador que está associado ao alerta. Este campo é definido automaticamente para exibir a URL do órgão regulador.
Provedor	Nome do provedor de alertas. Este campo é definido automaticamente para exibir o nome do provedor do alerta.
Tipo	Tipo de alerta regulatório. Este campo é definido automaticamente para exibir o tipo de alerta.
Coordenador	Usuário ao qual o alerta está atribuído.
Impacto geral	Impacto geral do alerta.
Datas	
Data de publicação da fonte	Data em que o evento regulatório foi publicado pelo órgão regulador. Este campo é definido automaticamente para exibir a data de publicação de origem.
Data dos comentários	Data até quando os comentários podem ser fornecidos para o evento regulatório. Este campo é definido automaticamente para exibir a data dos comentários.
Data de efetivação	Data em que o evento regulatório será aplicável. Este campo é definido automaticamente para exibir a data de efetivação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
Data de conformidade	Data em que o evento regulatório estará em conformidade. Este campo é definido automaticamente para exibir a data de conformidade.
Data de vencimento	Data de vencimento do evento regulatório. Este campo é definido automaticamente para exibir a data de vencimento.
Dados da série	
Nome de série	Nome da série do alerta. Este campo é definido automaticamente para exibir o nome da série do provedor.
Número de sequência	Número de sequência do alerta. Este campo é definido automaticamente para exibir o número de sequência do provedor.
Diário de atividades	
Comentários adicionais	Comentários adicionais relacionados ao alerta.
Escrever	
Seção Compor	Comentários adicionais relacionados ao alerta.
Atividades	Log das atividades relacionadas ao alerta.
Detalhes realçados	
Taxonomia	Detalhes de taxonomia associados ao alerta. Este campo é definido automaticamente para exibir os detalhes de taxonomia do alerta.

Nota:
A partir da versão ServiceNow® Xanadu, a seção de taxonomia no formulário não está disponível para as novas instalações.

6. No campo **Coordenador**, atribua o alerta de evento regulatório a um coordenador com a função de usuário sn_grc_reg_change.user e clique em **Salvar**.

Resultado
O alerta de evento regulatório está atribuído ao coordenador selecionado.

O que Fazer Depois
Avaliar o impacto de um alerta de evento regulatório

Criar os alertas de eventos regulatórios manualmente

Crie uma entrada manual das mudanças ou atualizações regulatórias para que elas possam ser encaminhadas para os especialistas corretos no assunto para análise posterior.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc_reg_change.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usuários com a função sn_grc_reg_change.manager podem criar os alertas regulatórios manualmente. Criar os alertas regulatórios manualmente oferece os seguintes benefícios:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Reconheça e corrija erros instintivos humanos com precisão.
- Atribua um alerta de evento regulatório ad-hoc ou enviado aos especialistas no assunto para revisão e análise adicionais, garantindo assim a responsabilidade.
- Certifique-se de que os dados inseridos manualmente no sistema tenham alta qualidade e um alto nível de integridade.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Espaço de conformidade** > **Alertas regulatórios** > **Alertas não designados**.

   A aplicação Gestão de mudanças regulatórias no Espaço de conformidade é exibida.

2. Selecione **Novo**.
   O formulário Criar novo alerta regulatório é exibido.
3. Na guia **Detalhes**, preencha o formulário.

Criar novo formulário de alerta regulatório

Campo	Descrição
Título	Um título de resumo curto do alerta regulatório.
Origem	Exibe o tipo de fonte de dados identificado para criar um registro de evento regulatório. A opção padrão para o tipo de origem de entrada é Manual. **Nota:** Este campo está bloqueado para edição para fins de emissão de relatórios internos e gestão de configuração de negócios.
Tipo	Tipo de alerta regulatório.
Descrição	Descrição e um resumo do evento.
Provedor	Nome do provedor de alertas. **Nota:** Este campo está bloqueado para edição para fins de emissão de relatórios internos e gestão de configuração de negócios.
URL do Provedor	URL do alerta recebido do provedor.
URL do órgão regulador	URL do órgão regulador que está associado ao alerta.
Coordenador	Usuário ao qual o alerta está atribuído.
Impacto geral	Impacto geral do alerta.
Datas	
Data de publicação da fonte	Data em que o evento regulatório foi publicado pelo órgão regulador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Data dos comentários	Data até quando os comentários podem ser fornecidos para o evento regulatório.
Data de efetivação	Data em que o evento regulatório será aplicável.
Data de conformidade	Data em que o evento regulatório estará em conformidade.
Data de vencimento	Data de vencimento do evento regulatório.
Diário de atividades	
Comentários adicionais	Comentários adicionais relacionados ao alerta.

Nota:
A partir da versão Xanadu, a seção de taxonomia no formulário não está disponível para as novas instalações.

4. No campo **Coordenador**, atribua o alerta de evento regulatório a um coordenador com a função sn_grc_reg_change.user e selecione **Salvar**.

Resultado
O alerta de evento regulatório está atribuído ao coordenador selecionado.

O que Fazer Depois
Importar os alertas de eventos regulatórios em massa e Avaliar o impacto de um alerta de evento regulatório.

Importar os alertas de eventos regulatórios em massa

Preencha Espaço com seus próprios alertas de eventos regulatórios. Você pode importar vários alertas na aplicação Gestão de mudanças regulatórias.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A importação de alertas regulatórios em massa oferece os seguintes benefícios:

- Economia de tempo e esforços.
- Erros reduzidos ao eliminar a necessidade de inserir dados manualmente.
- Escalabilidade e visibilidade de dados aprimoradas, disponibilizando os dados prontamente, independentemente do tamanho.
- Análise de dados e relatórios aprimorados para obter informações.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc_reg_change.admin, sn_grc_reg_change.it_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Antes de importar os dados, você deve revisar a seguinte check-list:

- Verifique se você tem acesso e privilégio para importar os alertas. Se você não tiver a permissão correta, o link Importar dados ficará oculto na IU.
- Os formatos de arquivo compatíveis são .xls e .xlsx. Todos os anexos de arquivo devem ser separados dos dados. Erros inesperados podem ocorrer se os arquivos .xls e .xlsx contiverem controles especiais, como filtros de combinação ou imagens incorporadas a eles.
- Todos os dados do arquivo a ser importado não devem ser incluídos nos marcadores <script> </script>.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Cada campo obrigatório (obrigatório) deve conter um valor. Certifique-se de não deixar nenhum campo obrigatório em branco no arquivo de importação. Por exemplo, ao importar informações, cada registro deve incluir um nome. Você não pode prosseguir para a próxima etapa sem mapear os campos obrigatórios.
- Todos os valores de dados exibidos nas listas suspensas devem existir nos campos correspondentes.
- Certifique-se de que a primeira linha de dados (registros) no arquivo de origem contenha os títulos de coluna ou nomes de campo em vez dos valores de dados reais. Esses títulos de coluna ou nomes de campo ajudam a identificar os dados ao mapear novos dados para os campos existentes na aplicação.

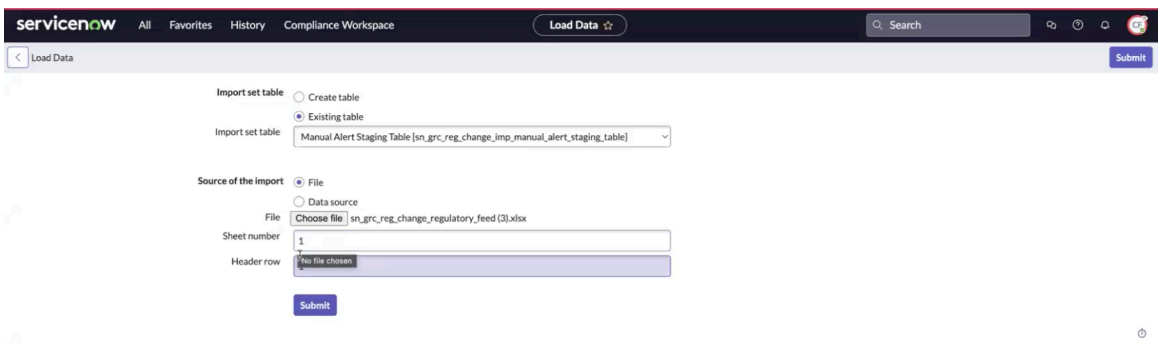
Procedimento

1. Faça login com a função de administrador e navegue até o **Todos** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Alertas regulatórios** exibição de lista.
2. Selecione **Baixar modelo**.
   Ele baixa a planilha ou pasta de trabalho pré-criada que já está formatada, organizada e preenchida com o valor dos dados. A folha de entrada de dados do arquivo mostra as colunas obrigatórias a serem preenchidas, como Título e Tipo. A folha Descrição de campo do modelo fornece informações detalhadas sobre cada um desses atributos de campo. Para obter mais informações, consulte Criar os alertas de eventos regulatórios manualmente.

   Nota:
   Antes de importar seus alertas regulatórios, você deve preparar o arquivo baixado preenchendo as informações obrigatórias.

3. Abra o modelo baixado e insira o título e o tipo nas colunas **Título** e **Tipo**.
   Quando você preencher todos os dados, o arquivo estará pronto para ser importado para a aplicação. Depois de preparar o arquivo de dados externo para importação de dados, você pode iniciar o processo de importação.
4. Navegue até a exibição de lista de Alertas regulatórios e selecione **Importar alertas** para processar a importação dos dados.

   O formulário Carregar dados é exibido e orienta você sobre como importar os alertas, conforme mostrado no exemplo.



5. No campo **Tabela de conjunto de importação**, selecione **Tabela existente**.
   Você pode selecionar o arquivo de dados, configurar as opções de importação e mapear os dados de importação para os campos da aplicação. Você deve usar a tabela existente (Tabela de preparação de alertas manuais) para processamento e validação de dados.
6. No campo **Origem da importação**, selecione **Arquivo**.
   Você pode selecionar o modelo salvo para importar os dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Selecione **Enviar**.

   A solicitação de importação de dados foi processada. Você pode exibir o status de importação conforme mostrado no exemplo a seguir.



Resultado
Os alertas de eventos regulatórios importados são atribuídos ao coordenador.

O que Fazer Depois
Avaliar o impacto de um alerta de evento regulatório

Avaliar o impacto de um alerta de evento regulatório

Avalie o impacto de um alerta de evento regulatório criando uma avaliação sobre o alerta de evento regulatório. Atribua a avaliação de impacto ao proprietário da entidade de negócios afetada pelo alerta.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc_reg_change.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como um usuário com a função sn_grc_reg_change.user, você pode revisar o alerta de evento regulatório e iniciar uma avaliação de impacto no alerta.

Procedimento

1. Faça login com a função sn_grc_reg_change.user.
2. Navegar até **Todos** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Espaço de conformidade**.
   A aplicação Gestão de mudanças regulatórias no Espaço de conformidade é exibida.
3. Navegar até **Listas** > **Alertas regulatórios atribuídos** exibição.
4. Selecione o alerta de tipo de evento regulatório atribuído a você como coordenador do alerta.
5. Clique **em Iniciar avaliação de impacto**.
6. Selecione qualquer entidade na lista Entidades para a avaliação de impacto e clique em **Criar avaliações**.

   Nota:
   Realize uma avaliação de impacto no alerta de evento regulatório na interface do usuário clássica, pois o formulário ainda não foi migrado para o Espaço. Para obter mais informações, consulte Avaliar o impacto de uma mudança regulatória.

   Se nenhuma entidade estiver configurada, você poderá configurar novas entidades. Para obter mais informações, consulte Configurar uma classe de entidade.

Resultado
Na lista relacionada Avaliações de impacto, a nova avaliação de impacto é listada e atribuída automaticamente ao proprietário da entidade. O proprietário da entidade revisa e envia feedback sobre a avaliação. Depois

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de concluir a avaliação, o risco inerente calculado é exibido na guia **Resumo da avaliação**. Quando o proprietário da entidade clica **em Marcar como concluído** na avaliação de impacto, ele salva os detalhes da avaliação e a marca como Concluída.

O que Fazer Depois

Consulte Gerenciar as tarefas de mudança regulatória para obter informações sobre como marcar o alerta como aplicável e gerenciar as tarefas de mudança regulatória.

Gerenciar as tarefas de mudança regulatória

Gerencie as tarefas de mudança regulatória associadas ao alerta de evento regulatório. Quando um proprietário de entidade de negócios conclui a avaliação de impacto no alerta de evento regulatório, o usuário com a função sn_grc_reg_change.user revisa o resumo da avaliação e marca o alerta como aplicável.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O coordenador do alerta de evento regulatório identifica as etapas para conformidade com a mudança regulatória e gerencia a tarefa de mudança regulatória.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicação Gestão de mudanças regulatórias** > **Espaço de conformidade**. A aplicação Gestão de mudanças regulatórias no Espaço de conformidade é exibida.
2. Navegar até **Listas** > **Alertas regulatórios** exibição.
3. Selecione o alerta de evento regulatório para o qual um proprietário de entidade de negócios concluiu a avaliação.
4. Revise a avaliação de impacto e marque o alerta usando uma das seguintes opções.
5. Para o alerta aplicável, clique na lista relacionada **Tarefas regulatórias** e clique na tarefa de mudança regulatória que é criada automaticamente para o alerta.
6. Na guia Detalhes, preencha o formulário.

Formulário de tarefa de mudança regulatória

Campo	Descrição
Tarefa de mudança regulatória	
Alerta regulatório	Título do alerta regulatório associado à tarefa de importação do documento de origem. Este campo é definido automaticamente para exibir o título do alerta.
Instruções	Instruções relacionadas à tarefa de importação do documento de origem.
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo de atribuição para o registro. O grupo é selecionado na tabela **Hierarquia de grupos**.
Tipo de aprovador	Tipo de aprovador da tarefa. Estas são as opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Usuário** ○ **Grupo**
Atribuído a	Usuário ao qual a mudança regulatória foi atribuída.
Aprovador	Se o tipo de aprovador for um grupo, o campo **Grupo** de aprovadores será exibido.
Grupo de aprovadores	Se o tipo de aprovador for um usuário, o campo **Aprovador** será exibido.
Programação	
Prazo	Prazo do documento de origem ou da tarefa de importação de alerta de evento regulatório.
Aprovado em	Data em que a tarefa de importação do documento de origem foi aprovada. Este campo é definido automaticamente para exibir a data de aprovação.
Diário de atividades	
Lista de observação	Usuários que você deseja adicionar como observadores para esta tarefa.
Lista de Anotações de trabalho	Usuários que adicionaram as anotações de trabalho para esta tarefa.
Anotações de trabalho (privadas)	Anotações de trabalho relacionadas à tarefa.
Escrever	
Anotações de trabalho	Anotações de trabalho digitadas pelos usuários. Essas anotações de trabalho podem ser publicadas para referência.
Atividade	
Atividade	Atividade e estado da tarefa.
Anexos	
Anexos	Anexos relacionados à tarefa.

Tradução automática

7. Verifique se os campos obrigatórios, como **Aprovador**, **Atribuído a**e Data de **vencimento**, estão atualizados.
8. Clique **em Responder**.
   A ação **Responder** aciona o cálculo do raio de impacto em segundo plano. Para obter informações sobre o cálculo do raio de impacto, consulte Cálculo e aprovação do raio de impacto. A tarefa de mudança regulatória é atualizada com o estado **Respondido**.
9. Adicione uma tarefa de ação, se necessário.
   Consulte Criar uma nova tarefa de ação para o alerta para criar uma tarefa de ação.
10. Adicione problemas, se necessário.
    Para obter mais informações, consulte Criar ou adicionar um problema relacionado a uma tarefa regulatória.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

11. Depois de criar tarefas e problemas de ação necessários, clique em **Solicitar aprovação**.
    Dependendo do estado da aprovação, a tarefa de ação é ativada. Quando a tarefa de ação é fechada, a tarefa de importação do documento de origem associada é fechada automaticamente.

Resultado
Verifique se a tarefa de mudança regulatória está atualizada com o estado **Respondido** e se a lista relacionada Tarefas de ação é exibida para o alerta de evento regulatório.

O que Fazer Depois
Criar uma nova tarefa de ação para o alerta

Gerenciar a tarefa de importação do documento de origem

Gerencie as tarefas de importação do documento de origem associadas aos alertas do documento de origem. Quando um alerta de documento de origem é marcado como aplicável, uma tarefa de importação de documento de origem é criada automaticamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma tarefa de importação de documento de origem é usada para ingerir um documento de origem específico que é recebido do provedor na biblioteca regulatória.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Aplicação Gestão de mudanças regulatórias** > **Espaço de conformidade**.
   A aplicação Gestão de mudanças regulatórias no Espaço de conformidade é exibida.
2. Navegar até **Listas** > **Alertas regulatórios** exibição.
3. Selecione o alerta do documento de origem que você avaliou anteriormente e clique na tarefa de importação de documento.
4. Na guia Detalhes, preencha o formulário.

Formulário de tarefa de importação do documento de origem

Campo	Descrição
Importar tarefa de documento	
Alerta regulatório	Título do alerta regulatório associado à tarefa de importação de documentos. Este campo é definido automaticamente para exibir o título do alerta.
Instruções	Instruções relacionadas à tarefa de importação de documentos.
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo de atribuição para o registro. O grupo é selecionado na tabela **Hierarquia de grupos**.
Tipo de aprovador	Tipo de aprovador da tarefa. Estas são as opções: ○ **Usuário** ○ **Grupo**
Atribuído a	Usuário ao qual a tarefa está atribuída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Aprovador ou grupo de aprovadores	Se o tipo de aprovador for um grupo, o campo **Grupo** de aprovadores será exibido. Se o tipo de aprovador for um usuário, o campo **Aprovador** será exibido.
Programação	
Prazo	Prazo da tarefa de importação do documento de origem.
Aprovado em	Data em que a tarefa de importação do documento de origem foi aprovada. Este campo é definido automaticamente para exibir a data de aprovação.
Diário de atividades	
Lista de observação	Usuários que estão na lista de observação para esta tarefa.
Lista de Anotações de trabalho	Usuários que estão nas anotações de trabalho desta tarefa.
Anotações de trabalho (privadas)	Anotações de trabalho relacionadas à tarefa.
Escrever	
Anotações de trabalho	Anotações de trabalho digitadas pelos usuários. Essas anotações de trabalho podem ser publicadas para referência.
Atividade	
Atividade	Mostra a atividade e o estado da tarefa. Campo preenchido automaticamente.
Anexos	
Anexos	Anexos relacionados à tarefa.

5. Verifique se os campos **Atribuído a**, **Aprovador**e **Data de vencimento** estão atualizados.
6. Para salvar as mudanças, clique em **Salvar**.
7. Para atualizar a tarefa de importação do documento de origem selecionada, clique **em Trabalho em andamento**.
8. Navegue até a lista relacionada Tarefas de ação e adicione uma tarefa de ação, se necessário.
   Consulte Criar uma nova tarefa de ação para o alerta para criar uma nova tarefa de ação.
9. Navegue até a lista relacionada Problemas e adicione um problema, se necessário.
   Consulte Criar ou adicionar um problema relacionado a uma tarefa regulatória para adicionar um problema.
10. Na seção Tarefa de importação, insira uma nova citação ou atualize uma citação existente conforme descrito na tabela.
11. Clique em **Solicitar Aprovação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
O estado da tarefa de importação do documento de origem é atualizado para **Aguardando aprovação**. Dependendo do estado da aprovação, a tarefa de ação é ativada.

O que Fazer Depois
Consulte Criar uma nova tarefa de ação para o alerta e Conclua a tarefa de ação associada ao alerta para obter informações sobre como criar uma nova tarefa de ação e concluir uma tarefa de ação associada ao alerta.

Atribuir o alerta do documento de origem a um coordenador

Faça login na aplicação GRC: Regulatory Change Management, revise o alerta do documento de origem e atribua-o a um coordenador. O coordenador avalia a aplicabilidade do alerta e conclui as tarefas regulatórias associadas.

Antes de Iniciar
Funções necessárias: sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como gerente, você pode exibir e atribuir os alertas do documento de origem a usuários com a função sn_grc_reg_change.user. O usuário pode executar ações nos alertas do documento de origem.

Procedimento
1. Faça login com a função de usuário sn_grc_reg_change.manager.
2. Navegar até **Todos** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Espaço de conformidade**.
   A aplicação Gestão de mudanças regulatórias no Espaço de conformidade é exibida.
3. Navegar até **Listas** > **Alertas regulatórios atribuídos** exibição.
4. Selecione um alerta de tipo de documento de origem na lista.
5. Na guia Detalhes, preencha o formulário.

Guia Detalhes no formulário de alerta de documento de origem

Campos	Descrição
Título	Título do tipo de documento de origem do alerta recebido do provedor. Este campo é definido automaticamente para exibir o título.
Citação	Número de citação do documento de origem que é recebido do provedor. Este campo é definido automaticamente para exibir a citação.
URL do Provedor	URL do provedor de alertas. Este campo é definido automaticamente para exibir a URL do provedor.
URL do órgão regulador	URL do órgão regulador que está associado ao alerta. Este campo é definido automaticamente para exibir a URL do órgão regulador.
Provedor	Nome do provedor de alertas. Este campo é definido automaticamente para exibir o nome do provedor.
Tipo	Tipo de alerta regulatório. Por exemplo, alerta de documento de origem. Este campo é definido automaticamente para exibir o tipo de alerta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
Coordenador	Usuário ao qual o alerta está atribuído.
Datas	
Data de publicação da fonte	Data em que um alerta é publicado pelo órgão regulador. Campo preenchido automaticamente. Este campo é definido automaticamente para exibir a data de publicação de origem.
Data dos comentários	Data até quando os comentários podem ser fornecidos para o alerta. Campo preenchido automaticamente. Este campo é definido automaticamente para exibir a data dos comentários.
Data de efetivação	Data em que o alerta será aplicável. Este campo é definido automaticamente para exibir a data de efetivação.
Data de conformidade	Data em que o alerta estará em conformidade. Este campo é definido automaticamente para exibir a data de conformidade.
Data de vencimento	Data de vencimento do alerta. Este campo é definido automaticamente para exibir a data de vencimento.
Diário de atividades	
Comentários adicionais	Comentários adicionais relacionados ao alerta.
Escrever	
Comentários adicionais	Comentários adicionais relacionados ao alerta que são adicionados na seção Compor.
Log das atividades	Log das atividades relacionadas ao alerta. Exibe as mudanças geradas pelo sistema e os comentários adicionais.
Detalhes realçados	
Taxonomia	Detalhes de taxonomia associados ao alerta. Este campo é definido automaticamente para exibir os detalhes de taxonomia do alerta.

Tradução automática

6. No campo **Coordenador**, atribua-o a um usuário com a função de usuário sn_grc_reg_change.user.
7. Faça login com a função sn_grc_reg_change.manager, abra o alerta de documento de origem selecionado e marque o alerta usando uma das seguintes opções.

Resultado

Depois de marcar o alerta do documento de origem como **Aplicável**, uma nova tarefa de importação de documento de origem será criada na lista relacionada Tarefas de importação de documento.

Criar uma nova tarefa de ação para o alerta

Crie uma nova tarefa de ação para o alerta para que você possa atribuir as tarefas de ação aos usuários de conformidade e risco e marcar uma data de vencimento para as tarefas de ação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc_reg_change.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O usuário com a função sn_grc_reg_change.user atribui a tarefa de ação selecionada aos usuários com as funções sn_compliance.manager e sn_risk.manager, dependendo da área de ação do alerta, como conformidade ou risco. Depois que os usuários de conformidade e risco concluem as tarefas de ação associadas ao alerta, o alerta e a tarefa de mudança regulatória primária são encerrados automaticamente.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Espaço de conformidade**.
   A aplicação Gestão de mudanças regulatórias no Espaço de conformidade é exibida.
2. Na exibição de lista, navegue até **Listas** > **Alertas regulatórios** > **Alertas atribuídos** exibição.
3. Conclua uma das tarefas a seguir, dependendo do tipo de alerta.
4. Navegue até a lista relacionada Tarefas de ação e clique em **Novo**.

Nota:
Somente quando a tarefa regulatória está no estado **Responder**, você pode criar uma nova tarefa de ação.

Formulário de tarefas de ação

Campo	Descrição
Tarefa regulatória	Número de identificação exclusivo da tarefa regulatória. Este campo é definido automaticamente para exibir o número de identificação da tarefa regulatória.
Prazo	Prazo da tarefa de ação. Este campo é definido automaticamente para exibir a data de vencimento.
Categoria: conformidade	
Destino da ação de conformidade	Tipo de categoria da tarefa de ação. Quando a categoria selecionada for **Conformidade**, selecione o **destino da ação de Conformidade** nas opções disponíveis. Objeto do GRC específico a ser selecionado relacionado à conformidade, como documento de autoridade, citação no menu de lista e o documento associado.
Categoria: risco	
Destino da ação de risco	Quando a categoria selecionada for **Risco**, selecione o **destino da ação** de risco nas opções disponíveis. Objeto do GRC específico a ser selecionado relacionado ao risco, como a declaração de risco.
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo ao qual a tarefa de ação está atribuída. Este campo é definido automaticamente para exibir o grupo de atribuição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Atribuído a	Usuário atribuído à tarefa. Este campo é definido automaticamente para exibir o designado da tarefa.
Prioridade	Prioridade da tarefa de ação, como planejamento, baixa, moderada, alta e crítica. Este campo é definido automaticamente para exibir a prioridade da tarefa.
Descrição resumida	Descrição resumida da tarefa de ação.
Instruções	Instruções relacionadas à tarefa de ação.
Diário de atividades	
Lista de observação	Lista de usuários que recebem notificações sobre as atualizações.
Anotações de trabalho	Log das anotações de trabalho.
Lista de anotações de trabalho	Lista dos usuários que recebem notificações sobre as anotações de trabalho.
Anexos	
Anexos	Anexos relacionados à tarefa.

5. No formulário de tarefas de ação, verifique se os campos obrigatórios, como **Categoria**, Meta da **ação de conformidade**, **Descrição resumida**e **Instruções**, estão atualizados.
   A tarefa de ação está marcada para os usuários sn_compliance.manager ou sn_risk.manager.
6. Para salvar as mudanças, clique em **Salvar**.

Resultado
A tarefa de ação é marcada para os usuários com as funções sn_compliance.manager ou sn_risk.manager.

O que Fazer Depois
Conclua a tarefa de ação associada ao alerta

Conclua a tarefa de ação associada ao alerta

Conclua as tarefas de ação relacionadas aos alertas de eventos regulatórios e aos alertas do documento de origem. Os usuários de conformidade e risco concluem as tarefas de ação atribuídas a eles. Os gerentes de conformidade e risco rastreiam o andamento das tarefas de ação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_compliance.manager, sn_risk.manager, sn_compliance.user, sn_risk.user, sn_grc_reg_change.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As tarefas de ação são criadas como um acompanhamento para concluir as mudanças que foram identificadas como parte das tarefas de mudança regulatórias e tarefas de importação de documentos de origem.
As ações descritas nas etapas a seguir são realizadas pelos usuários com as funções sn_compliance.manager, sn_risk.manager, sn_compliance.user, sn_risk.user e sn_grc_reg_change.manager.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Faça login com a função de usuário sn_compliance.manager ou sn_risk.manager.
2. Navegar até **Todos** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Espaço de conformidade**.
   A aplicação Gestão de mudanças regulatórias no Espaço de conformidade é exibida.
3. Na exibição de lista, navegue até **Listas** > **Alertas regulatórios** > **Alertas atribuídos** exibição.
4. Navegue até a tarefa de ação marcada para você.
5. Atribua a tarefa de ação conforme descrito na tabela.
6. Conclua a tarefa de ação conforme descrito na tabela.
7. Verifique o status da tarefa de ação conforme descrito na tabela.

Resultado

Depois que o usuário com a função sn_compliance.user ou sn_risk.user conclui a tarefa de ação, o alerta de evento regulatório e a tarefa de mudança regulatória primária são encerrados automaticamente. Da mesma forma, o alerta do documento de origem e a tarefa de importação do documento de origem primário são encerrados quando as tarefas de ação associadas são concluídas. Esta é a etapa final do fluxo de trabalho de tarefas regulatórias.

Criar ou adicionar um problema relacionado a uma tarefa regulatória

Crie ou adicione um problema relacionado a uma tarefa regulatória para documentar as observações, mudanças na citação, discrepâncias ou para notificar sobre quaisquer problemas. Você também pode identificar a origem do problema para analisar e classificar os problemas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicação Gestão de mudanças regulatórias** > **Espaço de conformidade** > **Alerta regulatório**.
   A aplicação [Gestão de mudanças regulatórias em Espaço de conformidade é exibida.
2. No formulário de tarefa de mudança regulatória, navegue até a guia **Problemas**.

   Você pode adicionar um problema existente a uma tarefa regulatória ou criar um problema que possa ser relacionado a uma tarefa regulatória.
3. Clique em **Salvar**.

Formulário Criar novo problema

Use o formulário Criar novo problema em Espaço de conformidade para criar um problema ou adicionar um problema existente a uma tarefa regulatória.

Formulário Criar novo problema

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo problema

Campo	Descrição
Problema	
Número	Número do problema. Este campo é preenchido automaticamente.
Nome	Nome do problema.
Origem do problema	Origem do problema, como serviço de negócios ou análise de cenário. Este campo é preenchido automaticamente.
Tipo de problema	Origem de onde o problema foi criado. Este campo é preenchido automaticamente com uma das seguintes opções com base em como o problema foi criado: • Falha na eficácia do design de controle • Falha na eficácia operativa de controle • O controle não atende ao requisito • O controle não existe • Não conformidade com um regulamento • Não conformidade com uma política • Melhoria ou sugestão para uma política existente • Recomendação para uma nova política • otimização ou melhoria de processos • Observação • Violação de dados • Fraude • Erro de estado • Treinamento • Documentação
Classificação	Classificação do problema. Este campo é preenchido automaticamente com uma das seguintes opções: • Auditoria • Conformidade • Resiliência operacional • Risco • Fornecedor
Local	Local do problema.
Estado	Estado do problema. Opções disponíveis incluem: • Novo • Analisar • Responder

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo problema

Campo	Descrição
	• Revisão • Encerrado concluído • Encerrado incompleto
Subestado	Subestado do problema. Este campo é preenchido automaticamente.
Prioridade	Prioridade do problema. Opções disponíveis incluem: • Crítico • Alto • Moderada • Baixo(a) • Planejamento
Classificação do problema	Classificação do problema. Opções disponíveis incluem: • Muito alto(a) • Alto • Moderada • Baixa • Muito Baixo
Descrição	Aprovador do plano de análise de cenário.
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo de atribuição do problema. Por exemplo, grupo de Desenvolvimento de aplicações.
Atribuído a	Usuário ao qual o problema está atribuído.
Grupo gerenciador de problemas	Grupo de gerentes ao qual o problema está atribuído. Opções disponíveis incluem: • Gerentes de conformidade • Gerentes de risco de TI • Gerentes de risco
Gerenciador de problemas	Gerente ao qual o problema está atribuído.
Lista de observação	Usuários que estão na lista de observação para o problema.
Programação	
Prazo	Data em que o problema vence.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo problema

Campo	Descrição
Data de confirmação	Data de confirmação do problema. Este campo é preenchido automaticamente.
Data de início planejada	Data de início planejada para o problema.
Data de término planejada	Data de término planejada para o problema.
Duração	Duração do problema em dias, horas, minutos e segundos.
Criação	Data em que o problema foi criado. Este campo é preenchido automaticamente.
Encerrado	Data em que o problema foi encerrado.
Data de início real	Data de início real do problema.
Data de término real	Data de término real do problema.
Duração real	Duração real do problema em dias, horas, minutos e segundos.
Agrupamento de problema	
Problema primário	Problema primário que está associado ao problema.
Regra do grupo de problemas	Regra de grupo para o problema. Este campo é preenchido automaticamente.
Plano de ação	
Recomendação	Recomendação para o problema.
Plano de ação	Plano de ação para o problema.
Atividade	
Anotações de trabalho	Anotações de trabalho para o problema.
Comentários adicionais	Comentários adicionais para o problema.
Configurações	
Domínio funcional	Domínio funcional do problema.

Tradução automática

Gerenciar a taxonomia

Gerencie a taxonomia ao configurar a aplicação Gestão de mudanças regulatórias no Espaço de conformidade. Crie uma taxonomia interna e mapeie a taxonomia interna para a taxonomia externa para que a aplicação Gestão de mudanças regulatórias se refira a apenas uma taxonomia.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_reg_change.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicação Gestão de mudanças regulatórias** > **Espaço de conformidade**.
   Uma nova guia Gestão de conformidade é exibida.
2. Na exibição de lista, navegue até **Listas** > **Taxonomia** página.
3. Navegue até um dos seguintes módulos:
   - **Órgãos reguladores**
   - **Tipos de conteúdo**
   - **Jurisdições**
   - **Temas**
   - **Setores**

   O nome e o corpo primário da categoria de taxonomia selecionada são exibidos.
4. Na lista Nome, clique em um elemento de taxonomia.
   Os detalhes do elemento de taxonomia selecionado são exibidos em uma página separada com a guia Detalhes e a lista relacionada de taxonomia interna.
5. Para criar uma nova taxonomia interna para a classe de taxonomia selecionada, clique em **Novo**.

Criar novo formulário de taxonomia interna

Campo	Descrição
Nome	Nome da taxonomia interna.
Classe de taxonomia	Classe de taxonomia preenchida por padrão para a categoria selecionada.
Primário	Registro primário para o qual a nova taxonomia interna é criada.

6. Para salvar a taxonomia, clique em **Salvar**.

Referência do Gestão de mudanças regulatórias

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais, como tabelas, funções e propriedades que são instaladas com a aplicação Gestão de mudanças regulatórias.

Funções de usuário em Gestão de mudanças regulatórias

As partes interessadas na aplicação Gestão de mudanças regulatórias têm funções e responsabilidades diferentes.

As funções da aplicação Gestão de mudanças regulatórias são instaladas com a ativação da aplicação GRC: Regulatory Change Management. A aplicação envolve os seguintes tipos de funções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Títulos e nomes das funções	Classificação	Descrição	Funções disponíveis
Administrador de RCM [sn_grc_reg_change.admin]	Operador	O administrador do RCM tem acesso a todos os aspectos da aplicação Gestão de mudanças regulatórias.	• sn_grc_reg_change.it_admin • sn_grc_reg_change.manager
Administrador de TI do RCM [sn_grc_reg_change.it_admin]	Operador	O administrador de TI do RCM configura as integrações com provedores de inteligência regulatória de terceiros. O administrador de TI do RCM soluciona problemas, se houver.	• conexão_admin • ação_designer • import_admin • credencial_admin • flow_designer • oauth_admin • sn_grc.desenvolvedor **Nota:** A função GRC User (sn_grc.user) contém a função GRC Business User (sn_grc.business_user). Para obter mais informações, consulte Funções comuns em Governança, risco e conformidade.
Gerenciador de RCM [sn_grc_reg_change.manager]	Operador	O Gerenciador de RCM atribui alertas regulatórios e monitora tarefas de mudança regulatória e tarefas de ação.	sn_grc_reg_change.usuário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Títulos e nomes das funções	Classificação	Descrição	Funções disponíveis
		Nota: Um grupo intitulado como **Gerentes de RCM** é adicionado em**Grupos** no painel **Administração de usuário** na aplicação Gestão de mudanças regulatórias. O grupo de gerentes de RCM revisa o fluxo de trabalho de tarefas regulatórias, garantindo a conformidade regulatória. Os usuários que pertencem a este grupo devem ter a função sn_grc_reg_change.manager.	
Usuário do RCM [sn_grc_reg_change.user]	Operador Lite	O usuário do RCM avalia a aplicabilidade dos alertas, inicia avaliações de impacto, responde a questionários de avaliação de impacto e conclui as tarefas de mudança e ação regulatórias atribuídas.	• sn_compliance.reader • sn_risk.reader

Tradução automática

Tipos de alertas, funções de usuário e estados de alertas regulatórios

Diferentes usuários executam várias ações nos registros de alerta com base no tipo de alerta.

Você pode exibir os seguintes tipos de alertas no módulo Alertas regulatórios:

- Todos os alertas atribuídos: exibe todos os alertas atribuídos na instância em que o campo **Coordenador** está atribuído a um usuário apropriado.
- Alertas não atribuídos: exibe os alertas não atribuídos na instância em que o campo **Coordenador** está vazio. Marque o Impacto geral como Nenhum impacto, Baixo, Médio, Alto ou Crítico.
- Novos alertas: exibe novos alertas na instância em que o campo **Coordenador** está vazio.
- Alertas adiados: exibe os alertas adiados em que o campo **Coordenador** está atribuído a um usuário apropriado, o estado é Adiado e uma data de lembrete é listada para executar a ação após o adiamento.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Alertas de avaliação de impacto: exibe os alertas para eventos regulatórios que estão no estado de avaliação de impacto.
- Alertas em andamento: exibe os alertas que estão no estado Em andamento.
- Alertas encerrados: exibe os alertas que estão no estado Encerrado.

A tabela a seguir fornece informações sobre as funções do usuário, as ações que esses usuários podem executar e a descrição dessas ações.

Funções, ações e descrição do usuário

Funções de usuário	Ações	Descrição
• sn_grc_reg_change.manager • sn_grc_reg_change.usuário • sn_grc_reg_change.admin	Atualizar	Atualiza os detalhes do alerta.
	Reatribuir	Reatribui os detalhes do alerta.
	Adiar	Adia um alerta regulatório para uma data futura.
	Aplicável	Marca o alerta como aplicável.
	Iniciar avaliação de impacto	Inicia uma avaliação de impacto no alerta.
	Não aplicável	Marca o alerta como não aplicável.
	Cancelar	Cancela o alerta.

Os gerentes podem exibir todos os alertas. Usuários com a função sn_grc_reg_change.user podem exibir alertas atribuídos que são atribuídos a eles, mas não podem exibir alertas não atribuídos ou alertas atribuídos a outras pessoas.

Consulte a tabela a seguir para obter informações sobre os estados dos alertas regulatórios.

Estados dos alertas e sua descrição

Estado	Descrição
Novo	Cada alerta regulatório de entrada é atribuído por padrão a um novo estado. Somente sn_grc_reg_change.admin ou sn_grc_reg_change.manager podem atribuir um registro de alerta.
Adiado	Alguns alertas não exigem uma ação imediata e, portanto, estão no estado Adiado e são atribuídos a uma data posterior.
Avaliação de impacto	Os registros de alerta que são do tipo evento regulatório são avaliados quanto à aplicabilidade e são marcados para uma avaliação de impacto. Depois de uma avaliação de impacto, os alertas são marcados como aplicáveis ou não aplicáveis.
Em andamento	Alertas com o estado Em andamento estão sendo trabalhados. Um sn_grc_reg_change.user é atribuído a cada alerta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados dos alertas e sua descrição

Estado	Descrição
Encerrado	Os alertas que não são relevantes para uma organização estão no estado Encerrado. Os alertas que têm tarefas associadas que foram concluídas também estão no estado Encerrado.
Cancelada	Alertas que estão no estado Cancelado.

Nota:
Os atributos no registro de alerta fazem parte dos metadados fornecidos pelo provedor de inteligência regulatória de terceiros. Esses atributos ajudam a determinar a aplicabilidade do alerta à organização. Esses registros não são editáveis na aplicação Gestão de mudanças regulatórias.

Tabelas instaladas com Governança, risco e conformidade

Algumas tabelas são adicionadas por padrão com a ativação do plug-in Governança, risco e conformidade.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Objetivo de controle para tabela de preparação de objeto [sn_grc_pci_control_objective_object_staging]	Armazena os dados em fases de mapeamentos de teste de configuração e objetivo de controle.
Configuração de importação de mapeamento de objetivo de controle [sn_grc_pci_control_objective_mapping_import_configuration]	Armazena os metadados das informações de configuração necessárias para enviar os registros da tabela de preparação para a tabela de destino.
Configuração de campos adicionais de mapeamento de objetivo de controle [sn_grc_pci_control_objective_mapping_import_additional_field_config]	Armazena os metadados de pares de chave-valor pertencentes a quaisquer colunas adicionais na tabela m2m_field_config.
Referência de Conteúdo para Documento de Autoridade sn_grc_m2m_cont_ref_auth_doc	Tabela de relacionamento muitos para muitos que armazena os dados mapeados entre as referências de conteúdo e os documentos de autoridade.
Referência de Conteúdo para Citação [sn_grc_m2m_cont_ref_citation]	Tabela de relacionamento muitos para muitos que armazena os dados mapeados entre as referências de conteúdo e a citação.
Referência de Conteúdo para Objetivo de Controle [sn_grc_m2m_cont_ref_ps]	Tabela de relacionamento muitos-para-muitos que armazena os dados mapeados entre as referências de conteúdo e os objetivos de controle.
Domínio funcional [sn_grc_function_domain]	Armazena os metadados da lista de domínios funcionais.
Configuração de domínio funcional [sn_grc_function_domain_configuration]	Armazena as informações de configuração de todos os objetos de auditoria e conformidade classificados como relacionados a TI.
Registro de relacionamento m2m de configuração de domínio funcional [sn_grc_function_domain_config_m2m_relationship_registry]	Armazena o mapeamento m2m dos registros de relacionamento que determinam a tabela primária, a tabela secundária e o relacionamento entre as duas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Ação do usuário do domínio funcional do GRC [sn_grc_function_domain_user_action]	Armazena as ações do usuário acionadas manualmente de adição e remoção de objetos relacionados a TI.
Problema para conteúdo [sn_grc_m2m_issue_content]	Tabela de relacionamento muitos-para-muitos usada para gerenciar relacionamentos entre o problema e o objetivo de controle.
Problema para documento [sn_grc_m2m_issue_document]	Tabela de relacionamento muitos-para-muitos usada para gerenciar relacionamentos entre o problema e a tabela de políticas e entre o problema e o documento de autoridade.
Problema para compromisso [sn_grc_m2m_issue_engagement]	Tabela de relacionamento muitos-para-muitos que é usada para gerenciar relacionamentos entre problema e compromisso.
Problema para item [sn_grc_m2m_issue_item]	Tabela de relacionamento muitos-para-muitos que é usada para gerenciar relacionamentos entre problema e controle.
Item para entidade [sn_grc_m2m_item_entity]	Tabela de relacionamento muitos-para-muitos que armazena entidades dependentes associadas com controles comuns.
Item para tipo de entidade [sn_grc_m2m_item_entity_type]	Armazena o registro de ID de tipo de entidade para associação de tipo de entidade.
Indicador [sn_grc_indicator]	Armazena detalhes dos indicadores.
Dados de suporte [sn_grc_indicator_supporting_data]	Armazena os dados de suporte coletados após a execução do trabalho do indicador (execução noturna do indicador GRC).
Estatísticas de dados de suporte do indicador [sn_grc_indicator_supporting_data_statistics]	Armazena estatísticas de indicadores para coletar dados de suporte, que são aproveitados pelo trabalho de coleta de dados de suporte.

Tradução automática

Funções e tabelas instaladas com Biblioteca do órgão regulatório

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Biblioteca do órgão regulatório, incluindo tabelas e funções de usuário.

Funções instaladas com Biblioteca do órgão regulatório

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Leitor da Biblioteca da Agência Reguladora [sn_reg_body_mgmt.reader]	Contém a função de leitor em escopos sn_reg_body_mgmt e a função de leitor em Espaço de	• sn_compliance.reader • sn_grc.reader

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	conformidade. Além das permissões herdadas, o leitor de gerenciamento de biblioteca do órgão regulador pode acessar e ler agências reguladoras, contatos regulatórios e jurisdições.	
Gravador da Biblioteca da Agência Reguladora [sn_reg_body_mgmt.writer]	Contém as funções de leitor, usuário e gerente nos escopos sn_reg_body_mgmt e as funções de leitor e usuário em Espaço de conformidade. Além das permissões herdadas, o gravador de gerenciamento de biblioteca do órgão regulador pode atualizar e excluir agências reguladoras, contatos regulatórios e jurisdições.	• sn_reg_body_mgmt.reader • sn_compliance.user • sn_grc_case_mgmt.grc_case_manager • sn_compliance.manager • sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst • sn_grc.manager

Tabelas instaladas com Biblioteca do órgão regulatório

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Agência reguladora [sn_reg_body_mgmt_regulatory_agency]	Armazena agências reguladoras que impõem vários tipos de regulamentações.
Contato regulatório [sn_reg_body_mgmt_regulatory_contact]	Armazena contatos regulatórios que serão notificados sobre mudanças no caso de conformidade ou uma mudança regulatória na biblioteca da agência reguladora.
Agência reguladora para jurisdição [sn_reg_body_mgmt_m2m_reg_agency_jurisdiction]	Armazena registros de jurisdição para associação de agência reguladora na biblioteca de agência reguladora.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Jurisdição [sn_reg_body_mgmt_jurisdiction]	Armazena registros de jurisdição na biblioteca da agência reguladora.
Cálculo automático de data [sn_reg_body_mgmt_auto_date_calculation]	Armazena cálculos automáticos de data para datas futuras na biblioteca da agência reguladora.
Perfil da agência [sn_reg_body_mgmt_agency_profile]	Armazena perfis de agências reguladoras na Biblioteca de agências reguladoras.

Classificação de funções do usuário

Cada usuário desempenha uma função fundamental no gerenciamento de riscos, seja relatando uma falha de conformidade ou aceitando uma política. Considerando as responsabilidades de cada usuário, a classificação do usuário é aprimorada para verificar a conclusão sem problemas das tarefas.

As funções de usuário na aplicação Gestão de mudanças regulatórias são classificadas em duas categorias:

- Operador de funcionário: qualquer funcionário de uma organização que deve reconhecer as políticas da organização. Este usuário tem o direito de relatar itens que precisam da atenção da equipe de risco e conformidade, solicitar exceções ou obter qualquer outra orientação das equipes de conformidade ou risco.
- Operador Lite: colaborador que pode elaborar uma nova política e aprovar políticas e as tarefas de solicitação de evidências atribuídas. Esse usuário também pode ler e aprovar os planos de auditoria atribuídos, compromissos de auditoria e tarefas de observação atribuídas. Este usuário pode responder às tarefas de avaliação de risco avançadas atribuídas.

Gestão de mudanças regulatórias aplicação no Espaço de conformidade

A partir do GRC: Regulatory Change Management, versão 13.0.1, a aplicação Gestão de mudanças regulatórias está disponível no Espaço de conformidade.

Destaques da aplicação Gestão de mudanças regulatórias no Espaço de conformidade

O Espaço fornece uma exibição de painel único com uma experiência personalizada e jornada do usuário simplificada para os usuários.

- A página inicial padrão do gerente Gestão de mudanças regulatórias exibe informações acionáveis e links rápidos.
- O painel lateral contextual exibe a taxonomia regulatória para cada registro de alerta regulatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- As páginas de registro fornecem uma exibição holística com um resumo rápido e informações específicas sobre o que está sendo exibido.
- Layout de formulário, rótulos de campo, mensagens e navegação por trilhas fornecem uma experiência consistente para os usuários na plataforma ServiceNow®.
- A exibição de 360 ° fornece uma visão geral do relacionamento de dados para um registro em uma empresa.

Gestão de mudanças regulatórias exibições da aplicação no Espaço de conformidade

A aplicação Gestão de mudanças regulatórias no Espaço de conformidade contém as seguintes exibições para os usuários.

Exibição da página inicial

Fornece uma visão geral da postura de Conformidade da sua organização.

Gestão de mudanças regulatórias exibição da página principal da aplicação

Fornece uma visão geral, tendências e status de acompanhamento da atividade regulatória em sua organização.

Exibição de tarefas

Fornece uma visão geral das tarefas atribuídas aos usuários, grupos de usuários, itens relatados e lista de observação.

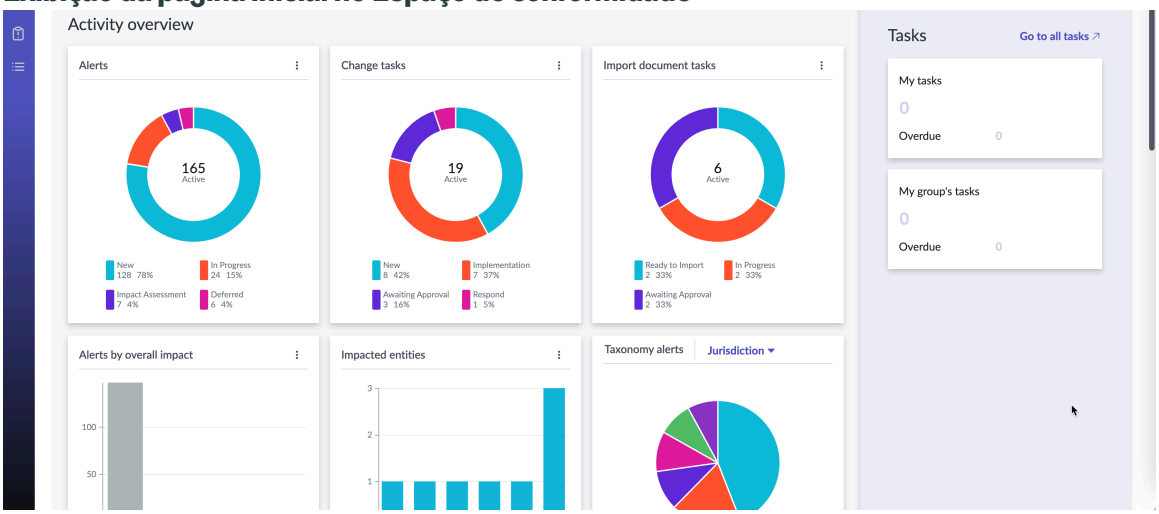
Exibição da página principal da visão geral dos problemas

Fornece uma visão geral, status de acompanhamento e tendências de desempenho dos problemas.

Exibição em lista

Fornece a lista de objetos GRC no Espaço de conformidade.

Exibição da página inicial no Espaço de conformidade



Nota:
Os administradores do GRC configuram as tarefas e os problemas no módulo Configurações da página principal na interface do usuário clássica. Essas tarefas e problemas estão visíveis para os usuários finais nas páginas principais de vários espaços. Para obter mais informações, consulte Módulo de configurações da página principal.

Gestão de mudanças regulatórias página principal da aplicação

A exibição da página principal da aplicação Gestão de mudanças regulatórias fornece a visão geral das atividades regulatórias em sua organização. Usuários com as funções

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

sn_grc_reg_change.manager só podem exibir a Gestão de mudanças regulatórias página principal na navegação primária no Espaço de conformidade.

Os pré-requisitos para exibir a página principal Gestão de mudanças regulatórias no Espaço de conformidade são:

- Baixe a aplicação [GRC: Regulatory Change Management de ServiceNow Store em sua instância.
- Faça login como um usuário com a função sn_grc_reg_change.manager na aplicação Gestão de mudanças regulatórias.

Os gerentes de aplicações Gestão de mudanças regulatórias com a função de usuário sn_grc_reg_change.manager atribuem os alertas regulatórios e monitoram as tarefas de mudança regulatória associadas, tarefas de documento de importação e tarefas de ação.

A aplicação Gestão de mudanças regulatórias no Espaço de conformidade foi projetada para os usuários com as seguintes funções:

- Gestão de mudanças regulatórias gerenciadores de aplicações com a função sn_grc_reg_change.manager: somente os usuários com a função sn_grc_reg_change.manager podem exibir a página inicial da aplicação Gestão de mudanças regulatórias no Espaço de conformidade.
- Usuários da aplicaçãoGestão de mudanças regulatórias com a função sn_grc_reg_change.user: os usuários com a função sn_grc_reg_change.user podem exibir as tarefas atribuídas a eles na aplicação Gestão de mudanças regulatórias, mas não podem exibir a página principal da aplicação [Gestão de mudanças regulatórias no Espaço de conformidade.

Exibição da página principal

A exibição da página principal consiste nos widgets de visualização de dados que mostram a atividade regulatória em sua organização. Os widgets de visualização de dados são widgets clicáveis que usam codificação de cores para distinguir os estados dos alertas e das tarefas. Você pode clicar em cada widget para exibir todas as tarefas ou alertas regulatórios associados. O esquema de cores de cada gráfico de donut ou gráfico de barras é exibido em cada subseção.

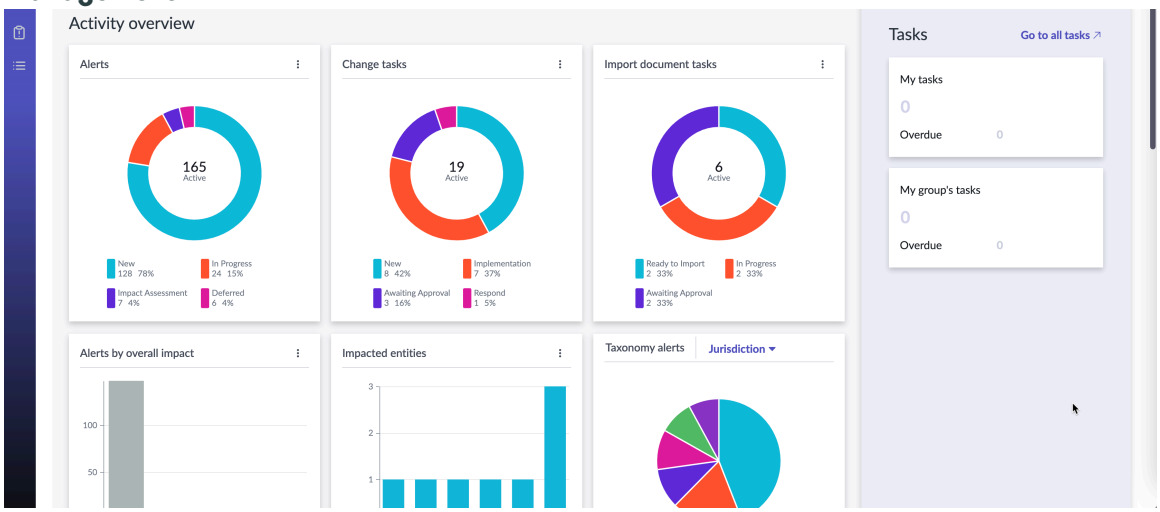
A página principal GRC: Regulatory Change Management exibe as seguintes seções:

- Visão geral da atividade
- Tendências
- Acompanhamento
- Tarefas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A exibição da página principal da aplicação GRC: Regulatory Change Management



- Visão geral da atividade: esta seção contém uma visão geral dos alertas regulatórios e das tarefas associadas aos alertas regulatórios em sua organização.

Visão geral da atividade

Seção	Descrição
Alertas	Alertas regulatórios ativos que são novos, em andamento e adiados em números e porcentagem exibidos em um gráfico de donut. Também exibe tarefas de avaliação de impacto associadas aos alertas.
Tarefas de mudança	Tarefas de mudança ativas que estão no estado novo, de implementação, de resposta e aguardando aprovação são exibidas em um gráfico de donut. As tarefas são exibidas em números e em porcentagem.
Importar tarefas de documento	Tarefas de documento de importação ativas que estão no estado pronto para importação, em andamento e aguardando aprovação são exibidas em um gráfico de donut. As tarefas são exibidas em números e em porcentagem.
Alertas por impacto geral	Exibe o impacto geral dos alertas regulatórios, como alertas de nenhum impacto, baixo, médio e alto impacto exibidos em um gráfico de barras.
Entidades/linhas de negócios afetadas afetadas	Agrupamento dos relatórios de avaliação de impacto com base nas entidades afetadas em um gráfico de barras. O gráfico de barras exibe no máximo cinco entidades para uma melhor exibição.
Alertas de taxonomia	Alertas de taxonomia de acordo com os elementos de taxonomia, como tipo de conteúdo, jurisdição, órgão regulador, setor e tema.

- Tendências: esta seção exibe as tendências dos alertas em aberto ou as tendências pelos elementos de taxonomia.

Tendências

Seção	Descrição
Alertas em aberto dos últimos 12 meses	Linha do tempo dos alertas regulatórios de entrada que estão ativos e não são encerrados em um período de 12 meses. Por exemplo, se 10 registros forem recebidos a cada mês, eles serão agrupados por trimestre e um total de 30 registros para cada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção	Descrição
	trimestre será exibido no gráfico de linhas. Quatro gráficos são exibidos no eixo X e 30 registros são exibidos em cada gráfico.
Tendências por taxonomia	Tendências observadas pelos elementos de taxonomia, como tipo de conteúdo, jurisdição, órgão regulador, setor e tema.

- Acompanhamento: esta seção exibe o status de acompanhamento dos alertas regulatórios e das tarefas regulatórias associadas.

Acompanhamento

Seção	Descrição
Alertas	Acompanhamento do status dos alertas regulatórios, como alertas em aberto e não atribuídos.
Avaliações de impacto	Status das avaliações de impacto, como avaliações de impacto abertas e não atribuídas.
Problemas	Status dos problemas, como problemas em aberto e atrasados.
Tarefas de ação	Tarefas de ação ativas que estão abertas, incluindo as tarefas de ação que estão nos estados novo, em andamento e atrasado.

- Tarefas: esta seção contém uma visão geral das tarefas do usuário e das tarefas do grupo de usuários.

Tarefas

Seção	Descrição
Minhas tarefas	Tarefas atribuídas ao usuário, como tarefas em aberto e atrasadas.
Trabalho do Meu grupo	Tarefas atribuídas ao grupo de usuários, como tarefas em aberto e atrasadas.
Exibir todas as tarefas	Link para a exibição Tarefas na página inicial.

Alertas regulatórios

A exibição de lista na aplicação Gestão de mudanças regulatórias no Espaço de conformidade exibe todos os alertas regulatórios recebidos na opção **Alertas regulatórios** no menu. A lista **Alertas não atribuídos** exibe todos os alertas regulatórios novos e não atribuídos. A coluna Tipo na lista **Alertas não atribuídos** exibe o tipo do alerta regulatório.

Os alertas regulatórios são de dois tipos:

- Alerta de evento regulatório
- Alerta de documento de origem

Quando você clica no título de um alerta de evento regulatório ou de um alerta de documento de origem na exibição de lista, os detalhes do alerta são exibidos em uma nova página.

A página de alertas de eventos regulatórios exibe as seguintes guias e listas relacionadas por padrão:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Guia Visão Geral
- Guia de detalhes
- Lista de documentos relacionados
- Lista de avaliações de impacto

A página de alertas do documento de origem exibe as seguintes guias por padrão:

- Guia Visão Geral
- Guia de detalhes

Exibição de alertas de eventos regulatórios

Quando você clica em um alerta de evento regulatório na exibição de lista no Espaço de conformidade, ele exibe os detalhes do alerta em uma nova página. Os detalhes incluem o título do alerta, o provedor do alerta, seu estado e outras informações importantes na guia Visão geral e na guia Detalhes.

A página de alertas de eventos regulatórios também exibe as seguintes guias e listas relacionadas associadas ao alerta:

- Guia Visão Geral
- Guia de detalhes
- Lista de documentos relacionados
- Lista de avaliações de impacto

A seção a seguir fornece mais informações sobre as guias e as listas relacionadas que estão associadas ao alerta.

Guia Visão Geral

Campo	Descrição
Descrição	Descrição detalhada do alerta de evento regulatório.
Fase: componente de passador para alerta de evento regulatório	Componente de passador para o alerta de evento regulatório que exibe as seguintes fases: • Novo: quando um alerta de evento regulatório é marcado como aplicável, o estado do alerta é atualizado automaticamente para **Em andamento** no componente Passador e uma tarefa de mudança regulatória é criada automaticamente. • Avaliação de impacto: quando uma avaliação de impacto é iniciada no alerta de evento regulatório, a fase no componente do passador é atualizada automaticamente para **Avaliação de impacto**. • Em andamento: quando o estado do alerta de evento regulatório é atualizado para**Em andamento**, a fase realçada no

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Visão Geral

Campo	Descrição
	componente do passador é exibida como **Em andamento**. • Encerrado: quando o alerta de evento regulatório está no estado **Encerrado**, a fase realçada no componente do passador é exibida como **Encerrado**.

Guia de detalhes

Campo	Descrição
Alerta regulatório	Detalhes do alerta, como título do alerta, citação associada ao alerta, URL do provedor, URL do órgão regulador, nome do provedor, tipo de alerta e coordenador do alerta.
Datas	Detalhes das datas importantes associadas ao alerta, como data de publicação de origem, data de comentários, data de efetivação, data de conformidade e data de vencimento.
Redigir comentários adicionais	Caixa de texto para inserir comentários adicionais relacionados à atividade.

Lista de documentos relacionados

Campo	Descrição
Documentos relacionados	Detalhes dos documentos relacionados associados ao alerta, como citação, referência de citação, título e tipo.

Lista relacionada de avaliações de impacto

Campo	Descrição
Avaliações de impacto	Detalhes sobre a avaliação de impacto do alerta, como entidade, avaliação de risco, avaliador, risco inerente e estado.

Painel lateral de taxonomia: o painel lateral de taxonomia exibe as seguintes classes de taxonomia para o alerta de evento regulatório:

- Órgãos reguladores
- Tipos de conteúdo
- Jurisdições
- Temas
- Setores

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
As classes de taxonomia serão exibidas somente se os registros tiverem valores associados a eles. Por exemplo, se o alerta regulatório não tiver nenhum valor para a classe de taxonomia Jurisdições, a categoria de taxonomia Jurisdições não será exibida no painel lateral de taxonomia.

Exibição de alertas do documento de origem

Quando você clica em um alerta de documento de origem na exibição de lista no Espaço de conformidade, ele exibe os detalhes do alerta em uma nova página. Os detalhes incluem o título do alerta, o provedor do alerta, seu estado e outras informações importantes na guia Visão geral e na guia Detalhes.

A página de alertas do documento de origem também exibe as seguintes guias:

- Guia Visão Geral
- Guia de detalhes

Veja mais informações nas guias.

Guia Visão Geral

Campo	Descrição
Citação	Citação associada ao alerta do documento de origem.
Componente de passador	Componente do passador de fluxo de processo para o alerta do documento de origem que exibe as seguintes fases: • Novo: quando o alerta de tipo de documento de origem está no estado **Novo**, a fase realçada no componente do passador é exibida como **Novo**. • Em andamento: quando o estado do alerta de tipo de documento de origem é atualizado para **Em andamento**, a fase realçada no componente do passador é exibida como **Em andamento**. • Encerrado: quando o alerta do tipo de documento de origem está no estado **Encerrado**, a fase realçada no componente do passador é exibida como **Encerrado**.

Guia de detalhes

Campo	Descrição
Alerta regulatório	Detalhes do alerta, como título do alerta, citação associada ao alerta, URL do provedor, URL do órgão regulador, nome do provedor, tipo de alerta e coordenador do alerta.
Datas	Detalhes das datas importantes associadas ao alerta, como data de publicação de origem, data de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia de detalhes

Campo	Descrição
	comentários, data de efetivação, data de conformidade e data de vencimento.
Registro de atividades	Caixa de texto para inserir comentários adicionais relacionados ao alerta.
Redigir comentários adicionais	Caixa de texto para inserir comentários adicionais relacionados à atividade.

Painel lateral de taxonomia: o painel lateral de taxonomia exibe os seguintes detalhes de taxonomia para os alertas de tipo de documento de origem:

- Órgãos reguladores
- Tipos de conteúdo
- Jurisdições
- Temas
- Setores

Nota:
As classes de taxonomia serão exibidas somente se os registros tiverem valores. Por exemplo, se o alerta regulatório não tiver nenhum valor para a classe de taxonomia Jurisdições, a categoria de taxonomia Jurisdições não será exibida no painel lateral de taxonomia.

Redigir um e-mail no espaço de conformidade

Escreva e envie um e-mail para casos e solicitações de conformidade usando a aplicação Espaço de Conformidade. Este recurso ajuda você a se comunicar com diferentes partes interessadas dentro ou fora da sua organização.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc_case_mgmt.grc_case_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode compor e enviar e-mails sobre seus casos e solicitações para várias partes interessadas. Por exemplo, você pode consultar a equipe jurídica para obter opiniões e sugestões obrigatórias sobre o caso de conformidade registrado. Você pode gerenciar os e-mails do caso ou da página de registro de solicitação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione a lista ícone.
3. Para compor um e-mail, use as seguintes opções.
4. Selecione o ícone.
5. Selecione **Compor e-mail**.
6. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de rascunho de e-mail

Campo	Descrição
Para	ID do e-mail do destinatário. Você pode adicionar vários IDs de e-mail separados por vírgulas neste campo para enviar e-mail para mais de um destinatário.
Assunto	Breve resumo ou título do seu e-mail.
Mensagem de e-mail	Corpo da sua mensagem que inclui informações, solicitações ou detalhes que você deseja transmitir ao destinatário. Você pode formatar o texto, adicionar anexos e incluir links nesta seção. **Nota:** Você pode enviar e-mails para usuários ServiceNow e partes interessadas externas que não têm acesso à instância ServiceNow. Você deve fornecer os detalhes básicos do registro na linha de assunto ou no corpo do e-mail para que eles saibam do registro ao qual você está se referindo.

7. **Opcional:** Para adicionar anexos, selecione **Anexar arquivo**.
8. Selecione **Enviar e-mail**.

Exportar um relatório para PDF

Crie relatórios em Portable Document Format (PDF) para casos ou solicitações de conformidade usando modelos predefinidos ou personalizados no Espaço de Conformidade. Este recurso permite que as partes interessadas que podem não ter acesso à aplicação ainda possam acessar os dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_comp_case.compliance_case_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode exportar dados de conformidade para relatórios em PDF para facilitar o compartilhamento com equipes de auditoria, parceiros ou comitês internos, eliminando o requisito de acesso à aplicação. Um administrador de conformidade pode selecionar um modelo predefinido ou criar um modelo de documento personalizado para gerar relatórios. Para obter mais informações, consulte Configure a PDF document template .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione a lista ícone.
3. Para gerar um relatório de caso de conformidade, selecione **Todos os casos**.
4. Para gerar um relatório de solicitação de conformidade, selecione **Todas as solicitações**.
5. Abra o caso de conformidade ou a solicitação de conformidade que você deseja exportar como um relatório em PDF.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione o ícone.
7. Selecione **Exportar PDF**.
   O botão **Exportar PDF** aparece somente quando um modelo de documento é especificado no tipo de registro.
8. Selecione o modelo para gerar um relatório em PDF.
9. Selecione **Exportar**.
   Um relatório em PDF é gerado e está disponível na seção **Anexos** do registro para download.
10. Para baixar uma cópia local do relatório em PDF, selecione o **Mais ações** Mais ações. ícone no relatório PDF e selecione **Baixar**.

Gestão de riscos

Use a aplicação Governança, risco e conformidade: Gestão de riscos para monitorar continuamente para identificar riscos de alto impacto, melhorar sua tomada de decisão baseada em risco e reduzir o tempo de reação de forma eficaz. A aplicação também fornece fluxos de trabalho estruturados para a gestão de avaliações de risco, indicadores de risco e problemas de risco.

Espaço de trabalho de risco

A partir da versão 13.0.5, o Espaço de trabalho de risco foi adicionado para Gestão de riscos usuários. O Espaço de trabalho de risco oferece uma experiência do usuário simplificada para você executar suas tarefas e atividades diárias. Para obter mais informações sobre o novo espaço, consulte GRC Espaço de trabalho de risco.

Benefícios do Gestão de riscos

Os benefícios de Gestão de riscos são:

- Tomar decisões mais rápidas com base em riscos: priorize atividades com base em pontuações de risco automatizadas para trabalhar primeiro nos riscos mais críticos.
- Maior desempenho: a gestão de riscos integrada em atividades multifuncionais automatizadas elimina a interrupção do trabalho.
- Comunique o risco com eficácia: as informações em tempo real e os painéis baseados em função tornam a emissão de relatórios em todos os níveis mais fácil e rápida.
- Fique por dentro dos riscos: as interfaces móveis fornecem as informações necessárias para fazer seu trabalho a qualquer hora e em qualquer lugar.

Explorar | Configuração da Gestão de riscos | Integre a Gestão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Saiba mais sobre como gerentes de risco, usuários de risco e administradores de risco usam a aplicação Gestão de riscos.



Configure sua aplicação Gestão de riscos.



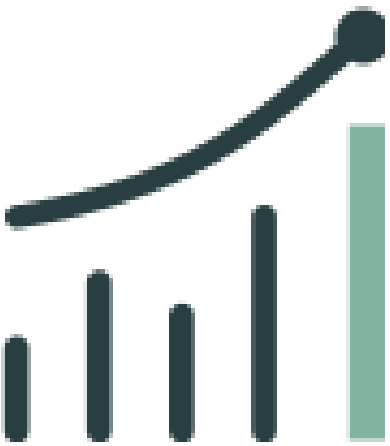
Estenda Gestão de riscos capacidades integrando com outras aplicações.

Como usar o Gestão de riscos



Trabalhe em avaliações de risco, eventos de risco e assim por diante.

Soluções de análise e emissão de relatórios para Gestão de



de risco

Destaque os riscos críticos com painéis e relatórios.

Referência do Gestão de riscos



Obtenha detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades.

Tradução automática

Implementar Gestão de riscos

Use o Implementação de Gestão de riscos para implementar rapidamente as aplicações GRC Gestão de riscos e Risco avançado.

Recursos adicionais

- Pergunte ou responda questões na comunidade do GRC
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente
- Desenvolver treinamento
- Desenvolver documentação

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorando Gestão de riscos

O produto Gestão de riscos fornece um processo centralizado para identificar, avaliar, responder e monitorar continuamente os riscos da empresa e de TI que podem afetar negativamente as operações de negócios. A aplicação também fornece fluxos de trabalho estruturados para a gestão de avaliações de risco, indicadores de risco e problemas de risco.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Quem usa Gestão de riscos

O processo de risco completo envolve todas as áreas da sua organização trabalhando juntas.

- Comitê de auditoria
- Comitê diretor de TI
- Agentes de risco (conduzem avaliação de risco e identificam tudo o que pode dar errado nos negócios)
- Todos os níveis de gestão (auxiliar os agentes de risco na identificação do que pode dar errado em seus processos)

Principais atividades para Gestão de riscos

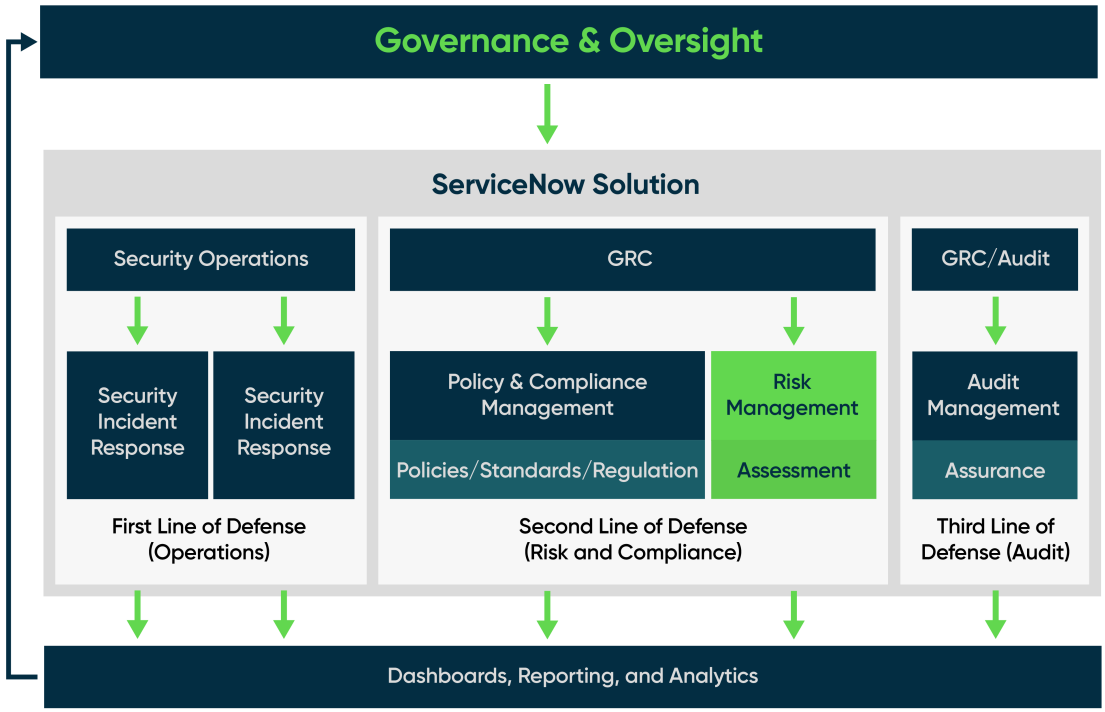
Depois que as funções principais forem identificadas, trabalhe para identificar os seguintes itens:

- Determinar qual nível de risco a organização está disposta a aceitar? Obtenha os dados de risco e determine o que é aceitável.
- Desenvolva uma política de gestão de riscos por meio de estruturas de risco e declarações de risco.
- Desenvolva procedimentos de avaliação e resposta de riscos.
- Implemente controles para reduzir a exposição da sua organização a riscos. Repita em um intervalo regular.
- Meça sua exposição a riscos e melhorias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de riscos e o Now Platform



As aplicações Gestão de riscos e Risco avançado permitem que você faça o seguinte.

- Gerenciar riscos, declarações de risco e estruturas de risco: a biblioteca de risco contém todas as estruturas de risco e declarações de risco. As estruturas de risco são usadas para agrupar declarações de risco em categorias gerenciáveis, enquanto as declarações de risco agrupam os riscos individuais. O registro de riscos é o repositório central de todos os riscos potenciais que podem ocorrer a qualquer momento e em qualquer lugar na organização.
- Gerenciar eventos de risco: eventos de risco são perdas financeiras e não financeiras, quase-acidentes e ganhos potenciais ou reais que ocorrem em uma organização.
- Pontuação e hierarquia de risco: a partir do New York, os gerentes de risco podem criar hierarquias que incluem diferentes tipos de risco (risco operacional, risco de TI ou risco estratégico). Depois que os riscos subjacentes são avaliados, as pontuações de risco são acumuladas automaticamente em toda a hierarquia de declaração de risco, proporcionando uma melhor tomada de decisão tática e estratégica.
- Gerenciar avaliações de risco clássicas: avaliações de risco são pesquisas que reúnem evidências para determinar o risco. O Designer de avaliação de risco fornece uma única interface que os usuários podem usar para criar e editar certificações, bem como alterar parâmetros de pontuação. O banco de dúvidas oferece uma biblioteca de perguntas para várias categorias, para que você não precise criar cada questionário do zero. Os riscos começam em um estado de **Rascunho** e são movidos para **Avaliar**, que envia uma notificação para os entrevistados da Avaliação.
- Gerenciar avaliações de risco avançadas: com a Avaliação de riscos avançadas, crie uma plataforma de risco integrada. Essa plataforma integrada oferece suporte a vários tipos de metodologias de avaliação de risco e permite que você integre a avaliação de risco como parte do processo geral de tomada de decisão.
- Gerenciar exceções e extensões às políticas: Extensões e exceções às políticas fornecem um alivio temporário para um controle fora de conformidade. A exceção à política captura a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

justificativa, os comentários e as evidências para dar suporte à aceitação ou rejeição de uma solicitação de exceção à política. Além disso, a extensão de uma exceção à política aprovada pode ser solicitada antes do período de validade da exceção à política. O proprietário do controle, o gerente de conformidade e o gerente de risco podem estar envolvidos no fluxo de trabalho de exceção e extensão à política.

- Usar dependências de entidade e risco usando o GRC: Workbench: o GRC: Workbench utiliza informações do CMDB para mostrar os relacionamentos ascendentes e descendentes em todas as aplicações. Esses relacionamentos permitem mapeamento e modelagem de risco consistentes em toda a empresa.
- Indicadores de risco, indicadores de controle e modelos de indicador: o monitoramento contínuo envolve atividades relacionadas à identificação e criação dos principais indicadores de risco e controle. Informações de suporte podem ser coletadas para esses indicadores por meio de coleta automática de dados ou tarefas manuais. Os resultados do indicador são usados para criar problemas para controles, atualizar pontuações de risco e fornecer informações de suporte para atividades de auditoria e testes de controle.
- Gerenciar problemas de risco e correção: os problemas podem ser criados manualmente para documentar observações de auditoria, correções ou para aceitar quaisquer problemas. Eles são gerados automaticamente a partir de resultados de indicadores, resultados de certificação ou eficácia de testes de controle.
- Gerenciar o monitoramento contínuo de riscos entre Gestão de riscos e Resposta a vulnerabilidades: o monitoramento contínuo de riscos é uma integração de recursos entre os produtos GRC: Risk Management e Security Operations Vulnerability Response, que usa indicadores para identificar rapidamente vulnerabilidades de alto impacto com base no impacto nos negócios.
- Soluções de análise e emissão de relatórios para Gestão de riscos: as soluções de Análise de desempenho contêm painéis pré-configurados. Esses painéis contêm visualizações de dados acionáveis que ajudam você a melhorar suas práticas e processos empresariais.

GRC Espaço de trabalho de risco

A partir da versão 13.0.5, o GRC Espaço de trabalho de risco fornece uma experiência do usuário nova e simplificada com uma exibição de painel único. No espaço, você pode executar as mesmas funções do ambiente clássico, mas com uma funcionalidade mais intuitiva. Essas funções incluem avaliações de risco, processamento de eventos de risco e assim por diante.

O Espaço de trabalho de risco é altamente configurável e orientado por função. Ser orientado por função significa que o Espaço de trabalho de risco é personalizado ou exclusivo para cada usuário ou função em sua organização. No espaço, diferentes usuários com funções específicas podem executar diferentes funções e ter exibições que diferem umas das outras. O espaço também reduz o número de apps que os usuários devem instalar para usar a aplicação Gestão de riscos. Por exemplo, se você quiser gerenciar seus riscos de TI, deverá instalar apenas uma aplicação. O espaço facilita a gestão e as instalações de aplicações. Para usar o Espaço de trabalho de risco, você deve instalar e ativar o plug-in **GRC: Espaço de gestão de riscos** (com.sn_risk_workspace).

O ponto de partida em Espaço de trabalho de risco é o .

As páginas iniciais mostram a exibição completa do status de risco em sua organização. Alguns dos principais itens que você pode ver são as violações do principal indicador de risco (KRI), os mapas térmicos de risco, a classificação e o detalhamento de risco, as entidades com maior risco e assim por diante.

A Página Inicial oferece os seguintes benefícios:

Tradução automática

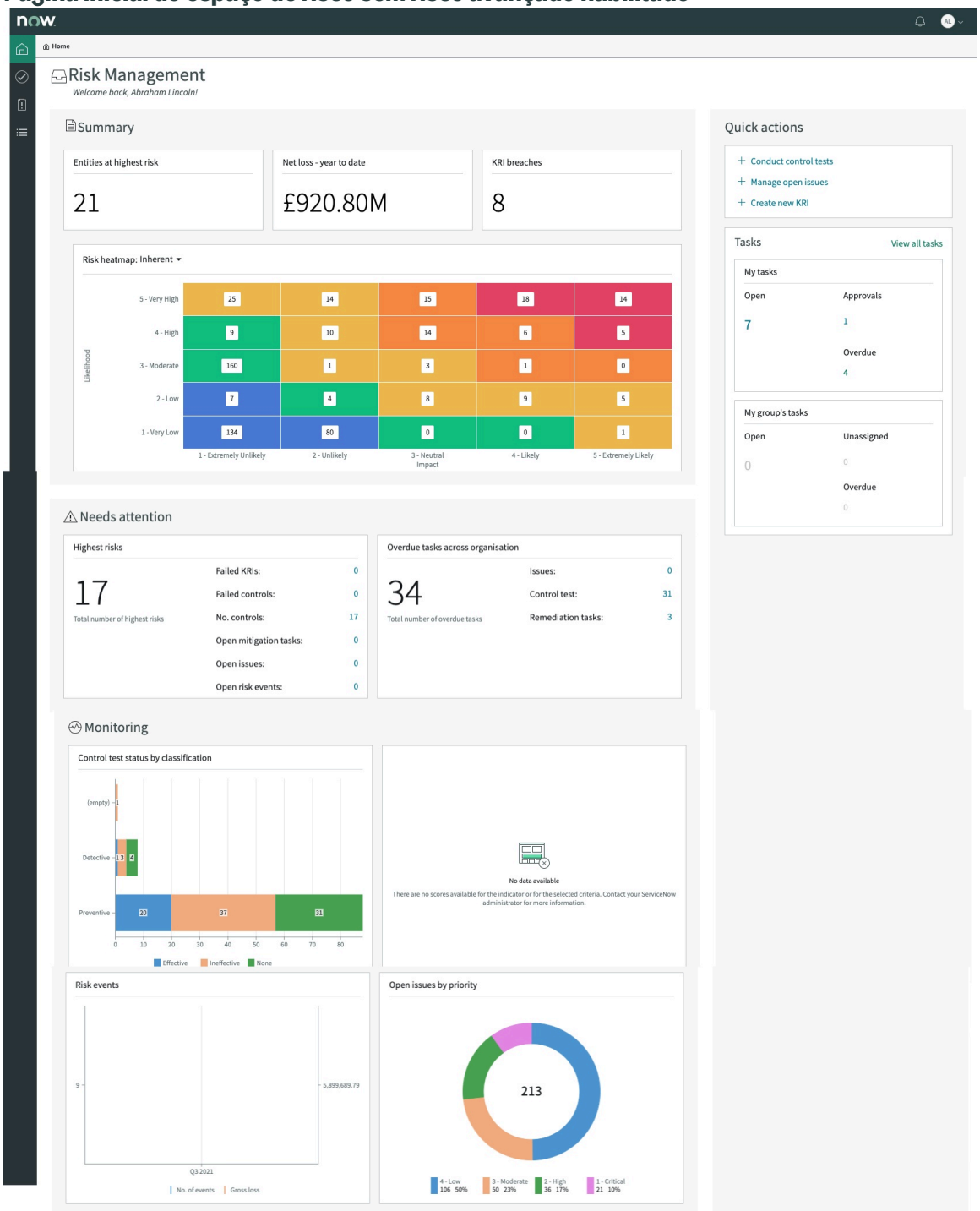
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Fornece uma exibição diferente para cada função.
- Foi projetado para as responsabilidades específicas de cada função.
- Mostra as tarefas diárias de cada função, dependendo do usuário. Por exemplo, a página inicial de um Gerenciador de riscos operacionais é diferente da página inicial do Gerenciador de riscos de TI.
- Exibe as principais tarefas atribuídas a você e seu grupo. Isso torna mais fácil obter uma exibição completa de suas tarefas acionáveis. Para obter mais informações sobre a nova experiência do usuário para Avaliações de risco avançadas, consulte Avaliações de risco avançadas no Espaço de trabalho de risco.
- Mostra o perfil de risco das principais entidades. Essa exibição consolidada permite a emissão de relatórios com mais facilidade.
- Habilita a personalização para atender às suas necessidades. Por exemplo, você pode configurar seus próprios códigos de cores para mapas térmicos e relatórios. Para obter mais informações, consulte Mapa térmico de risco operacional para avaliação de risco avançada no Espaço de trabalho de risco.
- Fornece links rápidos para executar tarefas importantes, como programar avaliações de risco, criar novos indicadores de risco principais e assim por diante.
- Fornece dados de uma forma em que você pode clicar e exibir os detalhes.
- Mostra as pontuações da avaliação de risco clássica se a aplicação Risco avançado não estiver habilitada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial do espaço de risco sem risco avançado habilitado



Funções e melhorias de usuário no Espaço de trabalho de risco

As funções para o Espaço de trabalho de risco são o Gerenciador de riscos operacionais e o Gerenciador de riscos de TI. Consulte as seções a seguir para obter a descrição de cada função, suas responsabilidades e tarefas.

Nota:
Como as funções em sua organização podem ser diferentes das apresentadas aqui, use essas funções como referências ou modelos.

Várias melhorias também foram feitas na experiência do usuário no Espaço de trabalho de risco. Cada aprimoramento é descrito em detalhes nas seções subsequentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço de trabalho de risco para o gerente de risco operacional

Os gerentes de risco operacional gerenciam riscos operacionais, como perdas devido a erros, violações ou danos causados por pessoas, processos internos, sistemas ou eventos externos. Os riscos operacionais variam de pequenos, como o risco de perda devido a pequenos erros humanos, a grandes, como o risco de falência devido a fraudes graves.

Gerenciador de riscos operacionais

Os gerentes de risco operacional fazem parte da equipe de risco operacional que gerencia a postura de risco da organização. Postura de risco é o perfil de risco atual de uma empresa. Como gerente de risco operacional, você deve executar as tarefas a seguir.

Definir a estrutura de risco operacional

Gerencie com eficácia os riscos operacionais de uma organização definindo uma estrutura robusta de gestão de riscos. Essa estrutura ajuda a identificar riscos e a definir a estrutura de controle para mitigar esses riscos. Uma estrutura de gestão de riscos consiste nos seguintes componentes:

- Identificação de risco
- Pontuação ou medição de risco
- Redução de risco
- Emissão de relatórios e monitoramento de riscos

Configurar bibliotecas

Configure bibliotecas abrangentes fazendo o seguinte:

- Criação de declarações de risco: uma declaração de risco é usada para registrar um risco de forma que todos possam chegar a um acordo comum sobre sua gravidade ou prioridade relativa.
- Criar objetivos de controle: um objetivo de controle define o objetivo ou a finalidade dos controles de redução de risco. Esses controles precisam de monitoramento contínuo.
- Definição de classes de entidade, tipos de entidade e entidades: para obter mais informações sobre entidades, consulte Noções básicas sobre entidades.
- Definir as entidades ascendentes e descendentes.

A primeira etapa é configurar declarações de risco para que sua equipe tenha uma ideia específica do risco. Por exemplo, simplesmente chamar um risco como um risco de segurança cibernética não é específico. Os riscos de segurança cibernética podem significar coisas diferentes para pessoas diferentes. Portanto, uma declaração comum para definir a segurança cibernética é criada como uma declaração de risco. Para criar declarações de risco e sua hierarquia, defina claramente o impacto do risco, os ativos em risco e a origem do risco. Ao definir as declarações de risco e criar sua hierarquia, você pode garantir que as pontuações de risco sejam agregadas, fornecendo assim o status de risco completo.

Realizar avaliações de risco periodicamente

Execute as avaliações de risco anuais de acordo com as políticas da sua organização. Além disso, certifique-se de que o registro de risco esteja atualizado e preciso. Crie escopos de avaliação de risco e programe avaliações. Para saber mais sobre registros de risco, consulte Registro de risco no Espaço de trabalho de risco.

Registrar e monitorar eventos de risco

Eventos de risco são perdas financeiras e não financeiras, quase acidentes e ganhos potenciais ou reais que ocorrem em uma organização. Para gerenciar riscos com eficácia, é essencial

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

monitorar eventos de risco, executar uma análise de causa raiz e rastrear as tarefas corretivas. As organizações usam eventos de risco para entender suas perdas e analisar áreas de melhoria para reduzir mais perdas. Você deve manter o registro de eventos de perda para capturar informações completas do evento e sugerir controles adicionais para reduzir riscos no futuro.

Definir os principais indicadores de risco

Monitore a postura de risco da sua empresa continuamente. O monitoramento contínuo de riscos e controles envolve a identificação e criação dos principais indicadores de risco e controle. Informações de suporte podem ser coletadas para esses indicadores por meio de coleta automática de dados ou tarefas manuais. Os resultados do indicador são usados para criar problemas para controles, sinalizar uma mudança na postura de risco e fornecer informações de suporte para atividades de auditoria e testes de controle. Se os limites do indicador forem violados, você deverá escalonar para as respectivas partes interessadas.

Gerenciar problemas e incidentes

Um problema é criado quando há uma mudança no ambiente, processo ou sistema que representa uma ameaça. Um problema requer uma ação para evitar um incidente ou perda. Um incidente é um resultado ou evento bem-sucedido com um impacto negativo. Como gerente de risco operacional, você pode exibir, criar e gerenciar problemas e incidentes. Garanta o acompanhamento, o fechamento adequado, a correção e o monitoramento de problemas e incidentes.

Comunique a postura de risco operacional

Defina painéis para relatar dados de forma eficaz e precisa. Você deve criar os relatórios necessários que podem ser compartilhados com os executivos e o chefe da equipe de risco operacional. Os relatórios e painéis garantem que os resultados da avaliação agregada em toda a organização ajudem a identificar os principais riscos operacionais para a empresa.

A tabela a seguir lista as principais tarefas que você executa em sua função de gerente de risco operacional.

Tarefas de um gerente de risco operacional

Atividade	Tarefa
Definir a estrutura de risco operacional	• Criar uma declaração de risco • Criar uma estrutura de risco no Espaço de trabalho de risco • Associar uma declaração de risco a um objetivo de controle no Espaço de trabalho de risco
Comunique a postura de risco operacional	• Mapa térmico de risco operacional para avaliação de risco avançada no Espaço de trabalho de risco • Mapa térmico de risco para avaliação de risco clássica
Monitorar os incidentes e problemas críticos	Exibir, criar e gerenciar problemas
Definir os principais indicadores de risco	Indicadores de risco, indicadores de controle e modelos de indicador
Conduzir o processo anual de avaliação de risco	• Configurar uma metodologia de avaliação de risco • Criar fatores

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas de um gerente de risco operacional

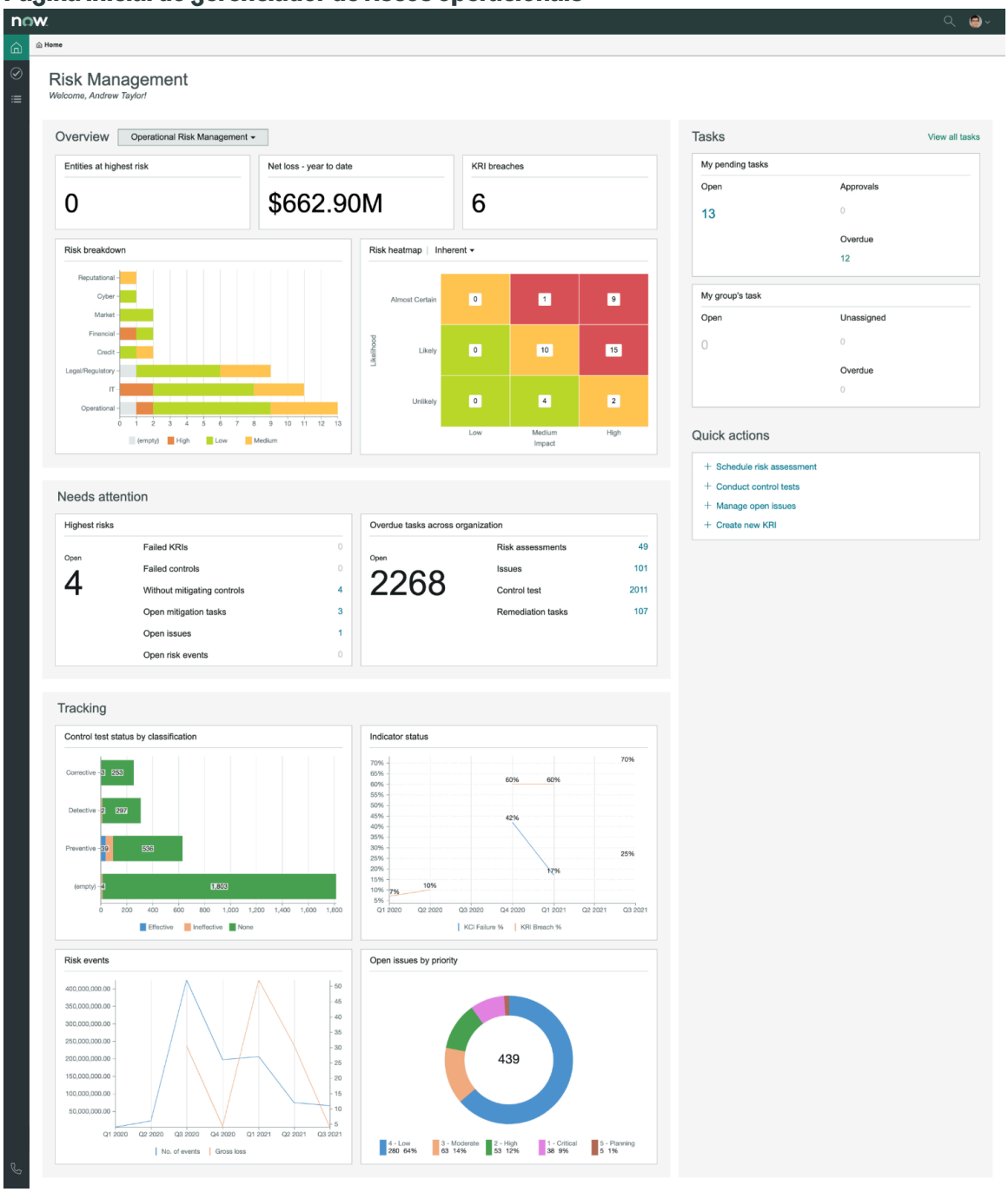
Atividade	Tarefa
	• Criar escopos de avaliação de risco • Programar avaliações de risco no Espaço de trabalho de risco • Executar avaliação de risco avançada no Espaço de trabalho de risco
Facilite o registro e o aprendizado a partir de eventos de perda	• Gerenciar eventos de risco • Criar um evento de risco no Espaço de trabalho de risco • Analisar um evento de risco no Espaço de trabalho de risco • Criar uma entrada de evento de risco no Espaço de trabalho de risco
Criar relatórios de risco agregados	Relatórios na aplicação Gestão de riscos

A imagem a seguir mostra a exibição do gerenciador de riscos operacionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial do gerenciador de riscos operacionais



Tradução automática

Tópicos relacionados

Funções instaladas com o GRC Espaço de trabalho de risco

Espaço de trabalho de risco para o gerente de risco operacional de negócios

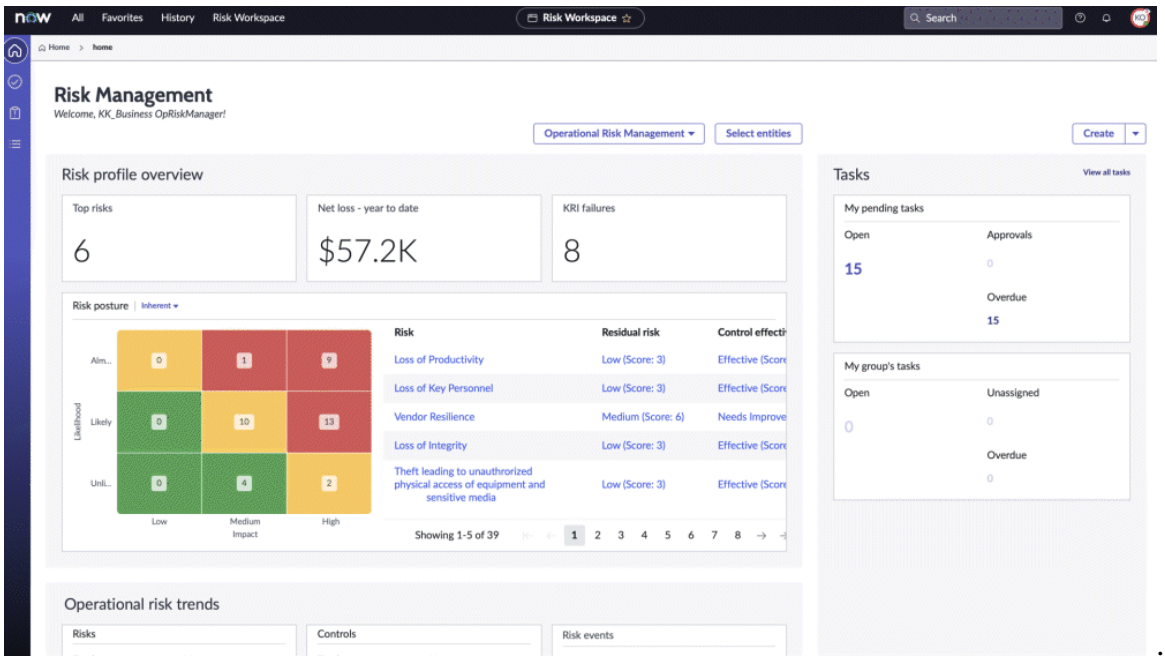
Os gerentes de risco operacional de negócios são as primeiras linhas de defesa para cada linha de negócios individual. Eles são responsáveis por gerenciar a postura de risco de suas unidades de negócios específicas.

Um gerenciador de risco operacional de negócios tem a função sn_risk_workspace.business_op_risk_manager. Como gerente de risco operacional de negócios, você pode fazer o seguinte em seu espaço.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Filtre a metodologia de avaliação de risco apropriada para exibir os dados relevantes.
- Exiba o desempenho da sua entidade exibindo o número de riscos principais.
- Exiba o número de indicadores de risco principais que falharam.
- A perda líquida a partir do primeiro dia do ano civil atual ou ano fiscal até a data atual.
- Crie riscos, eventos de risco e indicadores.
- Exiba as tendências de risco operacional, como os riscos não avaliados e os novos riscos identificados nos últimos 30 dias.
- Exiba os riscos por categoria.
- Exiba o status do controle, o número de novos controles e o número de controles não atestados.
- Exibir o número de problemas atrasados e o número de novos problemas.

A imagem a seguir mostra a exibição do gerenciador de riscos operacionais do Espaço de trabalho de risco



Para exibir as avaliações de risco dos principais riscos para suas entidades, clique no cartão **Riscos principais**.

O mapa térmico no espaço fornece informações críticas sobre os riscos quando você seleciona cada bloco do mapa térmico. Você pode usar o filtro no mapa térmico para exibir a postura de risco inerente ou a postura de risco residual. Para obter mais informações, consulte Workbench de mapa térmico de risco.

Espaço de trabalho de risco para o gerenciador de riscos de TI

Risco de TI ou tecnologia da informação é qualquer ameaça aos dados de negócios e sistemas críticos. É o risco associado ao uso e operação da TI em uma organização. Um gerente de riscos de TI é a principal pessoa responsável por estabelecer e manter o programa de gestão de riscos de TI em toda a organização.

Os riscos de TI variam em natureza. É importante estar ciente de todos os diferentes tipos de riscos de TI que podem afetar seus negócios. Um gerente de risco de TI trabalha com várias partes interessadas para garantir que os riscos de TI sejam gerenciados dentro do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

apetite de risco da organização. Para facilitar as avaliações de risco para gerentes de risco de TI, uma metodologia de avaliação de risco (RAM) pré-configurada também é fornecida por padrão. Os gerentes de risco de TI podem usar esta RAM ou fazer modificações nela de acordo com seus requisitos.

Tarefas de um gerente de riscos de TI

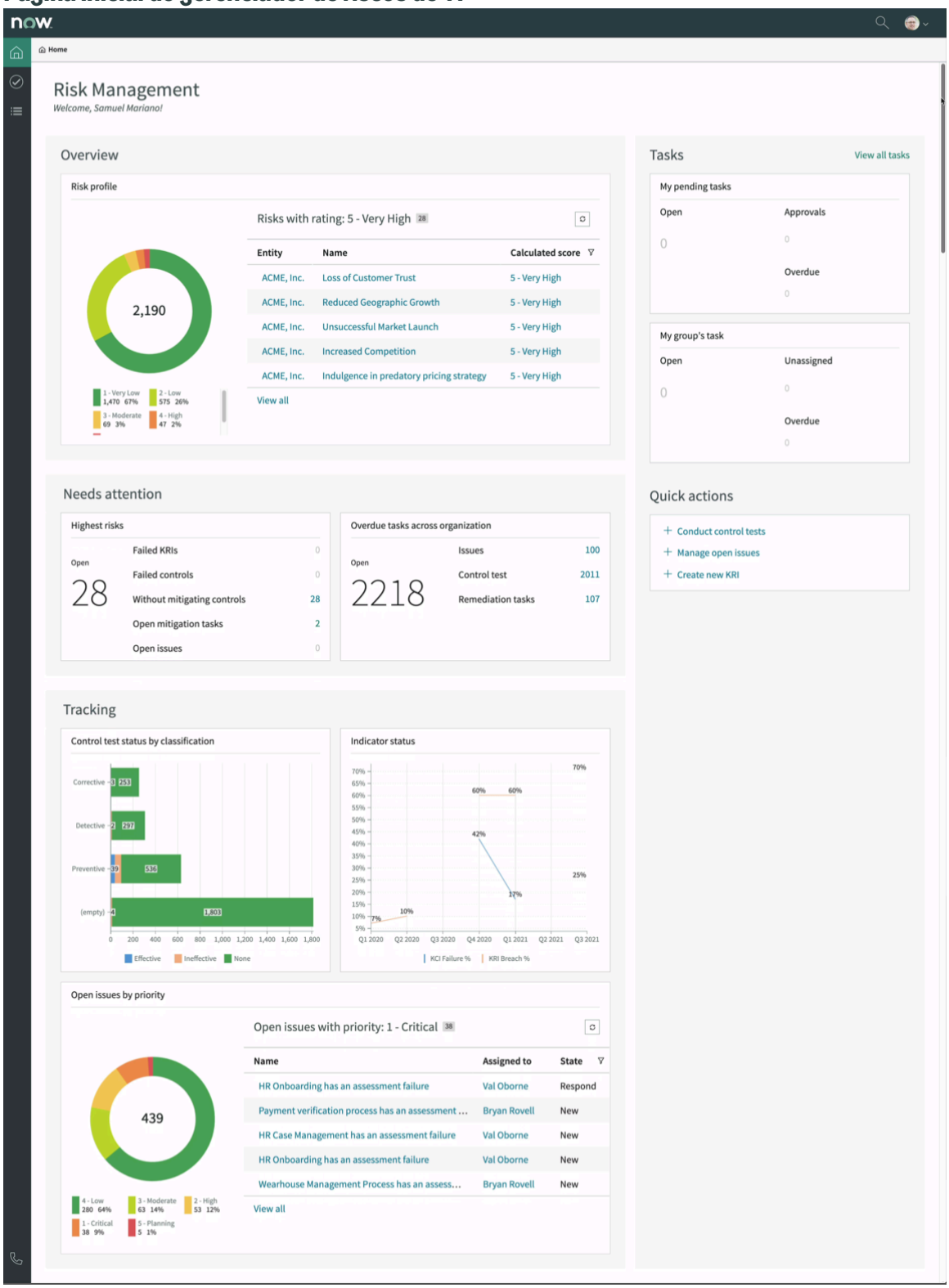
Atividade	Tarefa
Identifique riscos usando um fluxo de trabalho.	Fluxo de trabalho para identificação de risco no Espaço de trabalho de risco.
Identifique, avalie, mitigue e monitore todos os riscos de TI.	• Criar um escopo de avaliação de risco no Espaço de trabalho de risco. • Programar avaliações de risco no Espaço de trabalho de risco.
Gerencie ações de correção de risco de TI e defina o plano de ação.	Como gerenciar respostas a riscos.
Comunique a postura de risco de TI.	Mapa térmico de risco para avaliação de risco clássica.
Defina os principais indicadores de risco e controle.	Indicadores de risco, indicadores de controle e modelos de indicador
Criar planos de testes de controle	Criar um plano de testes no Espaço de trabalho de risco

A imagem a seguir mostra a exibição do gerenciador de riscos de TI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial do gerenciador de riscos de TI



Aprimoramentos da experiência do usuário no Espaço de trabalho de risco

No novo espaço, várias melhorias foram feitas para facilitar a maneira como você executa suas tarefas diárias. As melhorias na experiência do usuário são úteis para novos usuários GRC ou usuários que não têm a experiência completa de GRC.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibições do Espaço de trabalho de risco

O novo espaço oferece as seguintes exibições para os usuários.

Exibição em lista

A exibição de lista mostra uma lista simplificada de todos os módulos. Você pode acessar a exibição de lista clicando no ícone de lista (ícone de de lista).

Exibição do registro

A exibição de registro fornece informações detalhadas sobre qualquer registro. Por exemplo, no formulário de declaração de risco, você pode exibir a hierarquia completa, incluindo o pai e os filhos da declaração de risco. Esta exibição fornece os detalhes completos, incluindo informações importantes, como violações de indicador em aberto, problemas em aberto, eventos de risco em aberto e assim por diante.

Várias melhorias na experiência do usuário

Páginas de visão geral de registros

A guia Visão geral de cada registro fornece um resumo de todas as informações necessárias em uma única exibição. Por exemplo, para um registro de risco, você pode ver violações de KRI, falhas de controles, o número de problemas em aberto, as tarefas de indicador em aberto, o número de riscos avaliados e assim por diante.

Painel lateral contextual para registros

O painel lateral contextual de um registro fornece informações relacionadas detalhadas aos registros. Por exemplo, para um risco, você pode ver a hierarquia primária e secundária. Você pode exibir e fechar o painel contextual lateral clicando no ícone de referência (ícone ).

Tarefas

Tarefas é uma caixa de entrada de tarefas centralizada que mostra suas tarefas e as tarefas do seu grupo. Você pode acessar suas tarefas clicando no ícone ).

Exibição de relacionamento em 360 °

O recurso de exibição de 360º permite exibir os relacionamentos entre um registro selecionado e objetos relacionados, como controles, riscos e tipos de entidade. A exibição de 360º também permite que você interaja com todos os registros exibidos. Para obter mais informações, consulte 360° Relationship Visualization.

Navegação por trilha

A navegação no estilo de trilha fornece um caminho do navegador para navegar em uma hierarquia de páginas vinculadas com conteúdo relacionado. A navegação no estilo de trilha fornece uma trilha digital do ponto de partida do usuário até o conteúdo atual, com a capacidade de navegar até cada link. Para obter mais informações, consulte Navegação por trilha

Página de problemas consolidados

A página abrangente de gestão de problemas mostra um status detalhado dos seus problemas. Por exemplo, você pode ver problemas atrasados, problemas que se aproximam da data de atraso, problemas por prioridade e assim por diante. Você também pode ver os problemas atribuídos a você e seu grupo. Este recurso facilita o acompanhamento de problemas. Você pode acessar seus problemas clicando no ícone da página principal do problema (ícone da página principal do ). Para obter mais informações, consulte Gestão de problemas no Espaço de trabalho de risco.

GRC Portal de risco

O GRC Risk Portal é uma interface simplificada que permite que os usuários de negócios do GRC exibam suas tarefas e as tarefas do grupo. O Portal de risco também permite que os usuários relatem eventos de risco.

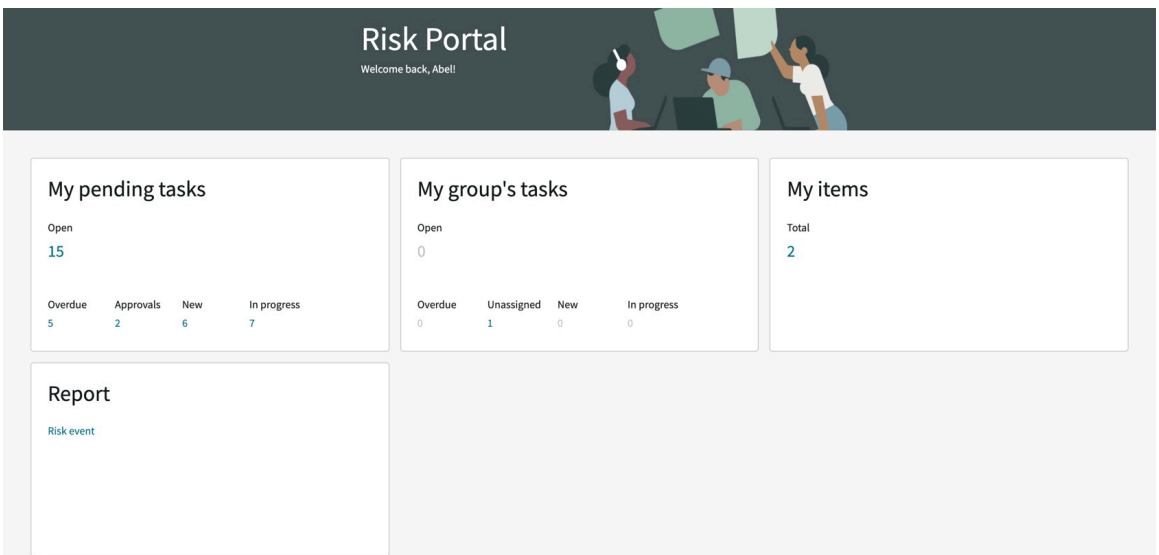
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para acessar o Portal de risco, navegue até **Risco** > **Portal de risco**. Para usar este portal, você deve ter a função sn_grc.business_user. No Portal de risco, você pode fazer o seguinte:

- **Minhas tarefas pendentes**: exibe as tarefas pendentes atribuídas a você. Por exemplo, se você tiver uma avaliação de risco atribuída a você, poderá iniciá-la no Portal de risco.
- **Tarefas do meu grupo**: exiba as tarefas atribuídas ao seu grupo.
- **Meus itens**: exiba as solicitações que você criou. Por exemplo, problemas, exceções às políticas, tarefas de correção e assim por diante.
- **Relatório**: relata um evento de risco. Para ver como você pode relatar um evento de risco do Portal de risco, consulte Relatar um evento de risco do Portal de risco

Portal de risco



Avaliações de risco avançadas no Espaço de trabalho de risco

O Espaço de trabalho de risco oferece uma experiência do usuário aprimorada e simplificada para que os usuários executem avaliações de risco avançado. Você pode acessar rapidamente as avaliações de risco atribuídas a você ou ao seu grupo no Portal de riscos do GRC ou no Espaço de trabalho de risco.

Com o novo Espaço de trabalho de risco, suas avaliações de risco são mais intuitivas, com mais dados prontamente disponíveis para você consultar em todas as avaliações realizadas na instância de avaliação de risco. Como gerente de risco operacional, ao usar Avaliações de risco avançadas, na página inicial, no campo **Resumo de risco**, você tem um filtro disponível para selecionar sua metodologia de avaliação de risco. Por exemplo, você pode selecionar a metodologia de avaliação de risco que mostra os riscos operacionais avaliados. Para obter mais informações sobre metodologias de avaliação de risco, consulte Avaliação de Risco avançado.

Para que um novo usuário entenda as avaliações de risco, um painel lateral contextual é fornecido com uma explicação sobre as seções de avaliação. Embora uma explicação padrão e um breve treinamento sejam fornecidos, você também pode configurar o sistema para mostrar o conteúdo de treinamento relacionado a avaliações de risco. Se você não quiser manter as informações de treinamento do painel lateral abertas, também poderá fechá-las usando o ícone de informações.

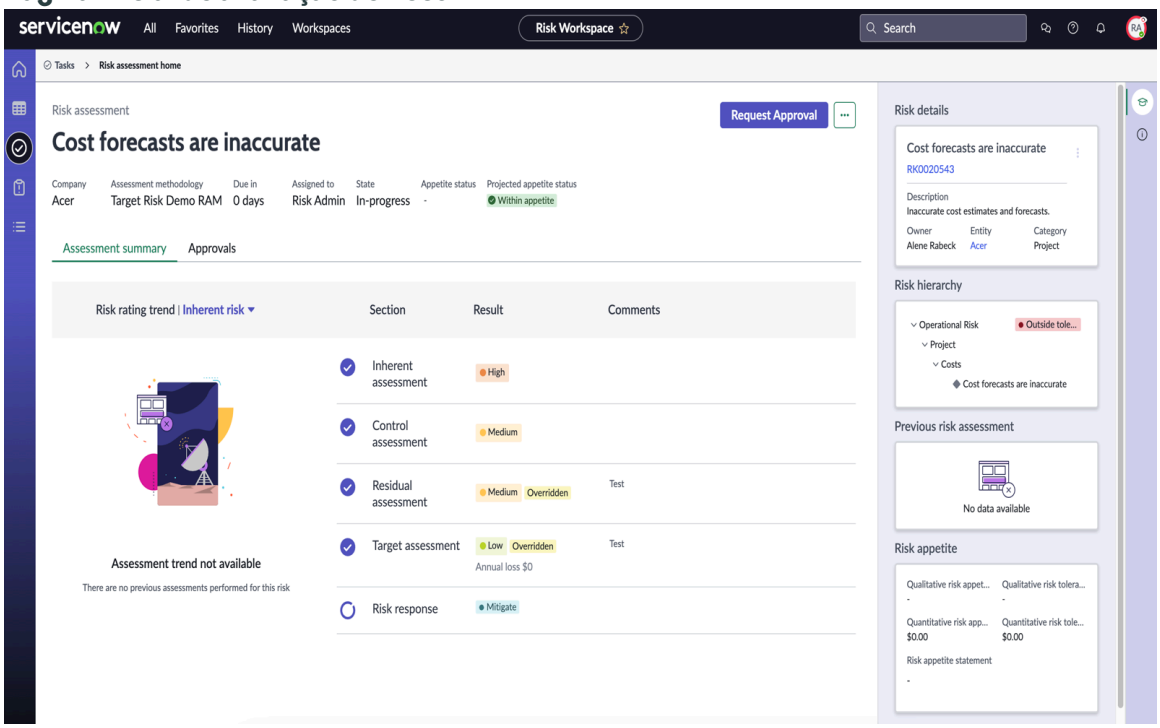
Rapidamente, a página inicial de avaliação de risco mostra a entidade que está sendo avaliada, a data de vencimento da avaliação, a pessoa a quem a avaliação foi atribuída,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

o aprovador e a descrição do risco. A página inicial também mostra os resultados da avaliação de risco e as estratégias de resposta a riscos selecionadas.

Página inicial de avaliação de risco



Algumas das principais melhorias para Avaliações de risco avançadas no Espaço de trabalho de risco são as seguintes:

Exibir informações de referência para riscos e controles associados

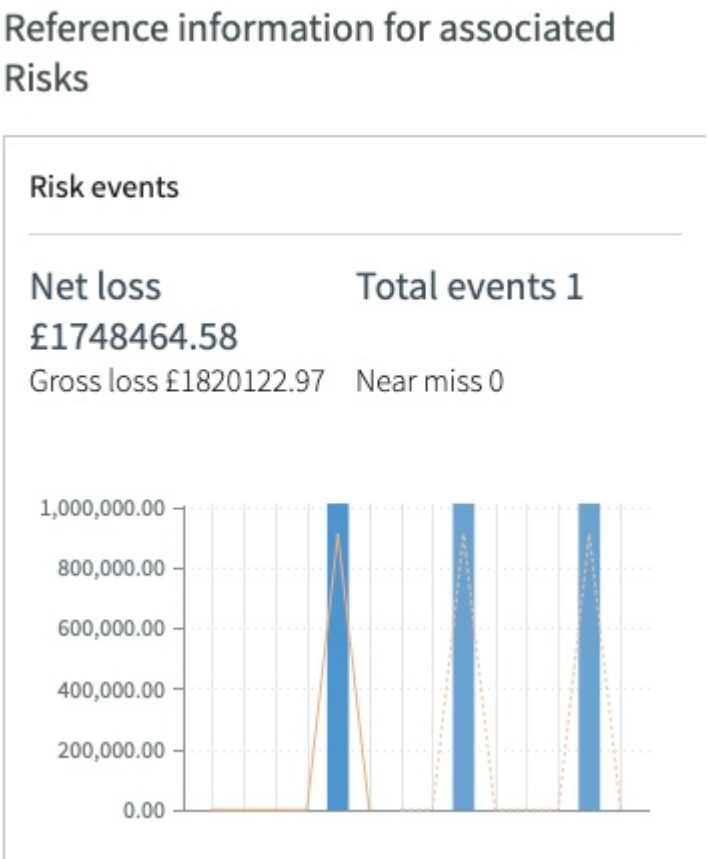
O painel contextual lateral mostra as informações de referência para riscos e controles associados. As representações gráficas podem ser clicadas para obter informações detalhadas sobre eventos de risco, problemas, violações de indicador e assim por diante. As informações de referência mostram o seguinte:

- Gráfico de eventos de risco que exibe a perda bruta e a perda líquida dos eventos de risco agregados para esse risco específico. Este gráfico também exibe as previsões das perdas.
- Percentual de violações do indicador principal para cada trimestre.
- Percentual de gráfico de falha do indicador de controle. Ao executar uma avaliação de controle, você pode se referir aos resultados de testes de controle, falhas de indicador e assim por diante
- Número de problemas em aberto com sua gravidade. Você também pode criar problemas clicando no ícone de adição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações de referência para avaliação de risco avançada

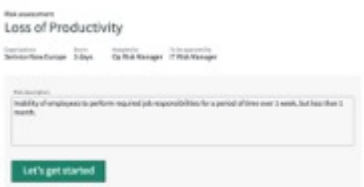


Exibir orientação de fator

No espaço, ao responder aos fatores, você pode exibir rapidamente a orientação clicando no ícone . Essa habilidade economiza seu tempo, pois você pode exibir a orientação e entender o fator enquanto responde.

Reatribuir avaliações

Se você receber uma avaliação de risco que deve ser avaliada por outro usuário, poderá reatribuir a avaliação na página inicial de avaliação de risco. Caso haja dois usuários com o mesmo nome, você poderá exibir os endereços de e-mail deles ao reatribuir a avaliação. Essa capacidade evita que os usuários atribuam a avaliação a usuários



errados.

Exibir informações de ponderação do fator

Como avaliador de risco de primeira linha, talvez você precise exibir o peso qualitativo, a pontuação qualitativa e a pontuação quantitativa de um fator. Você pode acessar facilmente essas informações clicando em **Classificação geral**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Executar avaliação de risco avançada no Espaço de trabalho de risco

Avaliação de Risco avançado

Use o recurso ServiceNow® Governança, risco e conformidade (GRC) Advanced Risk Assessment para criar uma plataforma de risco integrada. Essa plataforma integrada oferece suporte a vários tipos de metodologias de avaliação de risco. Ele permite que você integre a avaliação de risco como parte do seu processo geral de tomada de decisão.

A Avaliação de risco avançada oferece os seguintes benefícios:

- Digitaliza o ciclo de vida completo da gestão de riscos, incluindo identificação de riscos, análise de riscos, avaliação de riscos, tratamento de riscos e monitoramento.
- Personaliza o processo de avaliação de risco com base nas necessidades exclusivas da sua organização. Essa personalização inclui a configuração dos critérios de avaliação, do contexto e da lógica geral de pontuação de risco.
- Oferece suporte a métodos de avaliação de risco qualitativos e quantitativos.
- Agrega automaticamente as pontuações de avaliação de risco de baixo para cima em todo o risco.
- Incorpora o processo de avaliação de risco no espaço para usuários de primeira linha. Essa incorporação ajuda os usuários a tomar decisões fundamentadas com base nos riscos associados às ações.

Nota:
Para saber se sua licença atual concede a você avaliações de risco avançadas, entre em contato com ServiceNow.

Etapas da avaliação de risco

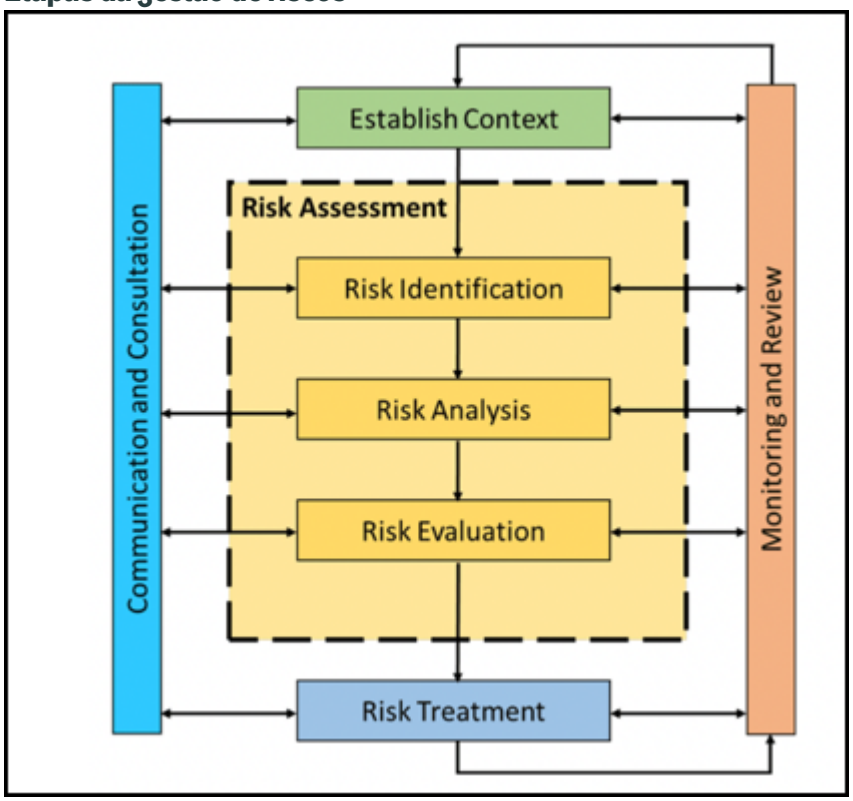
Antes de entender a Avaliação de risco avançada em detalhes, é importante entender as principais etapas da gestão de riscos:

1. Identificação de risco: encontre uma incerteza ou risco que possa impedir sua organização de alcançar seus objetivos.
2. Análise de risco: entenda a causa e a consequência do risco.
3. Avaliação de risco: para determinar se uma ação adicional é necessária, compare os resultados da análise de risco com os critérios de risco estabelecidos.
4. Tratamento de riscos: defina um plano de ação para lidar com o risco.
5. Monitoramento de riscos: rastreie a postura de risco da organização e comunique-a às partes interessadas relevantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapas da gestão de riscos



A avaliação de risco consiste na identificação de risco, análise de risco e avaliação de risco. A avaliação de risco avançada é realizada com base em fatores ou perguntas e suas respostas. Pode ser realizado para uma entidade, como uma organização. Para usar a avaliação de risco avançada, você deve habilitar a propriedade **Migrar para avaliações de risco avançadas** localizada no módulo Administração. O avaliador e o aprovador da avaliação de risco devem ter a função sn_grc.business_user. A avaliação de risco avançada permite que você faça uma avaliação detalhada dos riscos em que os riscos inerentes, os controles de atenuação e os riscos residuais são avaliados. Se você não tiver a configuração GRC completa para entidades, declarações de risco, controles e assim por diante, ainda poderá avaliar os riscos em qualquer registro ou objeto ServiceNow. Um exemplo de avaliação de objeto é a avaliação da gestão de mudanças. Durante a avaliação de risco, os seguintes riscos são avaliados.

- Riscos inerentes: os riscos inerentes são riscos que não têm controles. Por exemplo, dirigir em alta velocidade em uma estrada é inerentemente mais arriscado do que dirigir em velocidade moderada. A pontuação deste risco inerente é derivada multiplicando o impacto do risco e a probabilidade do risco.
- Eficácia do controle: os controles podem atenuar o impacto ou a probabilidade de um risco. Por exemplo, as estradas têm monitores de limite de velocidade. Se um risco se materializar, os controles atenuarão o impacto. Os controles podem ser preventivos, de detecção ou corretivos.
  - Os controles preventivos são projetados para evitar erros, imprecisões ou fraudes antes que esses problemas ocorram.
  - Os controles de detecção têm como objetivo descobrir a existência de erros, imprecisões ou fraudes.
  - Os controles corretivos são projetados para corrigir erros ou anomalias que foram detectados.
- Riscos residuais: os riscos residuais são os riscos restantes que permanecem após a implementação de controles. Por exemplo, apesar das medidas de segurança em vigor,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

se ainda houver um acidente, o dano causado pelo acidente será um risco residual. Uma pontuação de risco residual pode ser calculada usando qualquer um dos seguintes métodos:

- Uma matriz entre eficácia inerente e residual.
- Uma fórmula matemática, como a pontuação inerente menos a pontuação de controle.
- Respostas para fatores.

- Riscos desejados: os riscos desejados são o risco desejado que uma organização deseja alcançar no futuro. Ao avaliar o nível desejado de probabilidade e impacto dos riscos identificados, as organizações podem estabelecer níveis de risco desejados para cada risco. Por exemplo, ao avaliar um risco, você considera vários aspectos, como o risco inerente, a eficácia dos controles e os riscos residuais. No entanto, é igualmente importante capturar o nível de risco desejado que será atingido depois que sua resposta a riscos for implementada. O risco desejado representa o nível ideal de risco que você pretende alcançar depois que o plano de ação for executado com sucesso. Ele permite que você meça os benefícios que sua organização obtém em relação ao custo de implementação dessas ações.

Fluxo de trabalho de avaliação de risco avançada

Para usar a Avaliação de risco avançada, você deve configurar a metodologia de avaliação de risco (RAM), definir o escopo da avaliação e executar a avaliação.

Antes de usar a Avaliação de risco avançada, diferentes usuários devem executar diferentes tarefas de configuração. Essas etapas definem o fluxo de trabalho da avaliação.

1. Configurar a metodologia de avaliação de risco (RAM): um administrador de risco com a função sn_risk.admin configura o sistema. O administrador faz o seguinte:
   - Identificação: identifica se um risco ou um objeto está sendo avaliado.
   - Avaliação: determina como avaliar o problema, por exemplo, com critérios de avaliação, pontuação de risco ou preferências de relatório.

   Para obter mais informações, consulte Configurar uma metodologia de avaliação de risco.
2. Definir o escopo de avaliação de risco: depois que o RAM é definido, o proprietário da entidade define e identifica o seguinte:
   - Os riscos relevantes para a entidade.
   - Os avaliadores e aprovadores dessas avaliações.
   - Periodicidade dessas avaliações de risco.

   Para mais informações, confira Criar um escopo de avaliação de risco e iniciar avaliações ou Criar um escopo de avaliação de risco no Espaço de trabalho de risco.
3. Executar avaliação de risco: o avaliador de risco com o sn_grc. A função business_user executa as seguintes tarefas de avaliação.
   - Avalia os riscos inerentes e a eficácia dos controles de mitigação.
   - Revisa o risco residual e define o plano de tratamento de risco.
   - Realize uma avaliação de risco desejada para definir o nível de risco futuro desejado.
   - Aciona o fluxo de trabalho de revisão e aprovação.

   Para obter mais informações, consulte Executar avaliação de risco avançada no Espaço de trabalho de risco.
4. Monitorar as avaliações: depois que a avaliação de risco é aprovada, a avaliação passa para o estado Monitorar. Os riscos avaliados na avaliação de risco devem ser monitorados, especialmente se contiverem fatores automatizados. Fatores ou perguntas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

automatizadas que buscam dados automaticamente de qualquer uma das fontes de dados têm classificações de risco em constante evolução. Portanto, um risco que pode ter uma classificação baixa no momento pode ter uma classificação mais alta posteriormente. Isso torna obrigatório o monitoramento de uma avaliação concluída para reduzir as ameaças à sua organização.

Fatores na avaliação de risco avançado

Fatores são perguntas que você pode usar para analisar riscos. Os fatores aparecem em uma instância de avaliação de risco.

Fatores são perguntas que aparecem durante a avaliação de risco. Para usar a Avaliação de risco avançada, você deve primeiro definir esses fatores e configurar uma metodologia de avaliação de risco (RAM). Para obter mais informações sobre RAMs, consulte Configurar uma metodologia de avaliação de risco. Cada fator ou pergunta tem uma resposta. Existem diferentes tipos de fatores:

- Fator manual: um fator que requer entrada humana. A resposta é uma resposta manual. Um exemplo é o seu nome.
- Fator automatizado: um fator cuja resposta é calculada automaticamente. Um exemplo é a temperatura na sua cidade hoje. As informações são obtidas de fontes externas.
- Fatores automatizados com script: um fator usado para gravar scripts.
- Fator de grupo: um conjunto de fatores agrupados logicamente.

Esses tipos de fator são explicados com mais detalhes nas seções a seguir. Depois de definir os fatores e publicá-los, você pode configurar uma RAM e associar os fatores aos tipos de avaliação na RAM. A RAM forma a base da avaliação de risco. Publique cada um dos tipos de avaliação selecionados e, em seguida, publique a RAM. Usuários com a função sn_risk.user podem selecionar os tipos de avaliação para os quais a avaliação deve ser realizada.

Sua instância de avaliação de risco será criada. Suas propriedades dependem dos tipos e opções de avaliação que você selecionou para a RAM. A instância de avaliação de risco é onde o avaliador de risco avalia os riscos. Como uma pergunta, um fator pode ser usado em vários tipos de avaliação. Por exemplo, uma pergunta como "Qual é a probabilidade de um edifício ser inundado?" pode fazer parte de uma avaliação inerente ou de uma avaliação residual após a avaliação da eficácia de controle.

Nota:
Um fator pode ser usado em vários tipos de avaliação, mas pode ser usado em apenas uma RAM. Um fator criado e usado em uma RAM não pode ser reutilizado em outras RAMs.

Tipos de contribuições de fator

Um avaliador fornece respostas para os fatores. Os avaliadores de risco podem contribuir para os fatores das seguintes maneiras:

- Qualitativo: as perdas estão na forma de termos subjetivos, como alto, médio e baixo. As perdas também podem estar na forma de uma pontuação numérica que é convertida em uma classificação.
- Quantitativo: as perdas estão em uma forma numérica. Eles podem ser incorridos a partir de um risco em termos monetários. Eles contribuem para a Expectativa de Perda Anual (ALE) inerente.
- Ambos: as perdas têm uma classificação de risco qualitativa e um valor quantitativo em dólares. Essas classificações também são chamadas de semiquantitativas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como entender as classificações qualitativas, quantitativas e semiquantitativas, consulte Tipos de metodologias de classificação de risco

Fatores manuais

Em uma avaliação de risco, as perguntas que precisam de respostas humanas dos entrevistados são chamadas de fatores manuais. Em fatores manuais, a resposta é subjetiva e difícil de classificar. Algumas perguntas exigem inteligência humana e avaliação. Portanto, um fator manual é uma avaliação subjetiva da visão de uma pessoa. Exemplos de fatores manuais são impacto na reputação, velocidade de início esperada e assim por diante. Em fatores manuais, os usuários podem fornecer os seguintes tipos de respostas:

- Texto: uma resposta descritiva. Por exemplo, feedback. Esta opção não contribui para o cálculo da pontuação de risco.
- Escolha: opções definidas pelo usuário para as perguntas na avaliação. Por exemplo, os usuários podem selecionar classificações de risco baixa, média ou alta.
- Número: um valor numérico. Por exemplo, o número de problemas em aberto.
- Moeda: um valor na moeda local do usuário. Por exemplo, o impacto financeiro de um determinado risco.
- Percentual: um valor percentual para as perguntas na avaliação. Por exemplo, a porcentagem de funcionários satisfeitos com as estratégias da organização.

Fatores de grupo

Quando os fatores são agrupados logicamente, eles são chamados de fatores de grupo. A pontuação de um fator de grupo depende das respostas dos fatores manuais correspondentes. Por exemplo, as organizações são afetadas por riscos financeiros e não financeiros. Você pode criar alguns fatores para riscos financeiros e outros fatores para riscos não financeiros. Você pode combinar esses dois conjuntos de fatores em um único fator de grupo chamado Impacto geral. Assim como os fatores manuais, os fatores de grupo podem contribuir para uma pontuação de risco numérica que é convertida em uma contribuição qualitativa ou para os valores da ALE como uma contribuição quantitativa.

Fatores automatizados

Os fatores automatizados buscam automaticamente os dados mais recentes, durante uma avaliação, de qualquer uma das fontes de dados, como tabelas ou exibições de banco de dados. Os fatores automatizados ajudam a automatizar o processo de avaliação de risco. Eles não dependem de entradas manuais e, portanto, reduzem a subjetividade. Por exemplo, um avaliador de risco deseja executar uma avaliação para locais diferentes. Um dos fatores automatizados é a condição política de um país e essas informações estão disponíveis publicamente em um site. Como esses dados não residem em ServiceNow, o avaliador pode usar fatores automatizados para buscar os dados. Alguns outros exemplos de fatores automatizados são os seguintes:

- O número de funcionários em um projeto.
- A receita de uma unidade de negócios.
- A criticalidade de um processo para os negócios.

Fatores automatizados com script

Fatores de script automatizados são usados para gravar scripts. Os scripts buscam os dados de registros ServiceNow ou de fontes externas. Os fatores automatizados com script fornecem automaticamente as respostas para os fatores durante a avaliação de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os casos de uso a seguir demonstram um exemplo de como você pode modelar fatores com script. Por exemplo, se você quiser usar os resultados da função de conformidade para avaliar a eficácia de mitigação dos controles, há duas maneiras de avaliar os controles:

- Avaliação individual de controles
- Avaliação do ambiente de controle.

Na avaliação individual de controles, cada controle é avaliado separadamente. Para entender a avaliação de controle no contexto de fatores com script, considere o exemplo da lavagem de dinheiro como um risco. Neste exemplo, a eficácia do controle é avaliada com base na porcentagem de controles com falha. Os valores dos controles com falha são transformados em uma classificação para calcular a eficácia desse controle. Por exemplo, o risco de lavagem de dinheiro tem três controles de mitigação:

- Treinamento de funcionários
- Auditoria interna em funcionários
- Diligência prévia do cliente

Suponha que você tenha definido os critérios de eficácia de controle da seguinte maneira:

Falha na eficácia do design de controle	Eficácia do controle
0%-30%	Eficaz
30%-60%	Precisa de melhoria
> 60%	Ineficaz

Agora, suponha que dos três controles, um controle foi aprovado e dois falharam. A falha de dois controles se traduz em uma taxa de falha de 66,67%. Com base na transformação e na tabela anterior, a classificação de eficácia de controle é ineficaz. Você pode usar este script definido para automatizar a resposta ao fator para avaliar o risco de lavagem de dinheiro.

Quanto à avaliação do ambiente de controle, você pode avaliar o ambiente de controle completo em vez de avaliar cada controle individualmente. Para entender a avaliação do ambiente de controle, considere o exemplo a seguir. Suponha que você queira avaliar o ambiente de controle com base em dois aspectos: eficácia do design e eficácia operacional. Para calcular a eficácia do design, você pode buscar os controles relacionados ao risco de lavagem de dinheiro. Você pode observar os resultados de testes para entender quantos dos controles falharam. Suponha que você tenha definido os critérios de eficácia de controle da seguinte maneira:

Falha na eficácia do design de controle	Eficácia do controle
0%-30%	Eficaz
30%-60%	Precisa de melhoria
> 60%	Ineficaz

Agora, suponha que dois controles falharam e um controle foi aprovado. Portanto, a taxa de falha na eficácia do design de controle é de 33,33%. Com base na tabela anterior, este baixo valor de 33,33% significa que o design de controle precisa de melhorias. Essa resposta pode ser programada automaticamente no fator de script automatizado porque não precisa de nenhum cálculo ou intervenção humana.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de metodologias de classificação de risco

Os riscos são pontuados durante uma avaliação e, em seguida, uma classificação é derivada. As classificações são de três tipos: qualitativas, semiquantitativas e quantitativas.

Classificação qualitativa

As avaliações de risco qualitativas dependem das percepções do avaliador sobre a probabilidade e o impacto de um risco. Se o método for exclusivamente qualitativo, as classificações serão baseadas nos valores da lista, como alto, médio ou baixo. Nesse caso, as pontuações de risco não são acumuladas. Como este método tem dependência matemática mínima, a avaliação de risco qualitativa é fácil e rápida de executar. Este método também permite que uma organização aproveite o conhecimento experiente do avaliador sobre o processo ou ativo que está sendo avaliado. Usuários que são novos nas avaliações de risco geralmente usam esse tipo de classificação.

A figura a seguir mostra um exemplo de classificação qualitativa.

Avaliação de risco qualitativa

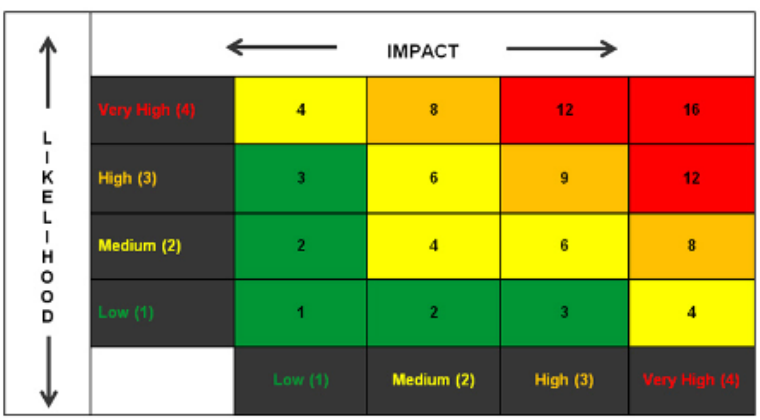
		Impact		
		Low	Medium	High
Probability	Low	Low Risk	Low Risk	Medium Risk
	Medium	Low Risk	Medium Risk	High Risk
	High	Medium Risk	High Risk	High Risk

Classificação semiquantitativa

Em uma classificação semiquantitativa, as classificações qualitativas também têm uma escala numérica correspondente. Por exemplo, se a pontuação de risco quantitativa estiver entre 0 e 10, a classificação qualitativa será baixa. Os usuários que usam esse tipo de classificação não são novos nas avaliações de risco. A maioria dos usuários pertence a esta categoria. Nesta categoria, as pontuações de risco são acumuladas e o apetite de risco é de natureza qualitativa.

A figura a seguir mostra um exemplo de classificação semiquantitativa.

Classificação de risco semiquantitativo



Risk Score	Rating
0 – 3	Low
4 – 6	Medium
6 – 9	High
10 – 16	Very High

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Classificação quantitativa

Uma avaliação de risco quantitativa se concentra em dados baseados em fatos, mensuráveis e altamente matemáticos. Em uma classificação de risco quantitativa que usa técnicas avançadas de simulação, o risco é quantificado em termos numéricos. Nesta categoria, o apetite de risco é de natureza quantitativa.

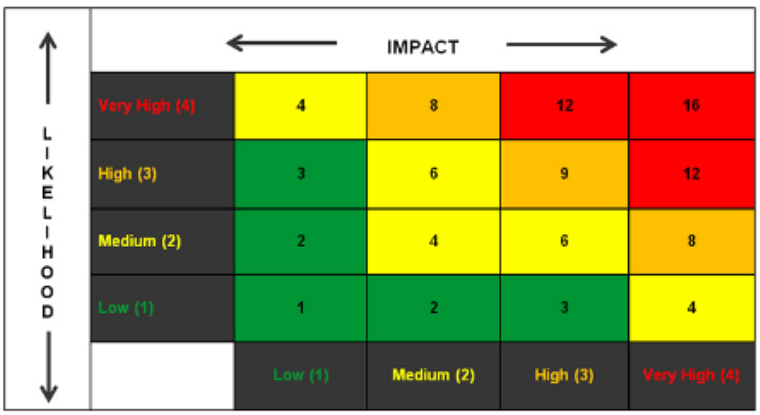
Critérios de transformação

Depois que as pontuações de risco são calculadas, você pode transformar as pontuações em uma classificação e relatar facilmente as classificações para a gestão sênior e outras partes interessadas.

As pontuações são transformadas em uma classificação porque as classificações fornecem significado e interpretação claros para as pontuações. A transformação das pontuações de risco é feita usando critérios de transformação. Você pode definir os critérios de transformação com base em seus requisitos. Por exemplo, você pode definir que uma pontuação de risco entre 80 e 100 é um risco alto.

A figura a seguir mostra um exemplo dos critérios de transformação de classificação.

Critérios de transformação de classificação



Risk Score	Rating
0 – 3	Low
4 – 6	Medium
6 – 9	High
10 – 16	Very High

Qualquer avaliação de objeto usando a Avaliação de risco avançada

Se você não tiver a configuração GRC completa para entidades, declarações de risco, controles e assim por diante, mesmo assim, ainda poderá avaliar os riscos em qualquer registro ou objeto ServiceNow. Um exemplo de avaliação de objeto é avaliar a gestão de mudanças ou avaliar uma citação.

Qualquer avaliação de objeto é usada para executar a avaliação de risco em qualquer registro ServiceNow. Para executar uma avaliação de risco, não é necessário um conhecimento prévio de risco. Usando os resultados da avaliação, os gerentes de risco podem analisar rapidamente os riscos associados ao projeto ou à aplicação.

Qualquer avaliação de objeto pode ser realizada das seguintes maneiras:

- Ad hoc: em uma avaliação de risco baseada em ad hoc, os usuários podem executar a avaliação por meio de uma ação de IU.
- Orientada por eventos: em uma avaliação de risco orientada por eventos, um usuário pode executar a avaliação de risco com base em algum evento.

Para executar qualquer avaliação de objeto, você deve criar uma metodologia de avaliação de risco com **Objeto** como contexto e selecionar a tabela relevante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você não pode avaliar seus controles se executar a avaliação de risco para um objeto. O motivo dessa limitação é que os controles estão associados a uma entidade ou a um risco. Além disso, o fluxo de trabalho de resposta a riscos não está disponível para a avaliação de um objeto.

Depois de gerar uma avaliação, você pode adicionar uma lista relacionada no objeto no qual você pode ver a lista de avaliações. Para obter mais informações sobre como configurar qualquer avaliação de objeto para um objeto e criar o botão **Avaliar risco**, consulte o artigo Realizar qualquer avaliação de objeto [KB0826429] na Base de conhecimento Now Support.

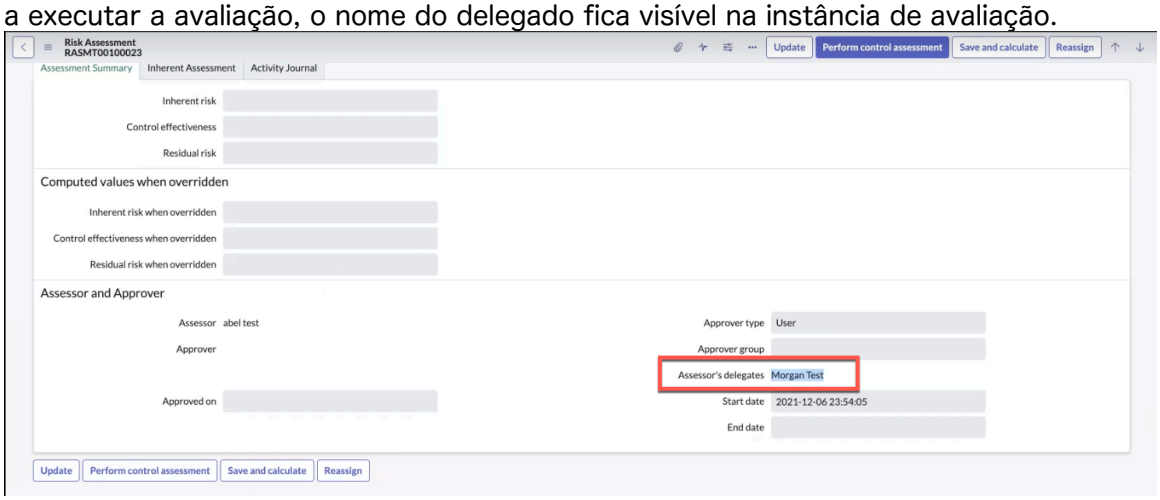
Para obter informações sobre como configurar qualquer avaliação de objeto no Espaço de trabalho de risco, consulte o artigo Qualquer integração de objeto no espaço [KB0961251] na Base de conhecimento Now Support.

Nota:
Você deve fazer login em Now Support para exibir os artigos.

Delegação de avaliação de risco

Se um avaliador de risco não estiver disponível para executar uma avaliação de risco, o avaliador poderá nomear um delegado para executar a avaliação de risco por um período de tempo especificado. O Now Platform permite que você nomeie seus delegados.

Delegação é a atribuição de autoridade a outra pessoa para executar atividades específicas. É um processo de confiar o trabalho a outra pessoa. No contexto de avaliações de risco, às vezes, pode acontecer que o avaliador atribuído para uma avaliação de risco não esteja disponível para executar suas avaliações de risco. Nesse cenário, o avaliador pode atribuir outro usuário como delegado e o delegado pode executar a avaliação de risco em nome do avaliador original por um período de tempo especificado. Um delegado pode executar a avaliação de risco no Espaço de trabalho de risco e no Portal de risco. Um delegado também recebe uma cópia de todas as notificações do sistema que são enviadas para o avaliador original. Depois que o delegado começa a executar a avaliação, o nome do delegado fica visível na instância de avaliação.



Como avaliador de risco, para entender como você pode atribuir um delegado, consulte Configurar um delegado para suas tarefas .

Para delegar tarefas a outro usuário, configure o formulário de perfil de usuário para exibir a lista relacionada de delegados. Para obter detalhes, consulte Adicionar a lista relacionada de delegados .

É importante observar os seguintes pontos ao atribuir um delegado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A capacidade de atribuir um delegado só está disponível para executar uma avaliação. Você não pode atribuir um delegado para aprovar uma avaliação de risco.
- Depois que uma avaliação é atribuída a um delegado, a avaliação mostra os nomes do avaliador original e do delegado.
- Você só pode atribuir um usuário individual como delegado e não um grupo.
- Um delegado deve ter a função sn_risk_advanced.ara_assessor para executar a avaliação baseada em risco.
- Um delegado deve ter o sn_risk_advanced.ara_assessor para executar qualquer avaliação de objeto.
- Todos os delegados são considerados usuários licenciados e são rastreados quanto ao uso de GRC.
- Quando o delegado faz login para executar a avaliação de risco em nome do avaliador, o nome do avaliador original permanece no campo **Avaliador**. O novo campo **Delegações do avaliador** exibe o nome do delegado.
- O delegado pode reatribuir a tarefa a outro usuário.
- O delegado pode exibir as avaliações em andamento do avaliador original em **Tarefas** no Espaço.
- O delegado pode criar problemas.
- O delegado pode criar tarefas de resposta a riscos e solicitar aprovação.
- Todas as atividades realizadas pelo delegado são capturadas no fluxo de atividades.

Noções básicas sobre a instância de avaliação de risco

Uma instância de avaliação de risco é onde um avaliador de risco pode avaliar riscos e objetos respondendo a perguntas ou fatores.

Depois que a metodologia de avaliação de risco (RAM) é criada e o escopo da avaliação de risco é definido, as avaliações são iniciadas pelo administrador de risco. O avaliador recebe uma notificação para avaliar os riscos. Para executar a avaliação de risco, um avaliador deve ter a função sn_grc.business_user. A avaliação é usada para chegar a uma pontuação de risco para uma entidade.

Nota:
Você deve atribuir manualmente as funções de avaliação de risco avançado à função sn_grc.business_user. Para entender como você pode ajustar a concessão de funções e grupos, consulte o artigo Como ajustar a concessão de funções e grupos para usar trabalhos em segundo plano [KB0963693] na Base de conhecimento Now Support.

As perguntas que um avaliador de risco responde são configuradas na RAM. Uma avaliação pode conter fatores manuais e fatores automatizados. Os fatores manuais precisam de entrada humana como respostas. Para fatores automatizados, as respostas são calculadas automaticamente. Os fatores automatizados são executados automaticamente com base na programação definida em sua configuração.

Depois que uma avaliação é concluída, com base na frequência de reavaliação definida, uma reavaliação é acionada automaticamente. Uma reavaliação será acionada somente se a instância de avaliação de risco existente estiver no estado Monitorar. Se uma avaliação estiver no estado Monitorar, sempre que os fatores automatizados forem executados de acordo com sua programação, as pontuações da avaliação serão alteradas e os fatores contribuirão com novas pontuações para o acúmulo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se o avaliador de risco determinar que uma avaliação deve ser reatribuída a outro avaliador relevante, o avaliador poderá reatribuir a avaliação. O avaliador também pode modificar as respostas depois de responder aos fatores.

Se uma avaliação for feita mais de uma vez e se a opção para copiar as respostas da avaliação anterior estiver habilitada na RAM, as respostas das avaliações anteriores serão copiadas automaticamente para a avaliação atual.

Nota:
As respostas do fator automatizado e as pontuações substituídas não são copiadas de avaliações anteriores.

Componentes de uma instância de avaliação de risco

Com base nas configurações na RAM, o formulário de instância de avaliação de risco também exibe as seguintes listas relacionadas:

- Avaliações anteriores: as cinco avaliações anteriores do risco que está sendo avaliado no momento.
- Eventos de risco: o número de eventos de risco associados ao risco.
- Indicadores de risco: o número de indicadores de risco aprovados e reprovados para este risco.
- Problemas em aberto: o número de problemas em aberto para o risco e seu estado e proprietários.
- Tarefas de resposta a riscos: o número de tarefas de resposta a riscos criadas para a avaliação.
- Controles relacionados: os controles relacionados ao risco. Esta lista relacionada aparece somente quando o ambiente de controle está sendo avaliado.

Nota:
Os clientes em versões anteriores podem não conseguir ver a contagem atualizada de indicadores aprovados e com falha. Para resolver esse problema, execute o `indicador de atualização e o script de correção de contagem de controles`.

Um avaliador tem a opção de não avaliar os controles de mitigação. A opção de recusar controles é útil nos casos em que há um risco, mas não há controles para mitigá-lo. Por exemplo, considere um cenário em que uma pandemia é um risco, mas não há vacinas para controlá-la. Nesse caso, o risco é avaliado, mas os controles podem ser deixados de fora da avaliação. Quando um avaliador decide recusar a avaliação de controles de mitigação e riscos residuais, a pontuação é definida como **Não aplicável**.

Se a avaliação de controle estiver configurada para avaliar controles individuais e os controles estiverem associados ao risco que está sendo avaliado, a opção de recusar os controles não será exibida. Isso acontece porque os controles são padronizados.

Se a avaliação residual for para riscos e controles inerentes e se o avaliador de risco optar por não fazer a avaliação de controle, os riscos residuais não serão aplicáveis. Esta condição é criada porque, se não houver controles, isso significa automaticamente que há apenas riscos inerentes e nenhum risco residual.

Fases da avaliação de risco

O ciclo de vida da avaliação de risco passa pelos seguintes estados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Pronto para avaliar: uma nova instância de avaliação foi criada.
2. Avaliação inerente: a avaliação de risco inerente é realizada.
3. Avaliação de controle: a avaliação de controle é realizada.
4. Avaliação residual: a avaliação de risco residual é realizada.
5. Avaliação desejada: a avaliação de risco desejada é realizada.
6. Responder: você responde aos riscos.
7. Aguardando aprovação: a avaliação de risco está aguardando a aprovação dos aprovadores, caso tenham sido identificados.
8. Monitorar: a avaliação de risco foi concluída e está sendo monitorada.

Como gerenciar respostas a riscos

Uma resposta a riscos é a estratégia usada para lidar com riscos depois que eles são avaliados.

Depois que os riscos são avaliados, o avaliador determina como abordar esses riscos. Para lidar com os riscos, o avaliador pode escolher entre os seguintes tipos de respostas ou estratégias de risco:

- Aceitar: aceite o risco como está.
- Mitigar: identifique e implemente controles adicionais para reduzir o risco.
- Evitar: altere o plano para evitar completamente o risco.
- Transferir: transfira ou compartilhe o risco com um terceiro.

Depois que um avaliador identifica a melhor estratégia, ele cria tarefas de resposta a riscos e as atribui ao usuário de risco com a função sn_risk.user. Cada estratégia é explicada da seguinte forma:

Aceitação de risco

Quando os usuários de risco aceitam um risco, eles fornecem um plano de como desejam aceitar o risco, fornecem uma justificativa para aceitar o risco e buscam aprovação adicional do proprietário do risco. O fechamento da tarefa de aceitação implica que você está aceitando este risco para esse período de tempo. O risco é movido para o estado Monitorar. Depois que o período de tempo especificado terminar, você poderá reiniciar o fluxo de trabalho para avaliar o risco e, em seguida, poderá responder novamente ao risco. O proprietário do risco pode responder com uma das seguintes opções:

- Aprovar
- Rejeitar
- Cancelar
- Solicitar mais informações
- Decidir que não é mais necessário

Redução de risco

Quando os usuários de risco optam por reduzir um risco, uma tarefa de redução de risco é criada. O usuário de risco deve fornecer um plano de como reduzir o risco e solicitar uma revisão do gerente de risco. Quando a tarefa de redução de risco está no estado Rascunho ou Trabalho em andamento, você pode criar mais controles de redução de risco para o risco ou adicionar controles existentes da biblioteca. O revisor com a função sn_risk.manager revisa o plano e seleciona uma das seguintes opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Fechar
- Reverter para o estado de rascunho e fornecer comentários adicionais
- Cancelar
- Excluir

Prevenção de risco

Quando os usuários de risco optam por evitar um risco, eles fornecem um plano de como desejam evitar o risco e solicitam uma revisão do gerenciador de riscos. O revisor revisa o plano e pode selecionar uma das seguintes opções:

- Fechar
- Reverter para o estado Rascunho e fornecer comentários adicionais
- Cancelar
- Excluir

Transferência de risco

Quando os usuários de risco optam por transferir um risco, eles fornecem um plano de como desejam transferir o risco e solicitam uma revisão do gerenciador de riscos. O revisor revisa o plano e pode selecionar uma das seguintes opções:

- Fechar
- Reverter para o estado Rascunho e fornecer comentários adicionais
- Cancelar
- Excluir

Nota:
O fluxo de trabalho de resposta a riscos não está disponível para uma avaliação de objeto.

Acúmulo de pontuação de risco na Avaliação de risco avançada

Na Avaliação de risco avançada, as pontuações de risco são calculadas em toda a hierarquia de declaração de risco, hierarquia de entidade ou uma combinação de ambas. Esses métodos permitem que as partes interessadas monitorem sua postura de risco e forneçam visibilidade da pontuação de risco geral agregada.

Antes de entender o recurso de acúmulo, considere os seguintes pontos:

- Cada entidade pode ter várias pontuações com base nas diferentes metodologias de avaliação de risco.
- Somente as avaliações de risco no estado **Monitor** contribuem para a pontuação de risco.
- Cada metodologia de avaliação de risco pode ter uma fórmula diferente para calcular a pontuação qualitativa de rollup e a pontuação quantitativa de rollup. A fórmula é especificada na seção **Configurações**de acúmulo no formulário de metodologia de avaliação de risco.
- Sempre que o plug-in Risco avançado é ativado, as pontuações de risco são acumuladas.

Hierarquia de declaração de risco

Com base nas avaliações, o sistema acumula automaticamente as pontuações de risco inerente, a Expectativa de Perda Anual (ALE), a pontuação de eficácia de controle, a pontuação de risco residual e a ALE em toda a hierarquia de declaração de risco para a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

metodologia selecionada. Este acúmulo permite que os gerentes de risco monitorem sua postura de risco empresarial.

Hierarquia de entidade

Assim como a hierarquia de declaração de risco, o sistema também acumula automaticamente as pontuações de risco e os valores da ALE em toda a hierarquia da entidade para uma metodologia de avaliação de risco. Este acúmulo permite que o proprietário da entidade monitore a postura de risco da entidade. Os acúmulos são feitos usando as seguintes fórmulas:

- Soma
- Média
- Máximo(a)
- Mínimo(a)

Hierarquia da entidade e declaração de risco

Usando o relatório Gerenciar risco agregado, os clientes podem definir dimensões de emissão de relatórios adicionais nas quais desejam monitorar a postura de risco de uma entidade. Por exemplo, se você quiser entender um risco relacionado a fraude interna do banco de varejo, poderá definir essa dimensão de relatório e monitorar o risco.

Mudanças nos relatórios e no método de acúmulo de risco após a migração para a Avaliação de risco avançada

Para utilizar o novo cálculo de pontuação de acúmulo, o administrador de risco, com a função sn_risk.admin, deve primeiro habilitar a propriedade *`Migrate to Advanced Risk Assessments`* navegando até **Avaliação de Risco avançado** > **Administração** > **Propriedades**. Esta propriedade não está habilitada por padrão.

Nota:
É crucial observar que quando você habilita a propriedade mencionada, todas as personalizações no painel de visão geral de risco serão ocultadas. Entre em contato com ServiceNow para obter assistência. Além disso, as seguintes propriedades em risco não estão ocultas quando você migra para o acúmulo de risco avançado:

- Comparar tolerância de risco com base em
- Comparar pontuação de risco calculada com

Quando os clientes migram para Risco avançado, os seguintes relatórios são ocultados da exibição do usuário:

- Relatório de Risco Agregado
- Exposição por Entidade
- Exposição por declaração de risco

No painel Visão geral de risco, as seguintes guias estão ocultas:

- Status de tolerância da entidade
- Status da Tolerância do Risco
- Informações da entidade agregada
- Informações de Risco Agregado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

No Relatório de risco agregado, os seguintes módulos estão visíveis e mostram as pontuações de risco acumuladas:

- Agregação por declarações de risco
- Agregação por entidades
- Entidade por declarações de risco

Quando você migra para a avaliação de risco avançada, os valores de pontuação de risco individual não são acumulados para fornecer a pontuação de risco. Em vez disso, os valores da avaliação de risco avançado são considerados. Por exemplo, para uma entidade, no formulário Entidade, a seção Acúmulo e tolerância de risco não é exibida. O mesmo se aplica a qualquer declaração de risco. Em vez disso, uma lista relacionada chamada Risco agregado é exibida. A lista relacionada Risco agregado contém os seguintes valores derivados de várias avaliações de risco:

- Metodologia de avaliação de risco
- Classificação residual
- Classificação inerente
- Eficácia do controle
- ALE residual
- ALE inerente
- Avaliações de risco que contribuem
- Status do acúmulo de risco

Gestão de riscos de privacidade

Como usuários do Gestão de privacidade, você pode executar avaliações de risco avançadas com um conjunto limitado de recursos, mesmo se não tiver a licença completa do Integrated Risk Management.

Para priorizar as áreas que precisam de atenção, a avaliação de risco é realizada por várias partes interessadas e está integrada como parte de diferentes fluxos de trabalho em uma organização. Por exemplo, em Gestão de privacidade, os usuários devem ser capazes de identificar os ativos que representam os riscos mais altos e garantir que os níveis apropriados de controles sejam implementados para reduzir esses riscos. Para atender a essa necessidade de avaliação de risco em outras unidades de negócios, uma solução foi implementada para permitir que os usuários do Gestão de privacidade usem a capacidade avançada de avaliação de risco, com recursos limitados, sem comprar a licença Integrated Risk Management para suas necessidades de gestão de riscos.

A seguir estão os principais pontos a serem considerados quando os usuários usam a avaliação de risco avançada limitada para suas avaliações de risco.

- Os usuários lite de outras unidades de negócios só podem ter duas metodologias de avaliação de riscopublicadas.
- Fatores automatizados estão disponíveis para uso.
- Gerenciar eventos de risco e usar o fluxo de trabalho de identificação de risco não estão disponíveis em avaliações de risco limitadas.

Acúmulo de pontuação de risco no Gestão de privacidade

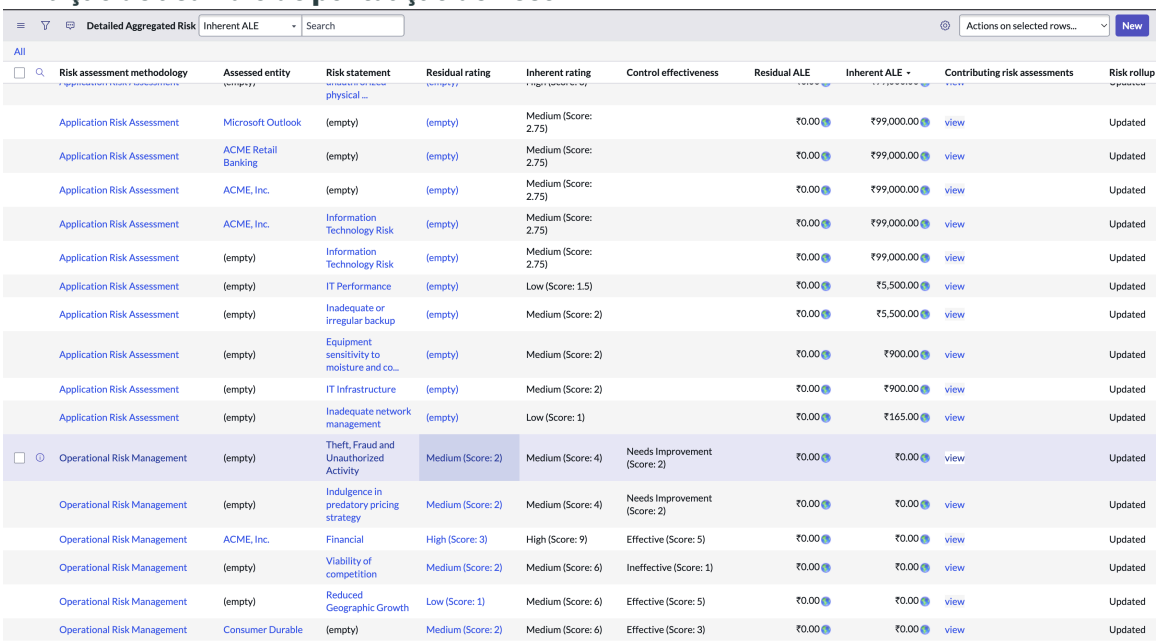
Quando os usuários de Gestão de privacidade executam avaliações de risco avançadas, as pontuações de risco são acumuladas automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A partir da versão 14.0, os usuários do Gestão de privacidade podem realizar avaliações de risco avançadas. As pontuações de risco são acumuladas quando você executa avaliações de risco avançadas. As pontuações acumuladas mostram os resultados de risco agregado. As pontuações agregadas acumuladas são exibidas nas tabelas, conforme mostrado na figura a seguir.

Exibição de acúmulo de pontuação de risco



Risk assessment methodology	Assessed entity	Risk statement	Residual rating	Inherent rating	Control effectiveness	Residual ALE	Inherent ALE	Contributing risk assessments	Risk rollup
		physical ...							
Application Risk Assessment	Microsoft Outlook	(empty)	(empty)	Medium (Score: 2.75)		₹0.00	₹99,000.00	view	Updated
Application Risk Assessment	ACME Retail Banking	(empty)	(empty)	Medium (Score: 2.75)		₹0.00	₹99,000.00	view	Updated
Application Risk Assessment	ACME, Inc.	(empty)	(empty)	Medium (Score: 2.75)		₹0.00	₹99,000.00	view	Updated
Application Risk Assessment	ACME, Inc.	Information Technology Risk	(empty)	Medium (Score: 2.75)		₹0.00	₹99,000.00	view	Updated
Application Risk Assessment	(empty)	Information Technology Risk	(empty)	Medium (Score: 2.75)		₹0.00	₹99,000.00	view	Updated
Application Risk Assessment	(empty)	IT Performance	(empty)	Low (Score: 1.5)		₹0.00	₹5,500.00	view	Updated
Application Risk Assessment	(empty)	Inadequate or irregular backup	(empty)	Medium (Score: 2)		₹0.00	₹5,500.00	view	Updated
Application Risk Assessment	(empty)	Equipment sensitivity to moisture and co...	(empty)	Medium (Score: 2)		₹0.00	₹900.00	view	Updated
Application Risk Assessment	(empty)	IT Infrastructure	(empty)	Medium (Score: 2)		₹0.00	₹900.00	view	Updated
Application Risk Assessment	(empty)	Inadequate network management	(empty)	Low (Score: 1)		₹0.00	₹165.00	view	Updated
Operational Risk Management	(empty)	Theft, Fraud and Unauthorized Activity	Medium (Score: 2)	Medium (Score: 4)	Needs Improvement (Score: 2)	₹0.00	₹0.00	view	Updated
Operational Risk Management	(empty)	Indulgence in predatory pricing strategy	Medium (Score: 2)	Medium (Score: 4)	Needs Improvement (Score: 2)	₹0.00	₹0.00	view	Updated
Operational Risk Management	ACME, Inc.	Financial	High (Score: 3)	High (Score: 9)	Effective (Score: 5)	₹0.00	₹0.00	view	Updated
Operational Risk Management	(empty)	Viability of competition	Medium (Score: 2)	Medium (Score: 6)	Ineffective (Score: 1)	₹0.00	₹0.00	view	Updated
Operational Risk Management	(empty)	Reduced Geographic Growth	Low (Score: 1)	Medium (Score: 6)	Effective (Score: 5)	₹0.00	₹0.00	view	Updated
Operational Risk Management	Consumer Durable	(empty)	Medium (Score: 2)	Medium (Score: 6)	Effective (Score: 3)	₹0.00	₹0.00	view	Updated

Para obter mais informações para entender o acúmulo de pontuações, consulte Acúmulo de pontuação de risco na Avaliação de risco avançada.

Gerenciar programador de avaliação de risco

Crie um programador de avaliação de risco e atribua-o ao gerenciador de risco. Um gerente de risco pode identificar as entidades e os riscos dentro das entidades para iniciação em massa de avaliações de risco.

Na maioria das organizações, a segunda linha de gerentes de risco coordena as avaliações de risco. Esta segunda linha de gerentes de risco identifica as entidades e os riscos nessas entidades para avaliação de risco. Eles também identificam quem deve avaliar os riscos identificados. Este processo é como uma campanha de avaliação de risco que os gerentes de risco devem gerenciar até que a primeira linha de gerentes de risco atinja o nível de maturidade em que isso não é mais necessário e a primeira linha de gerentes de risco possa autoavaliar e relatar esses riscos. Por causa deste ciclo de avaliação de risco, espera-se que os gerentes de risco criem escopos de avaliação de risco individuais e iniciem avaliações de risco. Essa atividade repetitiva resulta em perda de tempo para os gerentes de risco. Para resolver esse problema, um novo formulário chamado Programador de avaliação de risco foi introduzido na versão Quebec. O programador de avaliação de risco permite que o gerenciador de risco selecione:

- Metodologia de avaliação de risco
- Entidades que devem ser avaliadas
- Avaliadores da avaliação
- Frequência com a qual os riscos devem ser reavaliados.

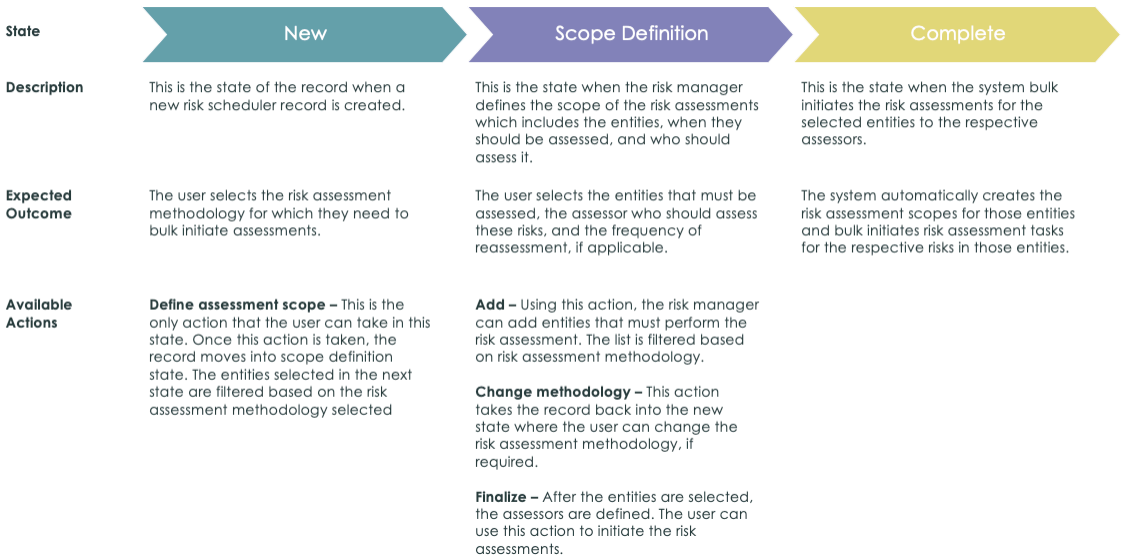
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Com base nessas informações, o sistema cria automaticamente o escopo de avaliação de risco e inicia as avaliações de risco para essas entidades na frequência definida. Todos os riscos mapeados para a entidade são considerados no escopo da avaliação.

A figura a seguir mostra os estados, as descrições e os resultados esperados de cada uma das ações para o formulário do programador de risco:

Fluxo de trabalho e ações do programador de avaliação de risco



Integração de avaliações de risco avançadas com riscos e controles

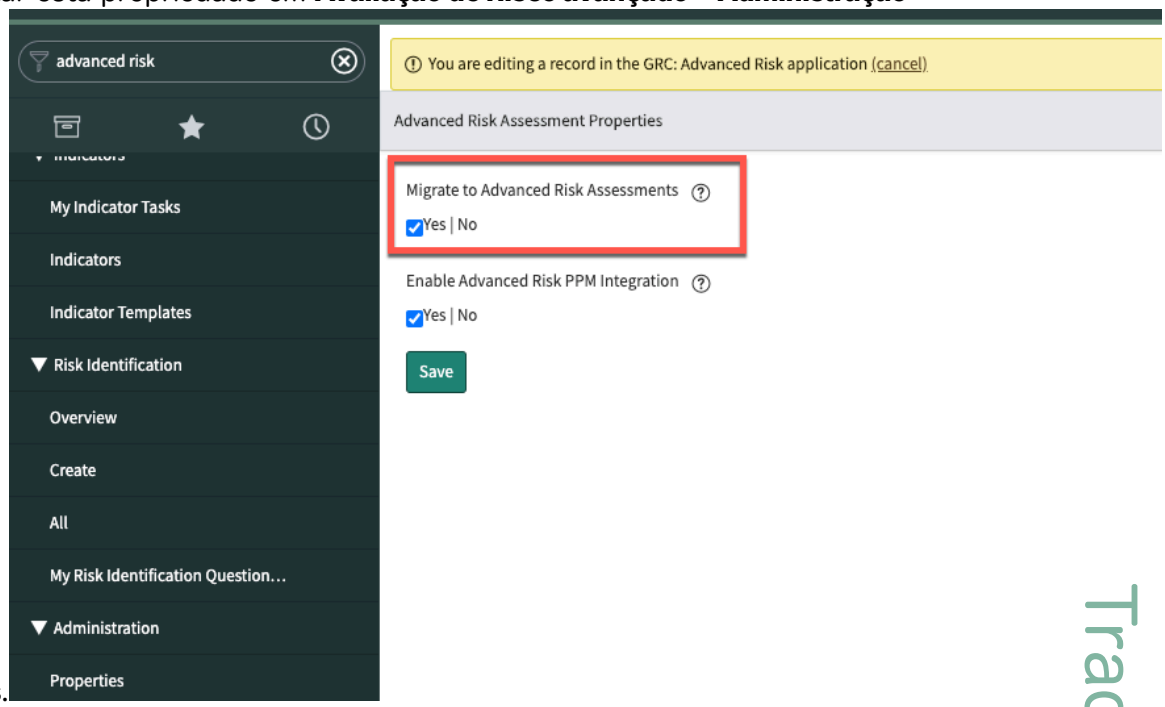
Quando os clientes migram para avaliações de risco avançadas, o sistema substitui o ciclo de vida de risco legado e mostra uma nova seção chamada Resumo da avaliação no formulário de risco. Esta seção é útil para os gerentes de risco, pois fornece a visibilidade geral dos resultados da avaliação.

A migração para avaliações de risco avançadas é útil para os gerentes de risco, pois eles podem visualizar os riscos que precisam de atenção imediata. Para migrar para a avaliação de risco avançada, uma nova propriedade chamada `Migrate to Advanced Risk Assessments` foi introduzida na versão Quebec. Os usuários

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

podem habilitar esta propriedade em **Avaliação de Risco avançado** > **Administração** > **Propriedades**.



Quando os usuários habilitam essa propriedade, eles migram completamente para a avaliação de risco avançada e não usam a gestão de riscos antiga. Esta migração afeta os seguintes formulários:

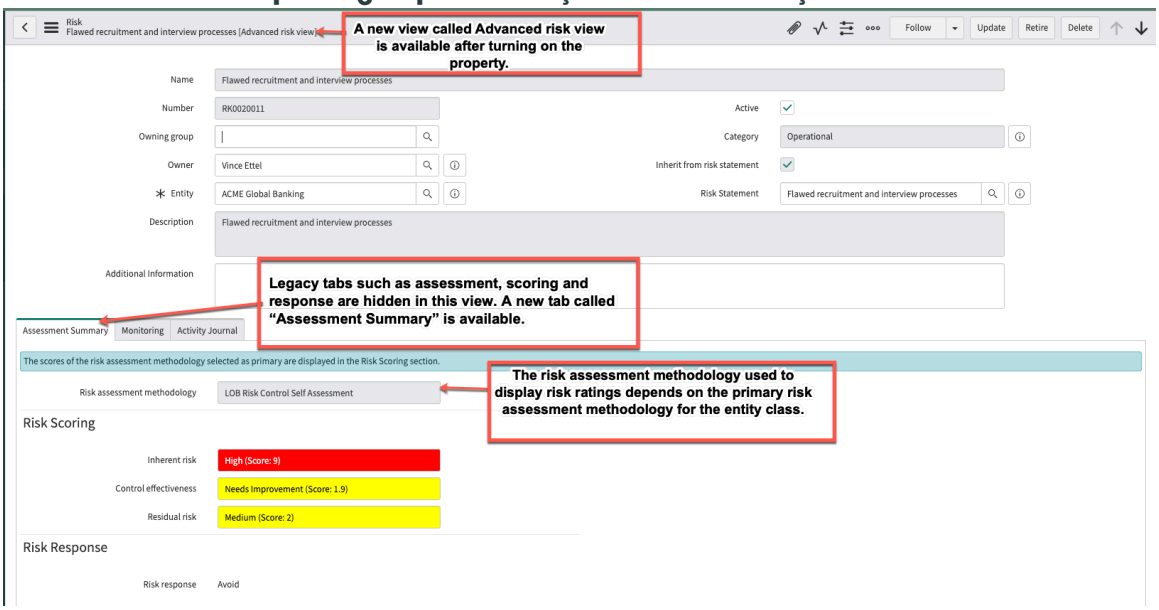
- Risco
- Entidade
- Declaração de risco

Quando os usuários migram, o sistema remove as seções de ciclo de vida de risco legado, pontuação, avaliação e resposta do formulário de risco. Em vez disso, uma nova seção chamada Resumo da avaliação está disponível, na qual as pontuações da avaliação de risco são exibidas junto com a resposta a riscos. Se houver várias metodologias usadas para avaliação de risco, o sistema detectará a metodologia padrão para a classe de entidade selecionada e exibirá essas pontuações neste campo. A metodologia de avaliação de risco primária pode ser definida no formulário de metodologia de avaliação de risco.

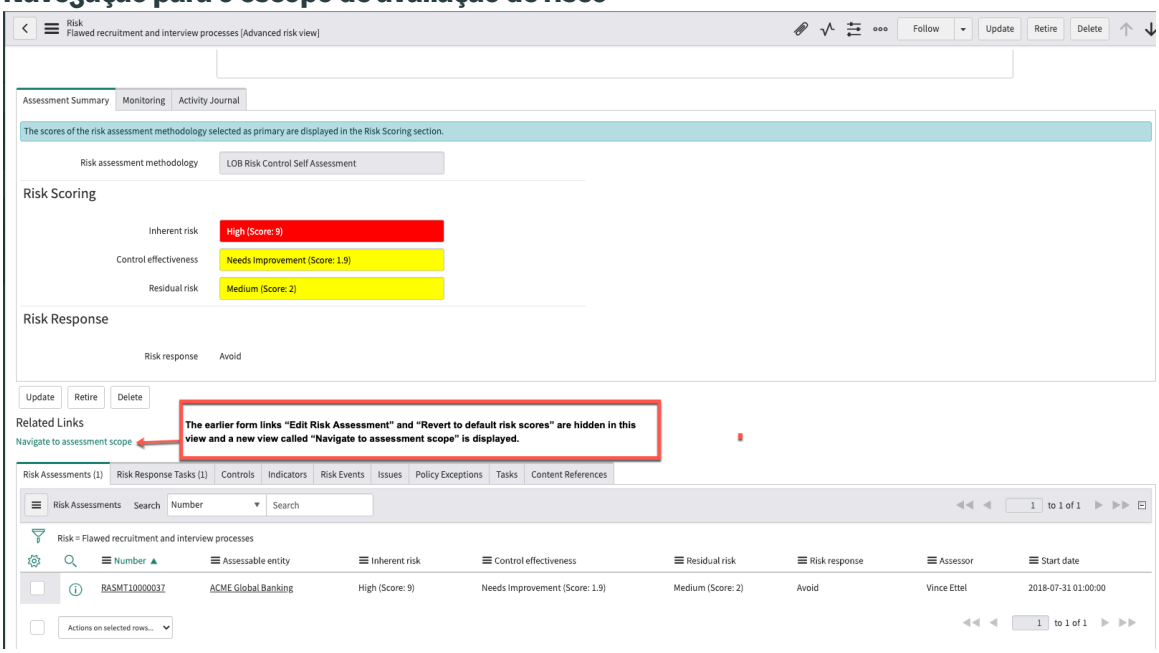
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de risco após migrar para avaliações de risco avançadas



Navegação para o escopo de avaliação de risco



Tradução automática

Da mesma forma, para controles, os valores de eficácia de controle serão atualizados se a avaliação individual dos controles for realizada.

No formulário Entidade, as pontuações de risco agregadas são exibidas a partir da metodologia de avaliação de risco primária. As guias antigas que exibem as pontuações de risco legadas estão ocultas da exibição do usuário.

No formulário de declaração de risco, campos como avaliação, estrutura e pontuação estão ocultos. Os links antigos correspondentes para enviar pontuações de risco e assim por diante também estão ocultos para a exibição do usuário.

Apetite de risco e tolerância em Risco avançado

Você pode definir um apetite de risco e tolerância em sua organização usando a aplicação Risco avançado. O apetite de risco e a tolerância permitem que sua organização defina os limites para riscos aceitáveis e inaceitáveis.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral de um apetite de risco

Um apetite de risco é a quantidade de risco que uma organização está disposta a assumir para atingir seus objetivos estratégicos.

Um apetite de risco pode ser definido em termos qualitativos (escala numérica e classificações) e quantitativos (valores absolutos). Por exemplo, digamos que uma instituição de empréstimo conceda um empréstimo para algumas empresas de pequena escala. A instituição de empréstimo definiu 5% como seu ativo inadimplente (NPA) para o ano fiscal atual.

Nota:
Um ativo inadimplente (NPA) é um empréstimo ou adiantamento para o qual o pagamento de principal ou juros permaneceu atrasado.

Portanto, o apetite de risco da instituição é de 5%.

Benefícios de usar um apetite de risco

Os benefícios de ter um apetite de risco para sua organização são os seguintes:

- Forneça uma orientação melhor para sua primeira linha de funcionários para implementar a gestão de riscos em áreas específicas do seu negócio.
- Assuma riscos dentro de suas expectativas organizacionais e defina e gerencie ações quando houver uma violação.
- Avalie o status de risco com base no apetite de risco definido e priorize os riscos que requerem atenção.
- Avalie todos os riscos possíveis e defina os limites para riscos aceitáveis e inaceitáveis.
- Monitore sua exposição a riscos e certifique-se de que ela seja consistente com seu apetite de risco. Você também pode rastrear quaisquer riscos inaceitáveis.
- Inicie um plano de redução de risco com base no status do apetite de risco.

Visão geral das tolerâncias de risco

Uma tolerância de risco é o desvio padrão do apetite de risco definido que uma organização pode suportar sem arriscar os objetivos e metas da organização.

Como configurar um apetite de risco e tolerância

Um administrador de risco pode configurar e configurar um apetite de risco para sua organização na aplicação Risco avançado. Para obter mais informações, consulte Configuração de apetite de risco.

Avaliação de risco desejada em Risco avançado

Você pode executar uma avaliação de risco desejada para definir o nível de risco futuro desejado usando a aplicação Risco avançado. A avaliação de risco desejada permite que você avalie sua postura de risco desejada e monitore o andamento em direção à sua realização.

Visão geral de uma avaliação de risco desejada

Uma avaliação de risco desejada é um tipo de avaliação para definir o nível de risco desejado que a organização deseja alcançar no futuro. Ao avaliar o nível desejado de probabilidade e impacto dos riscos identificados, as organizações podem estabelecer níveis de risco desejados para cada risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, ao avaliar um risco, as organizações consideram vários aspectos, como o risco inerente, a eficácia dos controles e os riscos residuais. No entanto, é igualmente importante capturar o nível de risco desejado que será atingido depois que a resposta a riscos for implementada. O risco desejado representa o nível ideal de risco que você pretende alcançar depois que o plano de ação for executado com sucesso. Ele permite que você meça os benefícios que sua organização obtém em relação ao custo de implementação dessas ações.

Como configurar uma avaliação desejada

Um administrador de risco pode configurar e configurar uma avaliação de risco desejada para sua organização na aplicação Risco avançado. O administrador de risco pode habilitar a opção para avaliar um risco desejado no formulário Metodologia de avaliação de risco (RAM). Para obter mais informações, consulte Configurar uma avaliação desejada.

Importante:
Você pode habilitar a avaliação de risco desejada para RAMs publicadas existentes. No entanto, depois de habilitado, ele não pode ser desabilitado. Além disso, a avaliação de risco desejada só pode ser realizada para novas avaliações e não para avaliações que já estão em andamento.

Avaliando um risco desejado

Os avaliadores podem analisar o estado futuro do risco com base nos fatores definidos, na lógica de pontuação e nos critérios de classificação no formulário de RAM. Avaliar o estado futuro de risco é um processo estruturado que compartilha semelhanças com os tipos de avaliação inerente, de controle e residual. Com base no perfil de risco desejado, o sistema também calcula o status do apetite de risco futuro. Permite que os avaliadores analisem se o perfil de risco desejado está de acordo com o apetite de risco ou não. Os aprovadores de risco podem revisar a classificação de risco desejada e o status de apetite futuro e aprová-los. A avaliação de risco desejada pode ser realizada para avaliações de risco e baseadas em objeto. No entanto, se for baseado em objeto, o status de apetite futuro não será calculado e exibido. Para obter mais informações, consulte Executar avaliação de risco avançada no Espaço de trabalho de risco.

Importante:
Se a avaliação de risco desejada estiver habilitada para uma metodologia, o risco ou objeto só poderá ser avaliado no Next Experience.

Como relatar um risco desejado

No mapa térmico, você pode exibir o perfil de risco desejado, que fornece uma compreensão abrangente dos estados inerentes, residuais e desejados do risco. Quando os critérios de avaliação de risco são compartilhados, você pode analisar o movimento de risco do estado inerente para o estado residual e, em seguida, para o estado de destino. Ao usar a capacidade de tendência de risco, você pode avaliar as mudanças de risco nos últimos cinco períodos para determinar se ele está se movendo na direção desejada. Para obter mais informações, consulte Workbench de mapa térmico de risco.

Gerenciar eventos de risco

Eventos de risco são perdas financeiras e não financeiras, quase acidentes e ganhos potenciais ou reais que ocorrem em uma organização. Eventos de risco também são conhecidos como eventos de perda ou entradas de perda.

Para gerenciar riscos com eficácia, é essencial monitorar eventos de risco. Você deve relacioná-los aos riscos existentes, executar uma análise de causa raiz e rastrear as tarefas corretivas. As organizações usam eventos de risco para entender suas perdas e gerenciar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

seus riscos com mais eficiência. Eventos de risco não levam apenas a perdas. Às vezes, os eventos de risco também resultam em ganhos para uma organização. Por exemplo, no setor bancário, se houver um erro em um algoritmo de negociação, isso poderá resultar em um ganho para uma organização.

Qualquer funcionário pode relatar um evento de risco. Depois que um evento de risco é relatado, ele é analisado pelo gerenciador de riscos.

Os eventos de risco podem ser de dois tipos:

Eventos de risco internos

Eventos que ocorrem em sua organização.

Eventos de risco externo

Eventos que ocorrem em outras organizações, mas são compartilhados com o setor para garantir que outras organizações possam evitá-los.

Você pode criar um evento de risco usando a instância Portal de serviços ou sua instância ServiceNow. Os eventos de risco fornecem o seguinte:

- Dados concretos que permitem quantificar e validar melhor os riscos existentes.
- Visibilidade em novos riscos porque os eventos de risco geralmente se repetem.

Você pode exibir os painéis de eventos de risco navegando até **Eventos de risco** > **Visão geral**.

Para obter informações sobre como configurar a integração de eventos de risco no Espaço de trabalho de risco, consulte o artigo Integração de eventos de risco no espaço [KB0966898] na Base de conhecimento Now Support.

Tópicos relacionados

Ciclo de vida dos eventos de risco

Ciclo de vida dos eventos de risco

Depois que um evento de risco é criado, o evento passa por um ciclo de vida em que os gerentes de risco o analisam e o enviam para aprovação.

O ciclo de vida dos eventos de risco passa pelas seguintes fases:

1. Criação de um evento de risco: um novo evento é relatado por um usuário comercial. O evento está com a validação pendente pelo proprietário do evento ou pelo gerente de risco que tem a função sn_risk.manager.
2. Analisar o evento de risco: o gerenciador de risco analisa se o evento é legítimo e adiciona todas as informações importantes, como entradas de perda do evento, aprovadores, a causa raiz do evento e a ação preventiva e corretiva do evento. Nesse estado, informações adicionais podem ser solicitadas ao criador do evento. Você pode criar um problema para garantir que eventos semelhantes não ocorram no futuro. Os problemas são atribuídos aos respectivos responsáveis pelo problema, que podem aceitar o problema como está ou criar uma tarefa de correção.
3. Aguardando aprovação para o evento de risco: depois que todos os dados são inseridos e validados, o gerente de risco pode solicitar que o evento seja aprovado. A necessidade de aprovação é determinada pelo limite de perda definido pela organização. Por exemplo, sua organização pode decidir que, se um evento de risco levar a uma perda de US$ 100.000, ele deverá ser aprovado pelas equipes sênior de gestão de riscos. Cada evento pode passar por várias fases de aprovação.

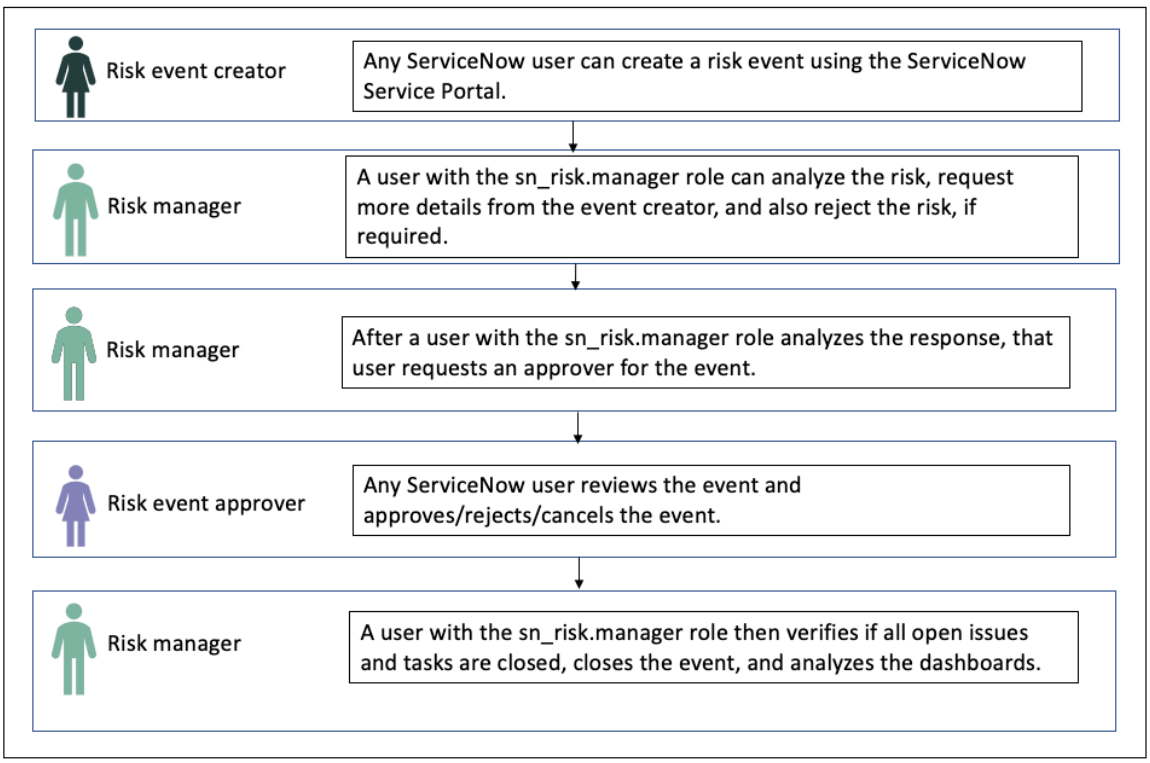
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Aprovação, rejeição ou cancelamento de um evento de risco: depois que o evento é aprovado, o gerente de risco garante que os problemas criados para o evento de risco sejam encerrados e que a análise de causa raiz (RCA) seja concluída antes que o evento seja encerrado. Nesta fase, o aprovador também pode optar por rejeitar ou cancelar o evento com motivos adequados.
5. Fechando um evento de risco: depois que um usuário com a função sn_risk.manager tiver certeza de que o evento foi capturado e que o RCA foi concluído, o coordenador de eventos pode fechar o evento de risco. Se um evento de risco tiver problemas e tarefas em aberto, o evento de risco não poderá ser encerrado até que os problemas e tarefas associados sejam encerrados.

O fluxo de trabalho de eventos de risco está resumido na figura a seguir:

Fluxo de trabalho de eventos de risco



Tradução automática

Tópicos relacionados

Criar um evento de risco no Espaço de trabalho de risco

Relação entre riscos, eventos de risco e declarações de risco

Relacionar eventos de risco a riscos e relacionar uma declaração de risco a um risco é importante para todas as organizações que usam a aplicação Gestão de riscos. As propriedades para habilitar esses relacionamentos são fornecidas nas propriedades *`Risk Event Properties`* e Gestão de riscos.

Relação de eventos de risco com o risco

Considere relacionar eventos de risco a riscos se você usar a aplicação Gestão de riscos. Esse relacionamento fornece dados para avaliação de risco futura e também é útil para relatórios precisos. Por exemplo, se a gestão de uma organização quiser saber a perda total incorrida devido a fraude interna, ela só poderá ser relatada se todos os riscos estiverem relacionados ao evento de risco de fraude interna. Para relacionar eventos

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de riscos ao risco, defina a propriedade *Make risk event to risk relationship mandatory* como Sim. Por padrão, esta propriedade não está ativada.

Relação da declaração de risco com o risco

Considere relacionar cada declaração de risco a um risco. Estabelecer esse relacionamento evita a criação de riscos órfãos. Um risco órfão é um risco que não tem uma declaração de risco correspondente associada a ele. Por exemplo, se todas as unidades de negócios de uma organização entenderem o risco de perda de funcionários em termos diferentes, será difícil para a organização manter dados abrangentes sobre o risco de perda. É mais fácil se a declaração de risco de Atrito de funcionário for atribuída a todos os eventos relacionados a este risco. Estabelecer o relacionamento entre uma declaração de risco e um risco é vital para a emissão de relatórios e prevenção corretos. Para relacionar riscos a declarações de risco, defina *sn_risk.risk_statement_mandatory* como verdadeiro.

Adicionar categorias do Basel às declarações de risco

A categorização do Basel é específica para o setor bancário. Essa categorização ajuda os clientes a cumprir as regulamentações da Basel, automatizando a emissão de relatórios de eventos de perda. Essa configuração específica permite que os usuários exibam os painéis do Basel. O painel do Basel mostra o número de eventos de perda e a perda líquida com base nas linhas de negócios e categorias do Basel. A habilitação desta configuração permite que os usuários exibam a guia Categorização do Basel, na qual os usuários podem selecionar uma das seguintes categorias do Basel que se aplicam.

- Fraude interna
- Fraude externa
- Práticas de emprego e segurança no local de trabalho
- Clientes, produtos e prática de negócios
- Danos aos ativos físicos
- Interrupção de negócios e falhas do sistema
- Execução, entrega e gestão de processos

Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Risco avançado e Propriedades instaladas com o Gestão de riscos

Para habilitar a categorização do Basel, defina *Show Basel attributes and reports* como **Sim**.

Modelo de resposta de evento de risco

O modelo de resposta de evento de risco automatiza o processo de adição de aprovadores, problemas e proprietários a um evento de risco. Essa automação é baseada nas condições definidas no modelo.

O modelo de resposta a eventos de risco fornece estes benefícios primários:

- reduz a necessidade de manipulação humana de eventos de risco durante a criação de eventos de risco.
- define automaticamente o ciclo de vida do evento de risco e como os usuários respondem a esse evento de risco.
- economiza tempo com um modelo predefinido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, considere que ocorreu um evento de risco de saúde e segurança. Se o modelo estiver definido, ele poderá ser usado para atribuir o evento à pessoa responsável pela saúde e segurança. O modelo facilita a atribuição automática de eventos de risco, permitindo que você escolha tipos de evento, entidades, categorias e assim por diante.

Os usuários podem definir o valor do limite para aprovadores de eventos de risco. O limite é definido com base no apetite de risco dos clientes. Por exemplo, uma organização decide que um evento de risco que resulta em uma perda de US$ 1.000 não precisa de um aprovador. Este limite de US$ 1.000 pode ser definido no modelo. Se a organização determinar que qualquer valor superior a US$ 1.000 precisa de aprovação, o modelo poderá atribuir automaticamente um aprovador.

Você pode definir o modelo para qualquer entidade. Todas as entidades secundárias da entidade primária herdam as regras definidas nos modelos de resposta de evento de risco. Definir um modelo economiza tempo e esforço necessários para definir as regras para cada entidade separadamente.

Para obter mais informações sobre como configurar a ingestão de eventos de risco, consulte o artigo KB0780985 na Now Support Base de conhecimento.

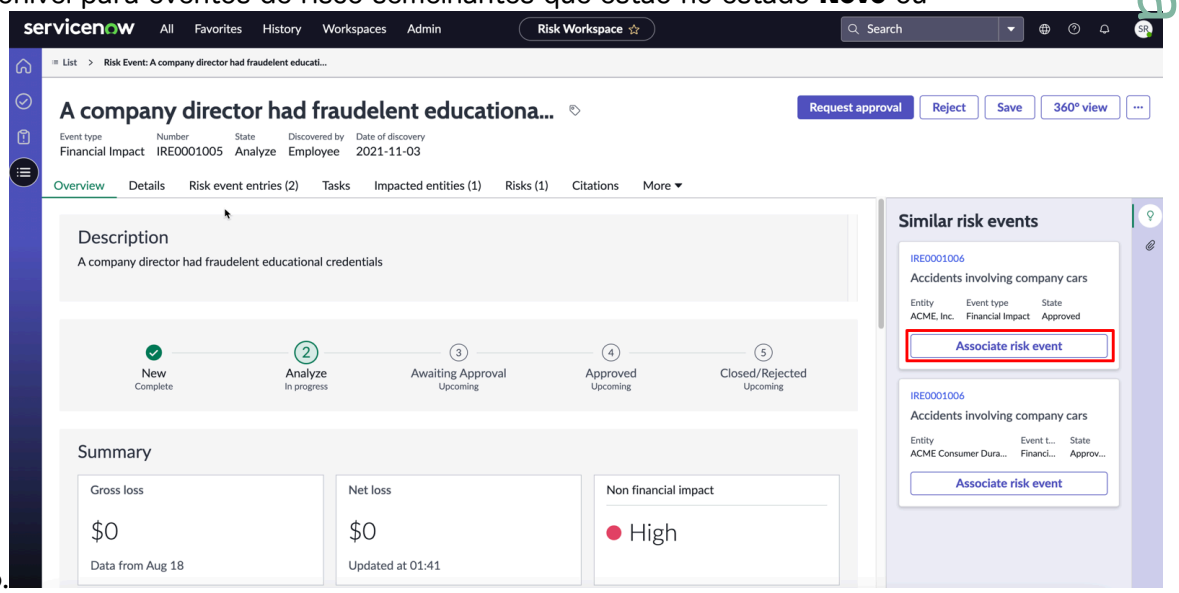
Associar eventos de risco semelhantes

Treine uma definição de solução de semelhança que usa aprendizado de máquina ativando o plug-in Governança, risco e conformidade: Inteligência preditiva. A solução permite que o sistema exiba eventos de risco semelhantes automaticamente.

O plug-in Governança, risco e conformidade: Inteligência preditiva usa Inteligência Artificial (IA) e Aprendizado de Máquina (ML) para gerenciar os eventos de risco com mais eficiência. Você pode identificar eventos de risco semelhantes e agrupá-los para capturar e analisar o impacto real do evento de risco.

Por exemplo, em uma organização com operações em vários locais, as equipes de eventos de risco em diferentes locais podem estar trabalhando em tipos semelhantes de eventos de risco. Este desafio resulta em esforços duplicados para gerenciar os eventos de risco dentro da organização. Essa capacidade reduz o esforço manual no gerenciamento de eventos de risco semelhantes e melhora a eficiência organizacional geral.

Você pode associar eventos de risco semelhantes somente quando o evento de risco principal está no estado **Analisar**. Além disso, o botão Associar evento de risco não está disponível para eventos de risco semelhantes que estão no estado **Novo** ou **Rejeitado**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O administrador de aprendizado de máquina da plataforma (ml_admin) pode criar uma definição de solução e modificar uma existente. Você pode navegar até **Eventos de risco** > **Administração** > **Propriedades** para atualizar a propriedade do evento de risco com o novo nome de definição de solução.

Gestão de processos de negócios

Um processo de negócios é uma atividade ou um conjunto de atividades que pode atingir um objetivo organizacional específico.

Um processo de negócios é qualquer coisa que acontece em sua organização e que tem um início e um término bem definidos. Exemplos de processos de negócios no setor bancário são o processo de integração do cliente e o processo de verificação de crédito. Como cada processo de negócios é exclusivo, eles podem ter diferentes níveis de criticidade e impacto. Os processos de negócios devem ser gerenciados com um ciclo de vida abrangente. Eles também podem ter riscos e controles diferentes que devem ser identificados. Com a versão Quebec, a criação de um processo de negócios foi aprimorada. Como arquiteto empresarial ou responsável pelo serviço, você pode fazer o seguinte:

- Defina um novo processo de negócios.
- Gerenciar o ciclo de vida do processo.
- Defina os proprietários do processo.
- Defina o relacionamento do novo processo com um processo específico, por exemplo, se o novo processo for um processo primário ou um processo secundário.
- Defina o impacto nos negócios e a criticidade do processo.
- Revise o processo periodicamente para melhorar a eficiência.

Ciclo de vida de um processo de negócios

Os estados do ciclo de vida de um processo de negócios são os seguintes:

1. **Rascunho**: este é o estado padrão quando um processo de negócios é criado e seu relacionamento com vários riscos e controles é definido. Se nenhum revisor for selecionado para revisar o processo, o processo será publicado diretamente.
2. **Revisão**: se revisores forem selecionados, o processo será enviado aos revisores antes de ser publicado.
3. **Publicado**: após a conclusão da revisão, o processo será publicado.
4. **Descontinuado**: o processo não é mais necessário.

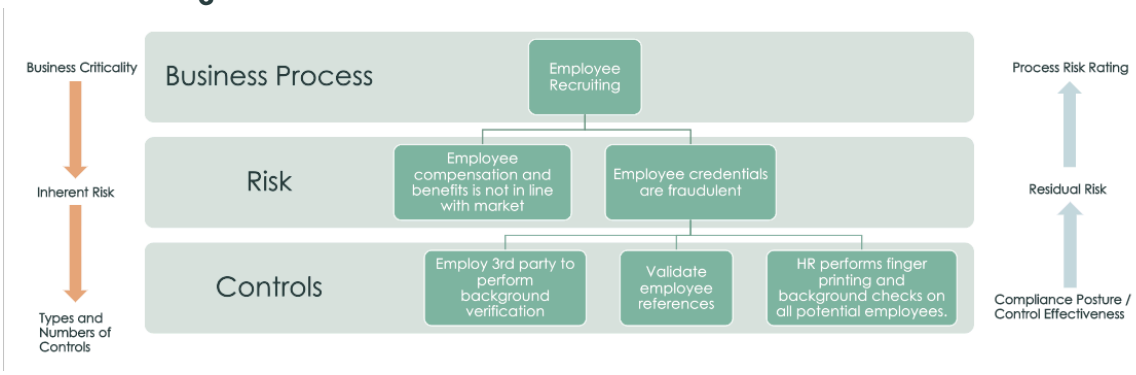
> **Nota:**
> Mesmo quando um processo é Descontinuado, ele permanece no sistema para fins de auditoria.

A imagem a seguir mostra um exemplo de como definir um processo de negócios, como o recrutamento de funcionários. Você pode definir o relacionamento do processo com os riscos e controles associados. Você também pode determinar como a associação de riscos e controles ajuda a derivar a classificação de risco do processo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Processo de negócios de recrutamento de funcionários



Tópicos relacionados

Criar um processo de negócios

Explorando as entidades

As entidades são um dos elementos mais fundamentais e cruciais para usar Governança, risco e conformidade. As entidades podem ser pessoas, processos, departamentos, aplicações ou objetos que são examinados quanto a riscos.

Para manter efetivamente o universo de risco da sua organização, recomendamos que você defina tipos de entidade, classes de entidade e níveis de entidade. Um universo de risco se refere a uma lista de riscos que sua organização enfrenta ou pode enfrentar no futuro. A lista contém uma descrição da criticidade e frequência de cada risco. As entidades são usadas em todas as ofertas de GRC, como GRC: Gestão de políticas e conformidade, Gestão de auditoriase GRC: Regulatory Change Management.

Entidades em GRC

Em Governança, risco e conformidade, as entidades podem ser pessoas, processos, departamentos, aplicações ou objetos cuja exposição deve ser gerenciada. Essas entidades têm controles definidos para exibir o status.

Para entender as entidades, considere o exemplo a seguir. Suponha que você seja um novo usuário GRC e queira implementar um processo de gestão de mudanças em todos os seus sistemas financeiros críticos. Todos os sistemas podem ser considerados como entidades individuais. Mapeie todos os sistemas para uma classe de entidade chamada Financial. Tenha um filtro de tipo de entidade para sistemas financeiros críticos para determinar os sistemas identificados como críticos.

O principal benefício da criação de entidades é que você pode manter a responsabilidade porque cada entidade tem um proprietário. Para entender esse benefício, suponha que você deseja configurar todos os servidores de uma nova maneira. Depois de concluir a configuração, você executa uma auditoria e descobre que apenas um servidor não está em conformidade com a nova configuração. Se você não tivesse definido todas as entidades, todo o resultado da auditoria teria sido considerado como com falha. Mas como você tem as entidades definidas, somente a entidade do servidor fora de conformidade e seu proprietário identificado são responsabilizados em vez de todos os servidores.

Ter entidades definidas garante que os proprietários da entidade possam ser identificados e que os controles apropriados possam ser aplicados a essas entidades. Também ajuda a rastrear as entidades que não estão em conformidade. Qualquer entidade que tenha entidades secundárias pode ser considerada como tendo entidades descendentes. Qualquer entidade que tenha entidades primárias pode ser considerada como tendo entidades ascendentes.

Tradução automática

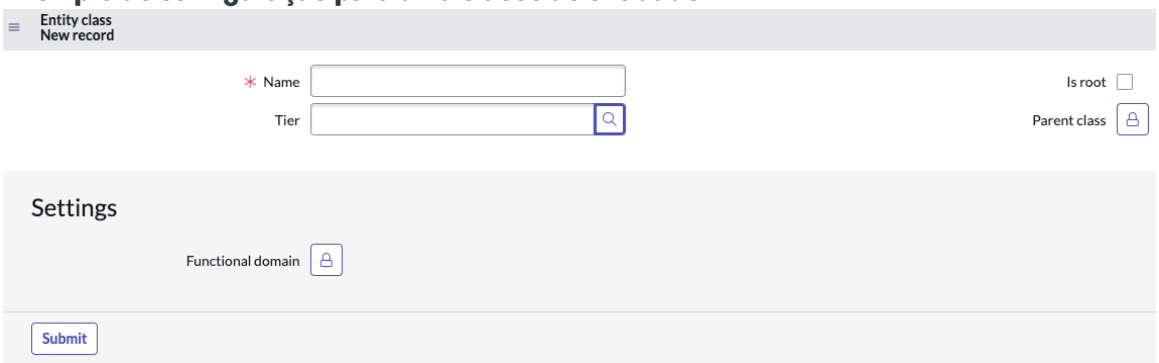
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depois de criar entidades, você pode marcar as entidades semelhantes definindo a classe de entidade para elas individualmente ou vinculá-las a uma classe de entidade existente.

Classes da Entidade

As classes de entidade são usadas para adicionar informações conceituais sobre a entidade ou marcar a entidade. Para entender o conceito de classe de entidade, considere um exemplo. Uma empresa tem filiais de escritório em três cidades. O espaço de escritório é considerado como uma entidade e a classe de entidade para essas entidades seria o local. Você pode criar uma classe de entidade associando-a a um nível de entidade, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Exemplo de configuração para uma classe de entidade



Regras de classe da entidade

As regras de classe de entidade ajudam a atribuir classes às entidades no nível da tabela. Qualquer nova entidade criada na tabela obtém essa classe de entidade automaticamente. Classes de entidade são usadas para marcar suas entidades.

Quando você cria uma entidade sobre uma tabela específica, a classe associada a essa tabela é atribuída automaticamente à entidade. Você pode definir uma nova regra de classe de entidade para uma tabela.

Tipos de entidade

Um tipo de entidade é um agrupamento de entidades baseado em filtragem. Os tipos de entidade permitem encontrar e criar entidades que correspondem a um conjunto de condições de filtro. A hierarquia pode ser criada nas classes de entidade.

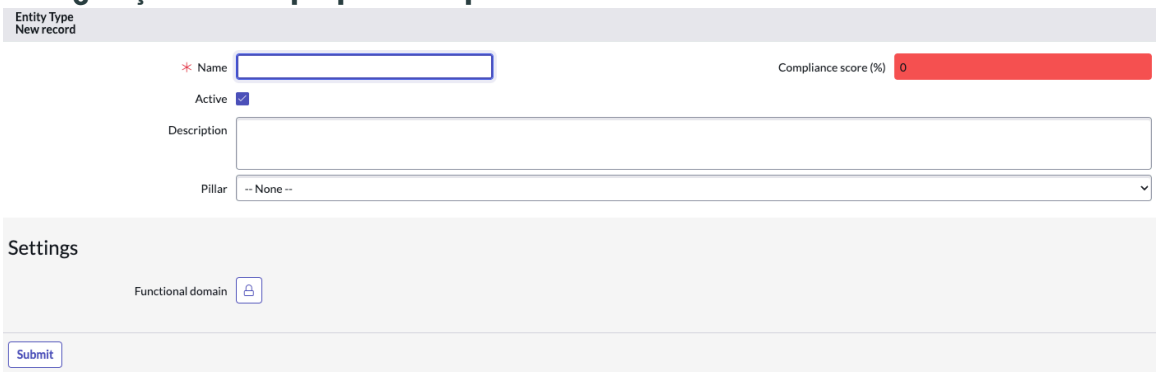
Os tipos de entidade também permitem que você crie riscos e controles para cada entidade sem gastar muito tempo. Por exemplo, uma organização pode ter vários departamentos, como finanças, RH ou TI. Todos esses departamentos podem ser considerados entidades e podem ser agrupados no tipo de entidade chamado Departamentos.

Você pode criar um tipo de entidade associando-o ao principal pilar de negócios, como Tecnologias ou Instalações, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de exemplo para um tipo de entidade



Camadas de entidade

Ao criar camadas de entidade, você aplica um nível ou hierarquia às classes de entidade. Este nível se aplica a todas as entidades nessas classes de entidade. As camadas de entidade permitem selecionar e exibir o status dos itens mais críticos nos negócios, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Exibição de lista para um nível de entidade

Name	Label	Domain	Tier level
application	Application	global	20
business	Business	global	10
it_asset	IT Asset	global	30

Tipos de entidade em GRC

Os tipos de entidade permitem encontrar e criar entidades que correspondem a um conjunto de condições de filtro. Os tipos de entidade também permitem que você crie riscos e controles para cada entidade sem gastar muito tempo.

Uma organização pode ter várias entidades. Cada uma dessas entidades pode ter vários riscos e controles associados a elas. O método convencional para mapear cada risco com cada entidade era usando várias planilhas. Este método não é o mais preciso ou confiável porque os riscos e controles existem em silos e uma taxonomia de risco padrão não é criada. Uma taxonomia de risco é um conjunto abrangente, comum e estável de categorias de risco que são usadas em uma organização. Quando você cria tipos de entidade e associa declarações de risco a eles, os riscos são criados automaticamente para todas as entidades. A associação é feita por meio da taxonomia de risco. O benefício de criar tipos de entidade é que ela elimina a necessidade de manter várias planilhas com os riscos e controles associados a cada entidade. Ao aplicar tipos de entidade, você pode criar rapidamente entidades usando os filtros de entidade que estão presentes nos tipos de entidade. Os tipos de entidade podem conter entidades associadas a diferentes classes.

Por exemplo, uma organização pode ter vários departamentos, como finanças, RH ou TI. Todos esses departamentos podem ser considerados entidades e podem ser agrupados no tipo de entidade chamado Departamentos.

O agrupamento de entidades também ajuda a acumular e agregar as pontuações de risco depois que as avaliações de risco são realizadas. Para entender como as entidades de agrupamento contribuem para acumular as pontuações de risco, considere o exemplo a seguir. Suponha que haja uma organização bancária chamada Acer Finance. A Acer Finance tem duas linhas de negócios: bancário e de varejo. A divisão bancária tem outras subdivisões, como Commercial Banking e Private Banking. As avaliações de risco geralmente são realizadas no nível mais inferior. Neste exemplo, a avaliação é realizada nos níveis de Commercial Banking e Private Banking. A emissão de relatórios, no entanto, é feita no nível mais alto. Isso significa que as pontuações de avaliação de risco do Commercial Banking e do Private Banking serão acumuladas e agregadas no nível do banco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Da mesma forma, as pontuações de Banking e Investment serão acumuladas para o nível da organização Acer Finance.

Tópicos relacionados

Classes de entidade em GRC

Classes de entidade em GRC

As classes de entidade são usadas para marcar suas entidades e fornecer uma exibição completa do status de risco em sua organização.

Classes de entidade são marcadores. Depois de marcar as entidades, você pode coletar dados com base em marcadores de entidade. Para entender o conceito de classes de entidade, considere o exemplo a seguir. Suponha que o diretor de risco (CRO) da sua organização queira ver o status de risco de todas as aplicações de negócios em todas as divisões da empresa. Como analista de risco, você pode mostrar ao CRO o painel da classe de entidade **Aplicações de negócios**.

Para obter mais informações sobre como criar uma classe de entidade, consulte Criar classe de entidade usando o GRC: Workbench.

Tópicos relacionados

Níveis de entidade em GRC

Níveis de entidade em GRC

Ao criar camadas de entidade, você pode priorizar as classes de entidade.

Ao criar camadas de entidade, você aplica um nível ou hierarquia às classes de entidade. Este nível se aplica a todas as entidades nessas classes de entidade. As camadas de entidade permitem selecionar e exibir o status de risco dos itens mais críticos do negócio. Considere o exemplo a seguir. Suponha que o diretor de risco (CRO) da sua organização queira ver o status de risco somente das aplicações de negócios financeiros mais críticas. Se você criou uma hierarquia ou um conjunto de camadas para as entidades, poderá filtrar as entidades de nível 1 e apresentar os dados necessários. Cada classe de entidade pode pertencer a apenas um nível.

Ao criar níveis de entidade, você pode entender melhor como suas entidades de nível inferior afetam suas entidades de nível superior. Por exemplo, suponha que você criou a hierarquia de entidade em que o nível Comercial é 1, a aplicação é nível 2 e o ativo de TI é nível 3. Portanto, os riscos das entidades de nível 3 afetam as entidades de nível 2 e isso, por sua vez, afeta o nível 1. Este acúmulo ou agregação fornece pontuações de risco precisas.

Gerenciar riscos, declarações de risco e estruturas de risco

A biblioteca de risco contém todas as estruturas de risco e declarações de risco. As estruturas de risco são usadas para agrupar declarações de risco em categorias gerenciáveis, enquanto as declarações de risco agrupam os riscos individuais. O registro de riscos é o repositório central de todos os riscos potenciais que podem ocorrer a qualquer momento e em qualquer lugar na organização.

Avaliar riscos e desenvolver declarações de risco

Avaliar o risco significa identificar e analisar as ameaças e vulnerabilidades que podem afetar negativamente os objetivos de negócios da sua organização. O risco é uma função da probabilidade de uma determinada ameaça exercer uma vulnerabilidade potencial específica e o impacto resultante desse evento adverso na organização. Ao identificar seus riscos e o impacto e a probabilidade desses riscos ocorrerem, sua organização

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

pode priorizar as atividades de teste de controle e correção. Também ajuda a entender o verdadeiro impacto nos negócios quando um controle falha.

Uma boa declaração de risco deve responder:

- O que pode acontecer?
- Como isso pode acontecer?
- Por que nos importamos?

Fluxo de trabalho de um risco usando Risco avançado

Ao migrar para a avaliação de risco avançada, você pode exibir os vários estados dos riscos e realizar as ações necessárias. Essa capacidade simplifica a exibição do formulário de risco.

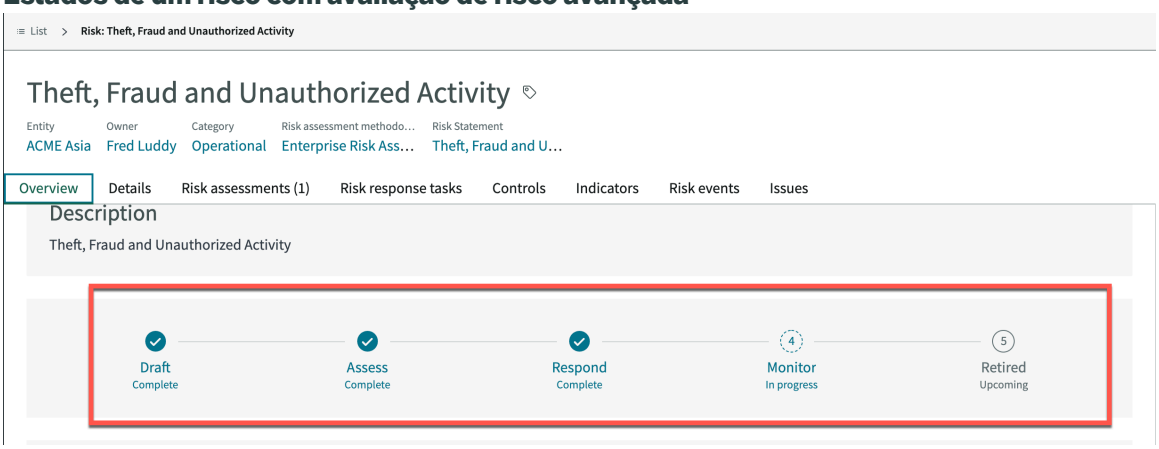
Quando o administrador de risco habilita a propriedade *`Migrate to Advanced Risk Assessments`*, localizada em **Avaliação de Risco avançado** > **Administração** > **Propriedades**, o ciclo de vida dos riscos clássicos ou legados passa por uma mudança. Você também pode iniciar uma avaliação de risco diretamente do formulário de risco.

Nota:
Depois de habilitar esta propriedade, você não poderá desativá-la.

Antes da versão 14.0, quando a propriedade *`Migrate to Advanced Risk Assessments`* estava habilitada, os riscos só eram classificados como ativos ou inativos. A partir da versão 14.0, como responsável pelo risco, ao habilitar Risco avançado, você pode exibir os seguintes estados dos riscos.

1. Rascunho
2. Avaliar
3. Responder
4. Monitorar
5. Desativado

Estados de um risco com avaliação de risco avançada



Todos os estados e as ações disponíveis para cada estado são explicados na tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estado	Descrição	Ações disponíveis
Rascunho	Este é o estado de um risco quando um risco é criado pela segunda linha de defesa ou identificado pela primeira linha de defesa. O objetivo neste estado é mapear e identificar o risco pertencente à sua organização. Se você modificar a entidade ou a metodologia de avaliação de risco (RAM) primária de um risco, o estado do risco será atualizado com base na avaliação mais recente da RAM primária.	• **Salvar** • **Avaliar**: envia o fluxo de trabalho e inicia a avaliação de risco. • **Monitorar**: se você não quiser avaliar o risco, mas quiser monitorar o risco. • **Desativar**: o risco é desativado junto com todas as avaliações de risco subjacentes e resposta a riscos. • **Navegue até o escopo da avaliação**: atalho para o escopo da avaliação de risco. A metodologia de avaliação de risco primária foi aprovada. • **360 graus**: exibe os relacionamentos completos de 360 graus para o risco.
Avaliar	Este é o estado de um risco quando a avaliação de risco avançado é iniciada e está sendo executada. Se houver uma estratégia de resposta, o risco será movido para o estado Responder, caso contrário, ele será movido para o estado Monitorar quando a avaliação for concluída.	• **Salvar** • **Exibir avaliação**: navega para o formulário de avaliação de risco real. • **Cancelar avaliação**: se você quiser cancelar a avaliação atual. O respectivo avaliador de risco é notificado sobre a avaliação cancelada. • **Retornar ao rascunho**: cancela as avaliações atuais e retorna o risco ao estado anterior. • **Descontinuar** • **Navegar até o escopo da avaliação** • **360 graus**
Responder	Este é o estado do risco quando a tarefa de resposta a riscos está em andamento.	• **Salvar** • **Avaliar**: envia o fluxo de trabalho de volta para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estado	Descrição	Ações disponíveis
	Depois que a tarefa de resposta a riscos é encerrada, o risco é movido automaticamente para o estado Monitorar	o fluxo de trabalho. A tarefa de resposta a riscos em andamento seria cancelada. • **Descontinuar** • **Navegar até o escopo da avaliação** • **360 graus** • **Retornar para rascunho**
Monitorar	Este é o estado do risco quando o risco foi avaliado e a tarefa de resposta está fechada. Se os KRIs forem definidos (por meio de métricas), eles serão executados para monitorar o risco.	• **Salvar** • **Avaliar**: move o risco de volta para o estado Avaliar e inicia a avaliação de risco. • **Descontinuar** • **Navegar até o escopo da avaliação** • **360 graus** • **Retornar para rascunho**
Descontinuar	Este é o estado do risco quando ele não é mais válido, mas a organização deseja manter um sistema de registro para fins de auditoria.	• **360 graus** • **Ativar**: reativa o risco e o move de volta para o estado Rascunho. • **Navegue até o escopo da avaliação**.

Tradução automática

Gerenciar riscos vinculados à mesma declaração de risco

Você pode criar e associar vários riscos à mesma combinação de declaração de risco e entidade. Essa associação beneficia os gerentes de risco e os responsáveis pela entidade.

Antes da versão mais recente, os usuários só podiam associar um risco para uma única combinação de entidade e declaração de risco. Essa capacidade foi útil para clientes que têm um programa de risco maduro com uma taxonomia de risco bem definida e padronizada. No entanto, ele não atendeu aos requisitos de clientes que não têm uma taxonomia de risco padronizada. Esses clientes geralmente têm apenas dois ou três níveis de hierarquia de declaração de risco, enquanto seus riscos reais ainda são locais para cada unidade de negócios ou linhas de negócios. Além disso, quando a primeira linha identifica novos riscos, ela associa esses riscos a uma hierarquia de risco empresarial. Isso permite que as novas pontuações de risco agreguem e afetem a hierarquia de risco geral. Com a versão atual, uma nova opção chamada **Herdar da declaração de risco** foi introduzida no formulário de risco. Se esta opção for selecionada, a criação do risco acontecerá da maneira anterior. Isso significa que só pode haver uma instância de combinação de declaração de risco e entidade. No entanto, se esta opção não estiver selecionada, o

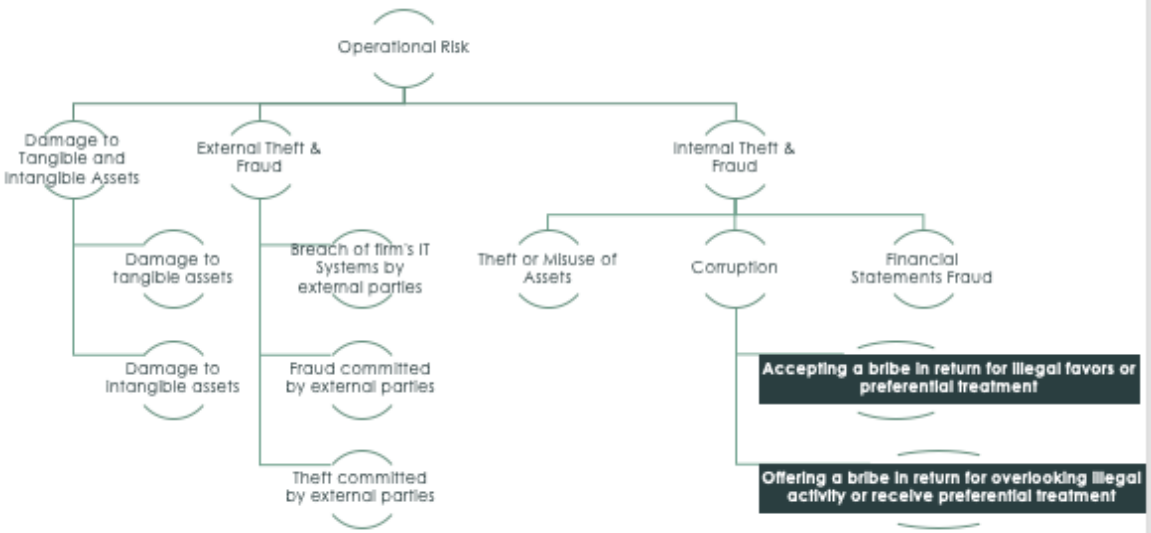
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

sistema permitirá que a hierarquia de declaração de risco seja usada como hierarquia de categorização e subcategorização e associará vários riscos à mesma declaração de risco e combinação de entidade. Esta opção também permite que a primeira linha associe seus riscos recém-identificados à hierarquia de risco no nível desejado. Quando esta nova opção não é selecionada, o sistema presume que o nome e a descrição do risco foram substituídos e não devem ser iguais ao nome e à descrição da declaração de risco.

Este recurso beneficia o gerente de risco, pois permite que os gerentes de risco definam a taxonomia de risco de acordo com as necessidades da organização. Também beneficia os proprietários da entidade para identificar riscos para sua entidade e vinculá-los à taxonomia de risco empresarial.

Para entender esse recurso, consulte a imagem a seguir e considere o exemplo. A maioria dos clientes tem declarações de risco definidas até a Corrupção. Qualquer coisa inferior a Corrupção, como aceitar um suborno, é definido como um risco, pois é difícil harmonizar esses riscos em toda a organização. Esse recurso de vincular vários riscos à mesma declaração de risco e entidade permite que os clientes evitem a criação de riscos órfãos sem que ninguém atue neles.

Nova hierarquia de declaração de risco



Tradução automática

Pontuação e hierarquia de risco

A partir do New York, os gerentes de risco podem criar hierarquias que incluem diferentes tipos de risco (risco operacional, risco de TI ou risco estratégico). Depois que os riscos subjacentes são avaliados, as pontuações de risco são acumuladas automaticamente em toda a hierarquia de declaração de risco, proporcionando uma melhor tomada de decisão tática e estratégica.

Hierarquia de risco

Os gerentes e administradores de risco criam e exibem hierarquias no formulário de declaração de risco:

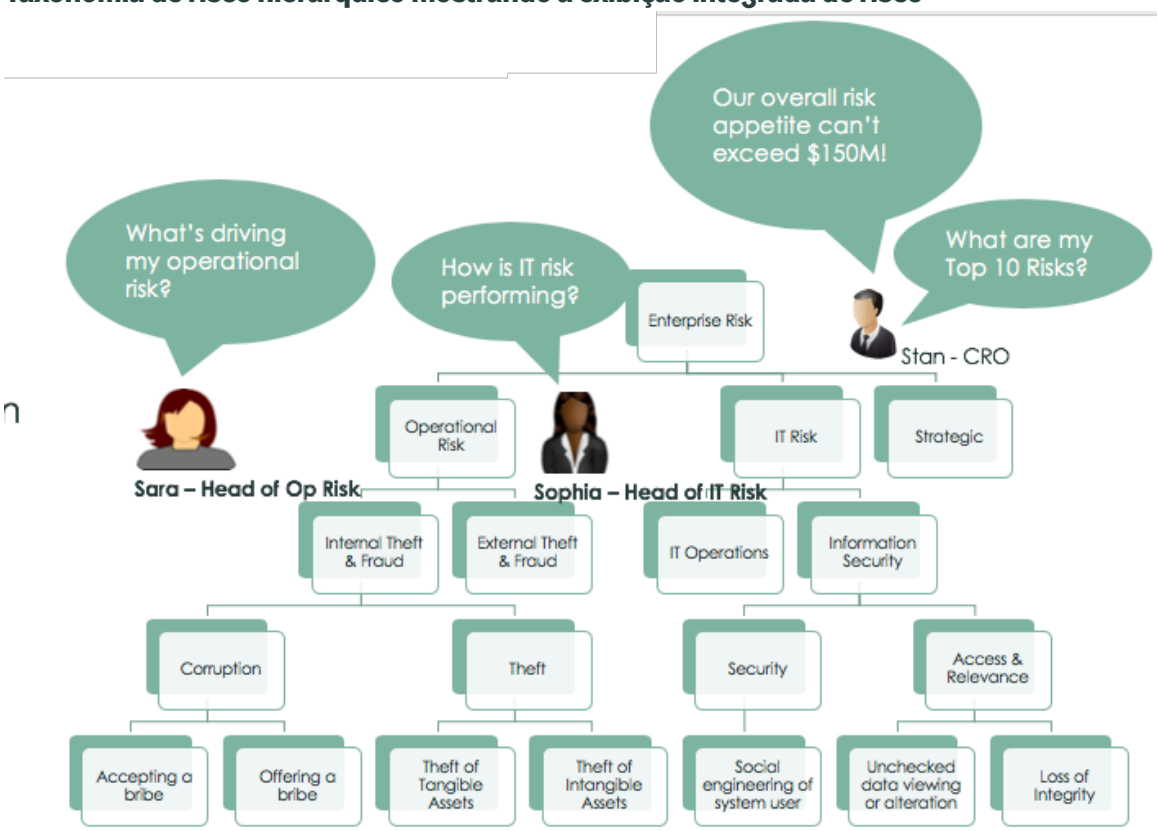
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Definir uma declaração de risco primária usando o campo **Primário**
- Adicionar declarações de risco secundárias usando a lista relacionada a **Declarações de risco**

Nota:
Os usuários de risco podem exibir as hierarquias estabelecidas pelos gerentes e administradores.

Dependendo das áreas de risco, diferentes pessoas na organização possuem e gerenciam seus próprios riscos. No entanto, as pontuações de risco de nível superior levam em conta a pontuação de todos os riscos abaixo dela. Portanto, gerenciar todas as diferentes áreas de risco em um local centralizado fornece uma visão integrada da postura de risco total de suas organizações.

Taxonomia de risco hierárquico mostrando a exibição integrada de risco



Converter pontuações de risco quantitativas em valores qualitativos

O **status de tolerância** e a **pontuação calculada** são baseados na expectativa de perda anual calculada (ALE) dos riscos subjacentes:

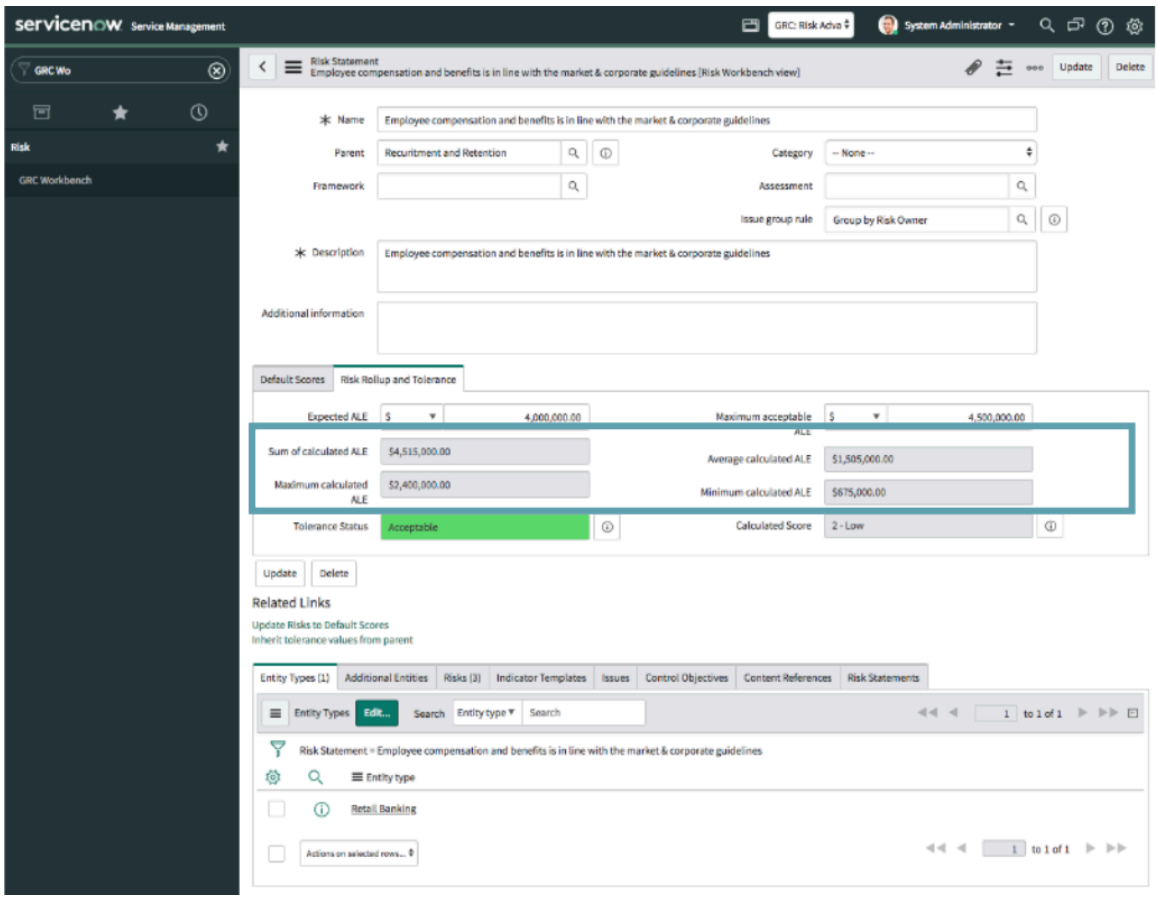
- Soma do ALE calculado
- ALE médio calculado
- ALE máximo calculado
- ALE mínimo calculado

Nota:
Somente riscos no estado **Monitor** podem contribuir para as pontuações da declaração de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Acúmulo e tolerância de risco



Associação de entidades em qualquer nível de uma declaração de risco

Você pode associar entidades, tipos de entidade e modelos de indicador em qualquer nível da hierarquia de declaração de risco. Criar esta associação é útil para gerentes de risco ao avaliar riscos.

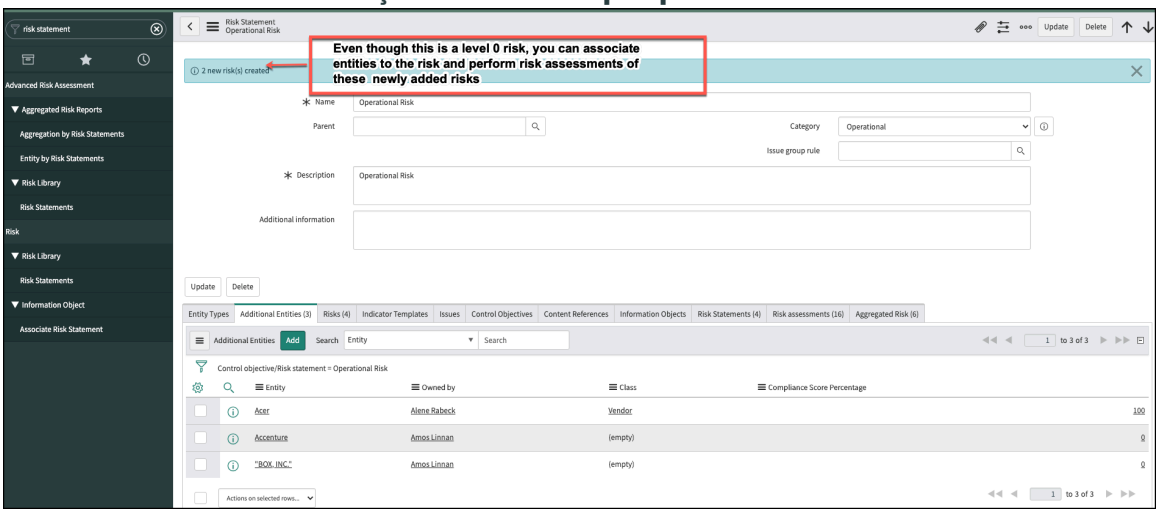
Todas as organizações mantêm uma taxonomia de risco padronizada. Essa taxonomia é organizada em hierarquias e subhierarquias que permitem a emissão de relatórios de risco no nível correto para as partes interessadas apropriadas. Além disso, dependendo do usuário que está avaliando os riscos, o nível no qual o risco pode ser avaliado é diferente. Por exemplo, os riscos empresariais são avaliados no nível superior, enquanto as avaliações detalhadas de risco e controle são feitas no nível mais inferior da hierarquia de risco. Com a versão mais recente, os usuários agora podem associar tipos de entidade ou entidades junto com modelos de indicador em qualquer nível da hierarquia de declaração de risco. Portanto, se um cliente quiser executar uma avaliação de risco de cima para baixo, ele poderá fazer isso mapeando a empresa para a hierarquia de declaração de risco de nível superior. Eles também podem executar a avaliação de risco de baixo para cima tradicional, aplicando a declaração de risco mais baixa às unidades de negócios ou linhas de negócios. O nível mais inferior ou mais baixo também é conhecido como o nível folha. Essa flexibilidade para associar entidades a riscos em qualquer nível é útil para gerentes de risco corporativo, pois os ajuda a executar as avaliações de risco de cima para baixo.

A figura a seguir mostra o formulário de declaração de risco em que os usuários podem associar entidades para criar riscos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Associar entidades a declarações de risco em qualquer nível



Gerenciar avaliações de risco clássicas

As avaliações de risco são pesquisas para determinar o risco. O Designer de avaliação de risco fornece uma única interface que os usuários podem usar para criar e editar certificações, bem como alterar parâmetros de pontuação.

O banco de dúvidas oferece uma biblioteca de perguntas para várias categorias, para que você não precise criar cada questionário do zero. Os riscos começam em um estado de **Rascunho** e são movidos para **Avaliar**, que envia uma notificação para os entrevistados da Avaliação.

Minhas avaliações está contida no módulo **Registro de riscos** e contém as avaliações ativas das quais você é o entrevistado. As avaliações aparecem em uma lista com um único registro de avaliações por risco.

Todas as avaliações estão contidas no módulo **Registro de riscos** e contêm todas as avaliações ativas. As avaliações aparecem em uma lista com um único registro de avaliações por risco.

Os gerentes de risco podem criar um novo conjunto de perguntas para cada declaração de risco.

Na avaliação de risco clássica, as pontuações não são acumuladas automaticamente. Sempre que uma declaração de risco é criada, as pontuações padrão são inseridas manualmente pelo administrador de risco. Todos os riscos criados a partir de uma declaração de risco herdam as pontuações definidas na declaração de risco.

Indicadores de risco, indicadores de controle e modelos de indicador

Os indicadores são uma ferramenta importante usada para gerenciar os riscos da sua organização. Os indicadores coletam dados para monitorar controles e riscos e para coletar evidências de auditoria. Os indicadores monitoram um único controle ou risco. Eles são usados para aprimorar e facilitar o monitoramento, a mitigação e a emissão de relatórios de riscos.

Indicadores

Os indicadores são úteis quando você deseja saber se sua organização está em conformidade antes de fazer uma auditoria. Se determinados controles não estiverem em conformidade, os indicadores ajudarão a identificá-los e permitirão que você os corrija.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O monitoramento contínuo envolve atividades relacionadas à identificação e criação dos principais indicadores de risco e controle. Os indicadores são dos seguintes tipos:

- Manual: indicadores manuais são usados para dados que não podem ser recuperados de uma instância ServiceNow porque vêm de um sistema externo, como dados de clientes de um sistema de vendas de terceiros.
- Básico: indicadores básicos são indicadores automatizados com base em uma origem de indicador. A origem do indicador especifica uma tabela e uma frequência com que as pontuações desta tabela são salvas.
- Com script: os indicadores com script usam um script personalizado para coletar os dados.

O trabalho *`GRC indicator nightly run`* executa os indicadores. Quando um indicador é executado, você tem a opção de coletar dados de suporte. Os dados de suporte se referem às evidências coletadas quando um indicador é executado. Dados ou informações de suporte podem ser coletados para os indicadores por meio de coleta automática de dados ou tarefas manuais.

Os indicadores produzem resultados quando as tarefas do indicador são encerradas. Esses resultados são usados para criar problemas para controles, atualizar pontuações de risco e fornecer informações de suporte para atividades de auditoria e testes de controle. A partir da versão 10.1, o sistema exibe os dados históricos reais dos registros de dados de suporte dos resultados do indicador ou das tarefas do indicador. Para obter mais informações sobre como criar os vários tipos de indicadores, consulte:

- Criar e executar um indicador de risco manual no Espaço de trabalho de risco
- Criar e executar um indicador de risco básico no Espaço de trabalho de risco
- Criar e executar um indicador de risco com script no Espaço de trabalho de risco

Modelos de indicador

Os modelos de indicador permitem criar vários indicadores para controles ou riscos semelhantes. Você pode usar um modelo de indicador para criar indicadores ou criar indicadores independentes. Mesmo se você usar um modelo de indicador para criar um indicador, poderá modificar ou substituir os detalhes dos indicadores.

Gerenciar problemas de risco e correção

Os problemas podem ser criados manualmente para documentar observações ou correções de auditoria ou para aceitar quaisquer problemas. Eles são gerados automaticamente a partir de resultados de indicadores, resultados de certificação ou eficácia de testes de controle.

Vários tipos de problemas são criados nas seguintes condições:

Problema

Criado quando um indicador falha

Problema de controle

Criado quando uma certificação de controle é concluída, indicando que o controle **não está implementado**

Problema no teste de controle

Criado quando um teste de controle é encerrado e concluído com a eficácia de controle definida como **Ineficaz**

Outro problema

Criado pelo usuário manualmente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Corrigir um problema marca uma intenção de corrigir o problema subjacente que está causando a falha de controle ou a exposição ao risco. Aceitar um problema marca a intenção de criar uma exceção para uma falha de controle ou risco conhecido. Os controles **Aceitos** permanecem em um estado fora de conformidade até que o controle seja reavaliado. Dessa forma, o problema pode ser usado para documentar observações durante as auditorias.

Configuração da Gestão de riscos

Configure a aplicação Gestão de riscos para usar os recursos que ela fornece para a gestão de riscos completa da sua organização.

Implementação de Gestão de riscos

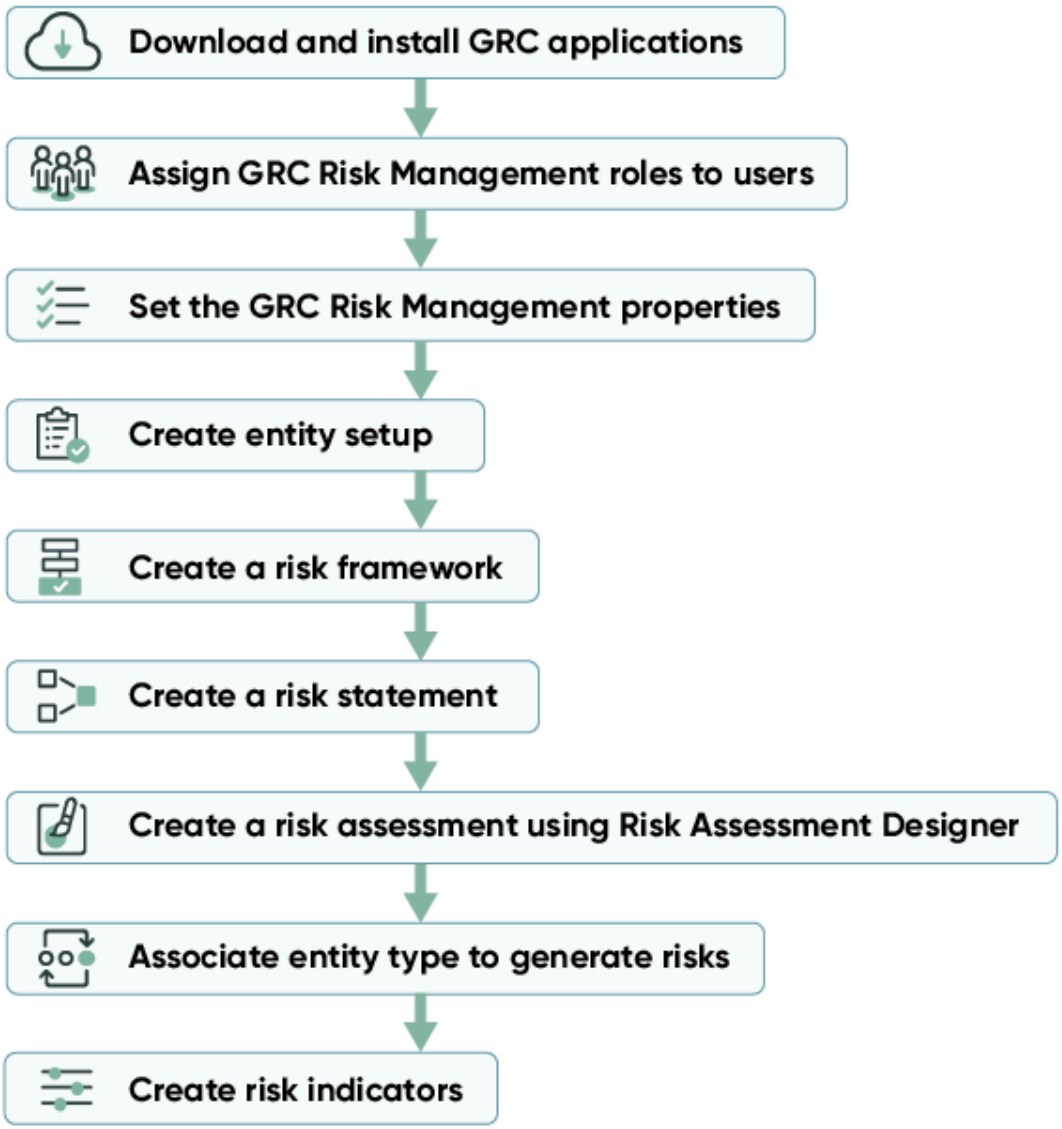
Use as etapas na check-list da aplicação Gestão de riscos para baixar o Gestão de riscos da ServiceNow Store e deixá-lo pronto para operação. As etapas de configuração obrigatórias e opcionais, bem como um check-list de implementação, são fornecidas para simplificar a configuração.

O fluxo de etapas obrigatórias no check-list é exibido aqui.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Check-list de implementação da gestão de riscos



Tradução automática

Download de Gestão de riscos

Antes de executar GRC: Gestão de riscos (sn_risk) em sua instância, você deve baixá-lo do ServiceNow Store.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

Siga as instruções para Baixar uma aplicação [GRC de ServiceNow Store pela primeira vez.

Instalação do Gestão de riscos

Você pode instalar a aplicação Gestão de riscos (com.sn_risk) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um produto ou aplicativo do ServiceNow .
- Gestão de riscos requer os seguintes plug-ins. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar Gestão de riscos .

  Plug-ins da ServiceNow necessários

  GRC Gestão de riscos dependências

  Instala todos os plug-ins dependentes necessários para oferecer suporte à aplicação GRC Risk Management.

- Gestão de riscos requer as seguintes ServiceNow Store aplicações. Certifique-se de que essas aplicações estejam instaladas antes de instalar Gestão de riscos .

  Aplicações necessárias ServiceNow Store

  GRC Perfis

  A aplicação GRC: Profiles é um conjunto de componentes comuns compartilhados pelo pacote de aplicações do GRC. A aplicação inclui arquitetura comum, gestão de problemas e indicadores.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Gestão de riscos:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

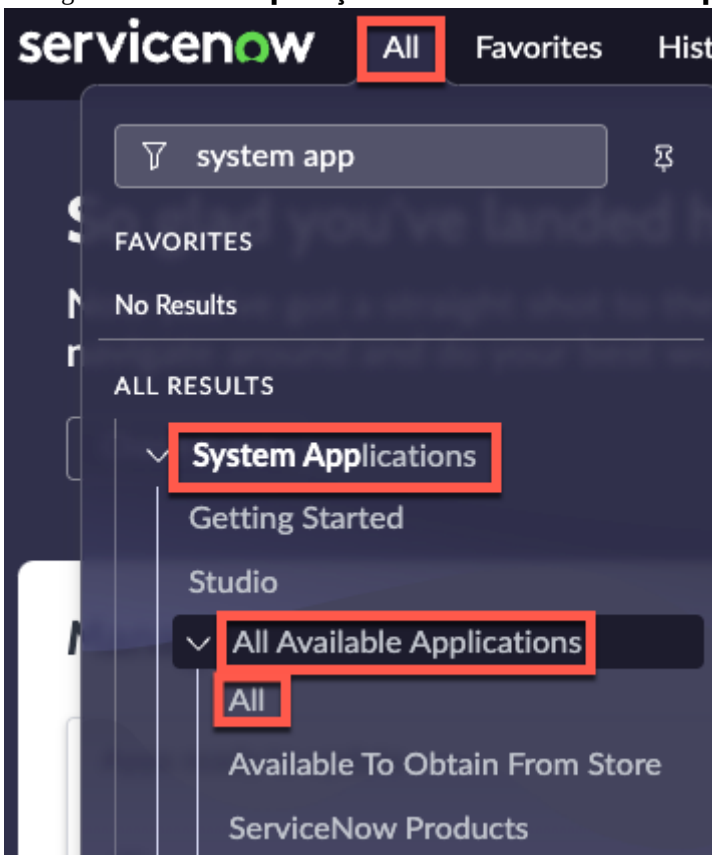
Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Gestão de riscos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até **Todas** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todas**.



2. Encontre a aplicação Gestão de riscos (com.sn_risk) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o .

4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante:
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

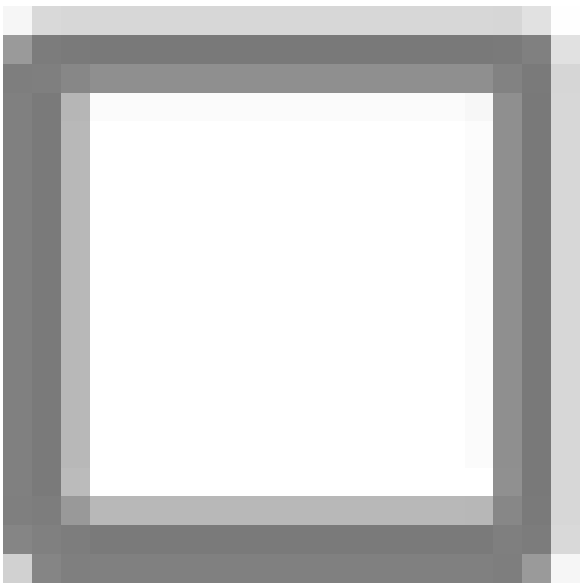
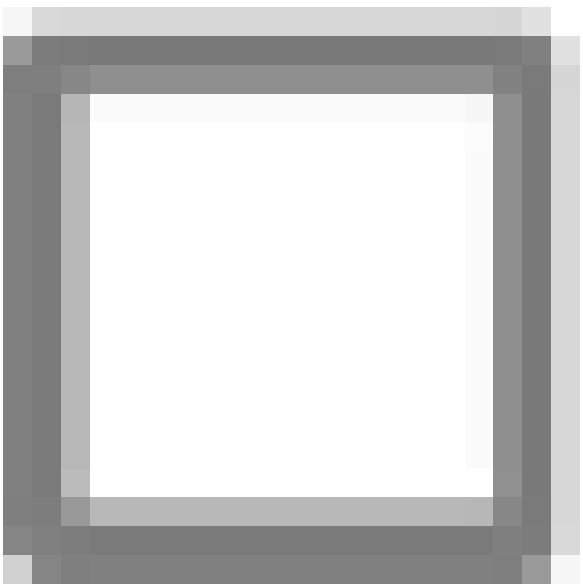
Configurar check-list para a aplicação Gestão de riscos

Este check-list inclui as tarefas de configuração que você precisa concluir em sua instância de Now Platform®. Quando você tiver concluído essas tarefas, o sistema de base estará pronto para operação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.admin

É recomendável criar e imprimir um PDF deste tópico de check-list. Em seguida, você pode marcar as tarefas ao concluí-las. Para gerar um PDF, clique no ícone **Salvar como PDF** na parte superior do tópico e clique em **Tópico selecionado**.

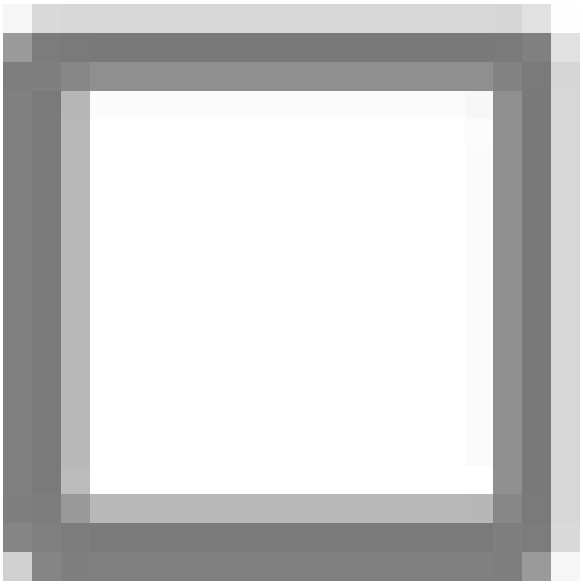
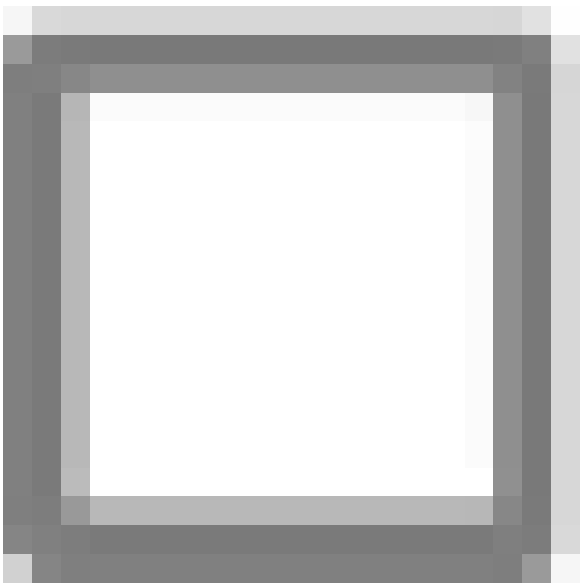
Check-list da aplicação Gestão de riscos

Item	Check-list
	Um usuário com a função sn_risk.admin pode • definir e modificar os critérios de risco • configurar as propriedades de risco • criar avaliações • modificar as avaliações existentes • atribuir funções Para obter detalhes, consulte Gestão de riscos Administration.
	Um usuário com a função sn_risk.admin também pode atribuir funções. Para obter detalhes, consulte Funções instaladas com Gestão de riscos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

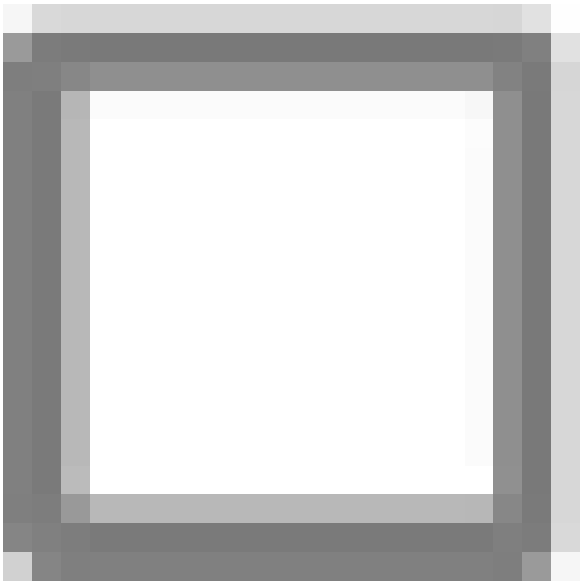
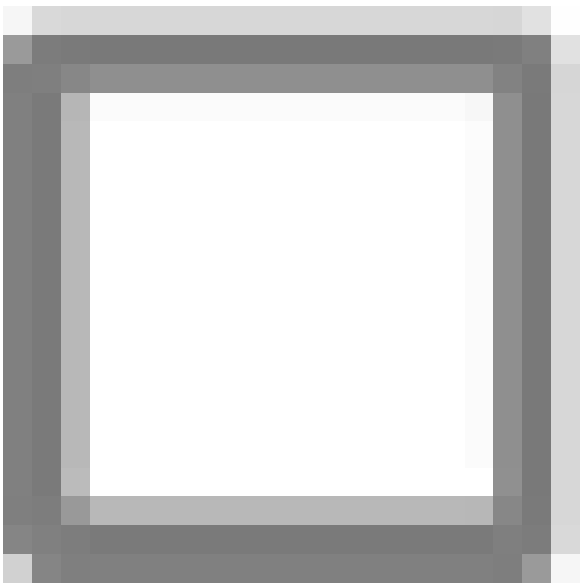
Check-list da aplicação Gestão de riscos

Item	Check-list
	Um gerente de risco, com a função sn_risk.manager, precisa gerenciar várias declarações de risco. Para atingir esse objetivo, a estrutura de risco deve ser definida. Para obter detalhes, consulte Criar uma estrutura de risco e associar declarações de risco a ela.
	Um gerente de risco, com a função sn_risk.manager, deve criar uma declaração de risco para agrupar os riscos logicamente. Para obter detalhes, consulte Criar uma declaração de risco

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

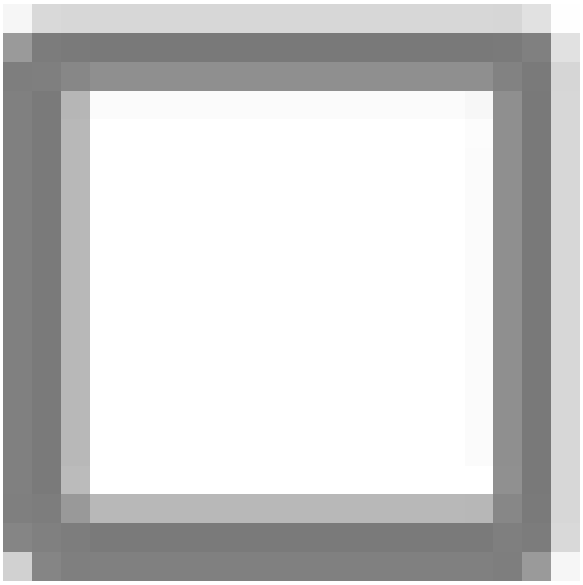
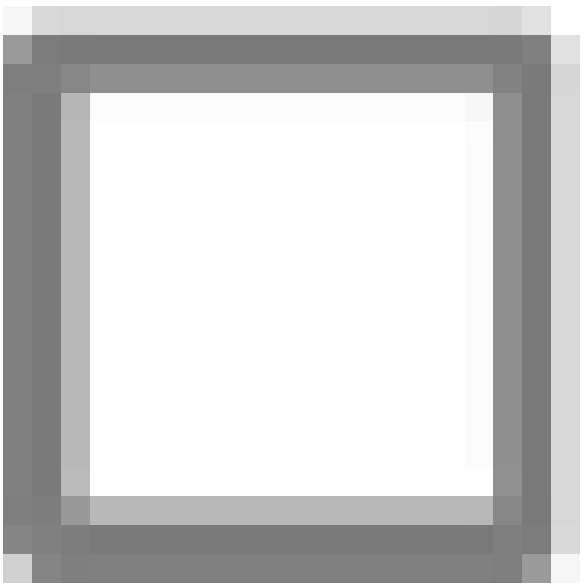
Check-list da aplicação Gestão de riscos

Item	Check-list
	Um administrador de risco ou um gerente de risco pode criar avaliações de risco usando o Designer de avaliação de risco. Para obter detalhes, consulte Criar uma avaliação de risco usando o Designer de avaliação de risco.
	Administradores de risco e gerentes de risco podem criar indicadores de risco. Os indicadores de risco monitoram mudanças nos níveis de exposição a riscos e contribuem para os sinais de alerta antecipados que permitem que as organizações relatem riscos, evitem crises e reduzam-as a tempo. Para obter detalhes, consulte Criar um indicador de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Check-list da aplicação Gestão de riscos

Item	Check-list
	Os administradores e gerentes de risco podem criar entidades manualmente, em vez de gerá-las a partir dos tipos de entidade. Para obter detalhes, consulte Criar entidades independentes
	Os administradores e gerentes de risco devem criar e editar tipos de entidade e mapeá-los para tabelas ServiceNow® existentes para as quais você deve rastrear a conformidade. As entidades são atribuídas para controlar objetivos e declarações de risco, que geram controles e riscos para cada tipo de entidade. Para obter detalhes, consulte Gerar riscos e controles a partir de tipos de entidade

Tradução automática

Configurar check-list para GRC Risco avançado

Use a check-list a seguir para obter uma visão geral de alto nível das configurações básicas disponíveis com a aplicação Risco avançado.

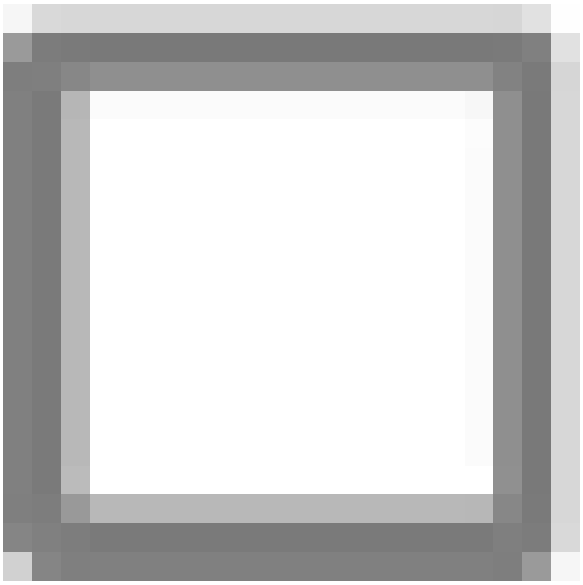
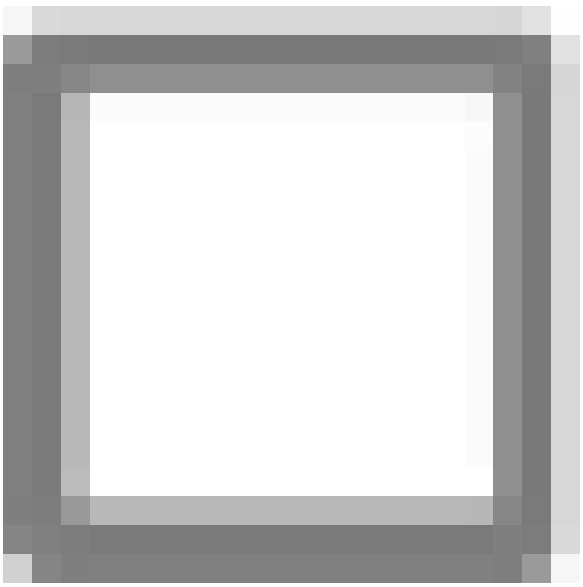
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.admin

É recomendável criar e imprimir um PDF deste tópico de check-list. Em seguida, você pode marcar as tarefas ao concluí-las. Para gerar um PDF, clique no ícone **Salvar** e na parte superior do tópico e clique em **Tópico selecionado**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

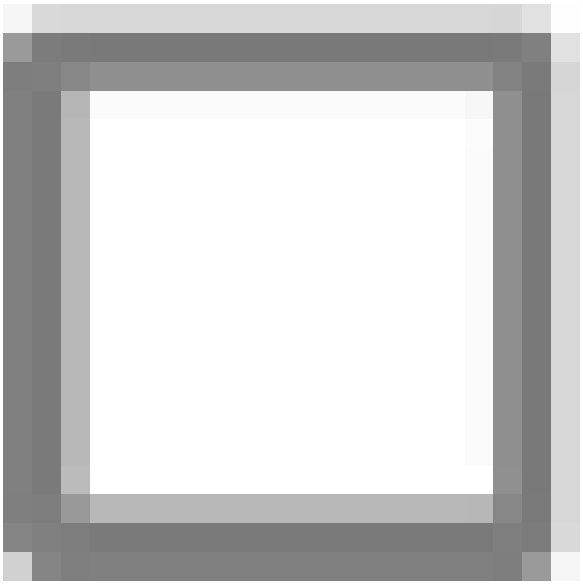
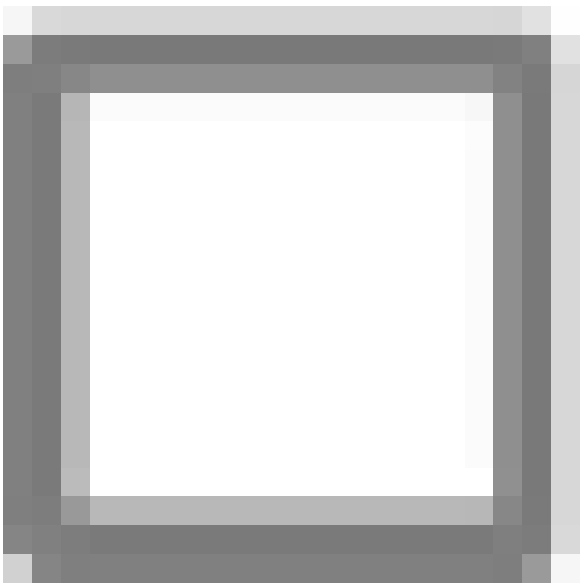
Check-list da aplicação Risco avançado

Item	Check-list
	Os gerentes de risco podem criar hierarquias que incluem diferentes tipos de risco (risco operacional, risco de TI ou risco estratégico). Depois que os riscos subjacentes são avaliados, as pontuações de risco são acumuladas automaticamente em toda a hierarquia de declaração de risco, proporcionando uma melhor tomada de decisão tática e estratégica. Para obter detalhes, Pontuação e hierarquia de risco.
	Os gerentes de risco devem definir a hierarquia de declaração de risco e associar declarações de risco secundárias ao primário para criar uma hierarquia de risco. Para obter detalhes, consulte Definir hierarquia de declaração de risco

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

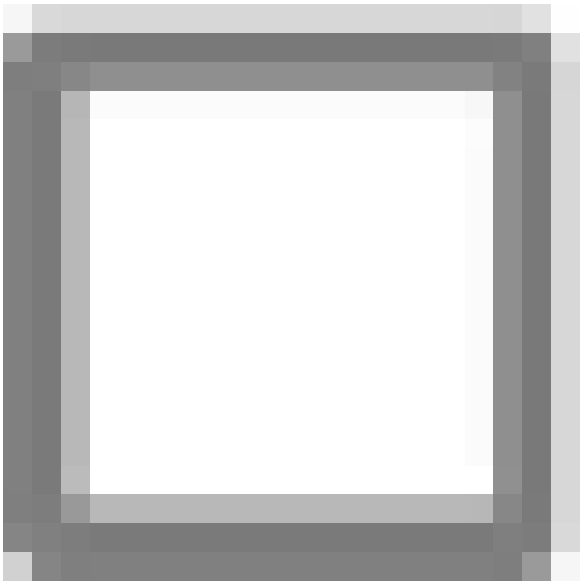
Check-list da aplicação Risco avançado

Item	Check-list
	Os acúmulos de risco são essenciais para exibir as classificações de risco precisas. Os administradores de risco podem definir os acúmulos e a hierarquia. Para obter detalhes, consulte Acúmulo de pontuação de risco na Avaliação de risco avançada
	Eventos de risco são perdas financeiras e não financeiras, quase acidentes e ganhos potenciais ou reais que ocorrem em uma organização. Os administradores de risco podem integrar eventos de risco com outras aplicações para facilitar a emissão de relatórios de eventos de risco. Para obter detalhes, consulte Gerenciar eventos de risco

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Check-list da aplicação Risco avançado

Item	Check-list
	Com o GRC Advanced Risk Assessment, crie uma plataforma de risco integrada. Os administradores de risco podem configurar opções detalhadas de avaliação de risco. Para obter detalhes, consulte Avaliação de Risco avançado

Download de Risco avançado

Antes de executar Risco avançado em sua instância, você deve baixá-lo do ServiceNow Store.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O GRC Risk Advanced fornece acesso aos seguintes recursos:

- Gerenciar eventos de risco
- Pontuação e hierarquia de risco

Procedimento

Siga as instruções para Baixar uma aplicação [GRC de ServiceNow Store pela primeira vez.

Gestão de riscos configuração detalhada

Configure Gestão de riscos para que você possa usar recursos como avaliações de risco, eventos de risco e outros recursos da aplicação GRC Gestão de riscos.

Para configurar Gestão de riscos:

1. Download de Gestão de riscos: antes de executar o GRC: Gestão de riscos (com.sn_risk) em sua instância, você deve baixá-lo da ServiceNow Store.
2. Download de Risco avançado: antes de executar o Risco avançado em sua instância, você deve baixá-lo da ServiceNow Store.
3. Experiência móvel para GRC Gestão de riscos: como gerente de risco, use seu dispositivo móvel Android ou iOS para gerenciar seu trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Testes de início rápido para Gestão de riscos: valide se a Gestão de riscos ainda funciona depois que você faz qualquer mudança de configuração, como aplicar um upgrade ou desenvolver uma aplicação. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Testes de início rápido para GRC Risco avançado

Valide se Risco avançado ainda funciona depois que você faz qualquer mudança de configuração, como aplicar um upgrade ou desenvolver uma aplicação. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

GRC Risco avançado

GRC: os testes de início rápido Risco avançado exigem a ativação do GRC: plug-in Risco avançado (com.sn_risk_advanced) e o carregamento dos dados de demonstração.

GRC: pacote de testes Risco avançado

Teste	Descrição	Versão de lançamento
GRC: criar um evento de risco	Valida a criação de eventos de risco.	New York
GRC: criar hierarquia de declaração de risco	Valida se a declaração de risco tem um campo primário para que a hierarquia possa ser mantida entre as declarações de risco	New York
GRC: rejeitar um evento de risco	Valida a funcionalidade de rejeição do evento de risco	New York
GRC: solicitar mais informações - Evento de risco	Valida a funcionalidade solicitar mais informações antes de aprovar o evento de risco	New York
GRC: criar escopo de avaliação de risco	Cria diferentes tipos de fatores, como fatores manuais, fatores de consulta e fator de script automatizado. Cria uma metodologia de avaliação de risco e associa os fatores aos diferentes tipos de avaliação na metodologia de avaliação de risco. Cria o escopo de avaliação de risco para a metodologia de avaliação de risco que foi configurada. **Nota:** Durante a execução de testes de ATF, é recomendável aumentar o tempo limite do executor de teste de 120 segundos para aproximadamente 240 segundos nas propriedades do executor de teste.	Orlando

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para saber mais sobre Risco avançado, consulte Baixar Risco avançado

Como configurar o Gestão de riscos

Os administradores no domínio global podem definir propriedades para determinar como o sistema define a aplicação Gestão de riscos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.admin

Nota:
Os administradores em domínios inferiores ao domínio global podem exibir a tela Propriedades, mas não podem modificar as configurações.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Preencha os campos no formulário Gestão de riscos de Propriedades.
   Confira Propriedades instaladas com Gestão de riscos para descrições de propriedade.
3. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Propriedades instaladas com o Gestão de riscos

Gestão de riscos Administration

Usando a aplicação Gestão de riscos, os administradores podem personalizar categorias de risco, critérios de risco, propriedades de gestão de riscos e tipos de avaliação de risco.

Critérios de risco

Critérios de risco são os valores de pontuação atribuídos à probabilidade de ocorrer um risco e o impacto na sua organização se o risco ocorrer.

Os limites dos critérios de risco definem uma pontuação alta/provável ou baixa/improvável, conforme mostrado:

Limites dos critérios de risco

Probabilidade	Impacto	Pontuações
1 = Extremamente improvável	1 = Muito baixo	0-5 = Muito baixo
2 = Improvável	2 = Baixo	6-10 = Baixo
3 = Neutro	3 = Moderado	11-15 = Moderado
4 = Provável	4 = Alto	16-20 = Alto
5 = Extremamente provável	5 = Muito alto	21-25 = Muito alto

Propriedades de risco

Nome	Descrição
Uma lista de tabelas que estão disponíveis no	Se este campo estiver em branco, todas as tabelas estarão disponíveis nos vários formulários para Tipos de entidade, Entidades e Riscos. Define uma lista separada por vírgulas de tabelas que estão disponíveis no campo **Aplica-se a** nos formulários Tipo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de risco

Nome	Descrição
campo **Aplica-se a** em formulários	de entidade, Entidade e Risco. Adicione `.extended` após o nome da tabela para incluir todas as tabelas estendidas.

Tipos de avaliação

Os gerentes de risco podem criar um novo conjunto de perguntas para cada avaliação de risco. Consulte Criar um tipo de avaliação.

Testes de início rápido para Gestão de riscos

Valide se Gestão de riscos ainda funciona depois que você faz qualquer mudança de configuração, como aplicar um upgrade ou desenvolver uma aplicação. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

GRC: os testes de início rápido Gestão de riscos exigem a ativação do plug-in Gestão de riscos (com.sn_risk) e o carregamento dos dados de demonstração.

GRC: pacote de testes de início rápido Gestão de riscos

Teste	Descrição	Versão de lançamento
GRC: criar perfil	Valide a criação do perfil.	Madrid
GRC: criar risco	Valida a criação do risco.	Madrid
GRC: criar controles	Valida a criação de controles.	New York
GRC: criar objetivo de controle e gerar controles	Valida a criação de objetivo de controle e associa perfis para gerar controles.	New York
GRC: criar problema	Valida a criação do problema	New York
GRC: aceitar um problema	Valida todos os estados de um problema até que ele seja encerrado pela aceitação do problema.	New York
GRC: corrigir um problema	Valida que o problema não pode ser encerrado com uma tarefa de correção em aberto.	New York
GRC: fluxo de ATF para o indicador (manual):	Crie um modelo de indicador com o tipo manual e associe um objetivo de controle a ele. Execute um dos indicadores assim formados. Marque o estado da tarefa do indicador criada como encerrada e o resultado como falha. O controle associado se tornará não conforme e um problema será gerado.	New York
GRC: fluxo de ATF para o indicador (básico)	Crie um modelo de indicador com o tipo básico e o resultado como falha. Associe um objetivo de controle a ele e forneça os	New York

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

GRC: pacote de testes de início rápido Gestão de riscos

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	dados de suporte. Execute um dos indicadores assim formados. O controle associado se tornará não conforme e um problema será gerado.	
GRC: fluxo de ATF para o indicador (script)	Crie um modelo de indicador com script do tipo e insira um script e defina o valor de result.passed e result.value. Associe um objetivo de controle a ele. Execute um dos indicadores. O controle associado se tornará não conforme e um problema será gerado.	New York

Tópicos relacionados

Testes de início rápido

Configurar check-list para o Aplicação GRC Mobile

A check-list a seguir inclui as tarefas de configuração que você deve concluir em sua instância Now Platform® e em seu dispositivo móvel. Conclua essas tarefas de configuração antes de usar a aplicação Aplicação GRC Mobile para exibir a aplicação Gestão de riscos no seu dispositivo móvel.

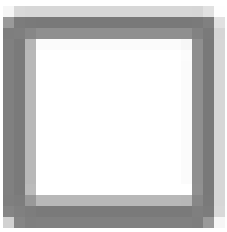
Antes de Iniciar

Como opção, imprima esta check-list e use-a para orientá-lo nas tarefas de configuração necessárias para o Aplicação GRC Mobile. Verifique se cada item da lista está concluído para que você possa fazer login em Aplicação GRC Mobile e adicionar uma instância Now Platform.

Tempo para concluir esta tarefa: 15 a 20 minutos.

Funções necessárias: admin, sn_risk.manager

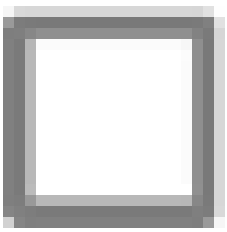
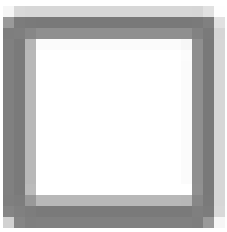
Aplicação GRC Mobile check-list

Item	Descrição
	Como um usuário com a função de administrador, verifique se você tem as aplicações principais GRC instaladas em uma instância Now Platform. Esta é a instância Now Platform que você exibe no seu dispositivo móvel. **Nota:** As aplicações principais GRC e a instância Now Platform devem ser da mesma versão da família. 1. Para verificar se a aplicação principal GRC: GRC Profile Dependencies está instalada em sua instância, navegue até Plug- **ins** e pesquise por GRC Profile. 2. Se a aplicação principal do GRC Profile ainda não estiver instalada, clique em **Instalar** para instalá-la.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicação GRC Mobile check-list

Item	Descrição
	3. Depois que a aplicação Perfil de GRC estiver instalada, instale a aplicação principal Gestão de políticas e conformidade, a aplicação principal [Gestão de riscos, ou as aplicações Gestão de políticas e conformidade e Gestão de riscos. Estas são as duas GRC aplicações que você pode exibir com Aplicação GRC Mobile. Se não estiver visível em sua instância, todas as GRC aplicações principais estarão disponíveis no ServiceNow Store. Para obter mais informações sobre como obter direitos, baixar e instalar as GRC aplicações principais, consulte GRC e o ServiceNow Store. Quando você instala as aplicações principais GRC, os plug-ins de dependência para Aplicação GRC Mobile, (com.glide.sg e com.glide.sg.agent_native_client) também são instalados automaticamente. Para verificar se esses plug-ins de dependência estão instalados e ativados: **1.** Navegue até Plug- **ins**. **2.** Pesquise os IDs de plug-in (com.glide.sg e com.glide.sg.agent_native_client). **3.** Se eles não estiverem ativados, ative esses plug-ins.
	Como um usuário com a função de administrador, verifique se você tem o aplicativo para celular GRC instalado na instância Now Platform que deseja exibir em seu dispositivo móvel. **Nota:** O aplicativo para celular GRC e a instância Now Platform devem ser da mesma versão da família. Para obter mais informações sobre como obter direitos, baixar e instalar o Aplicação GRC Mobile, consulte GRC e o ServiceNow Store.
	Como um usuário com a função de administrador, na instância Now Platform, verifique se você atribuiu usuários móveis com as funções Now Platform necessárias. **1.** Para exibir as funções atribuídas a um usuário, navegue até **Usuários e Grupos** > **Usuários**. **2.** Selecione o nome de usuário seguido pela lista relacionada de funções. Todas as funções atribuídas a este usuário são exibidas. **3.** Verifique se um usuário está atribuído ou atribua um usuário com a função de biblioteca de infraestrutura de TI (itil). Usuários com a função itil podem criar, abrir e atualizar registros. Somente usuários com a função itil podem ter tarefas atribuídas a eles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicação GRC Mobile check-list

Item	Descrição
	4. Verifique se um usuário está atribuído ou atribua a um usuário a função de gerente de risco (sn_risk.manager). Esta função é adicionada automaticamente quando você atribui a função itil. **5.** Verifique se você criou todos os grupos de atribuição necessários e atribuiu usuários móveis a esses grupos. **Nota:** Se você tiver vários usuários para o aplicativo para celular, como alternativa, poderá atribuir a função sn_risk.manager a um grupo. Cada usuário adicionado ao grupo herda esta função. Para obter mais informações sobre usuários e atribuição de funções a usuários e grupos, consulte Criar um usuário .
☐	Como um usuário móvel com a função sn_risk.manager, verifique se você instalou a aplicação ServiceNow® Agent mais atual no seu dispositivo móvel. **Aplicativo Agent Mobile**  O app Agent mais atual está disponível na Apple iOS App Store e na Google Play Store.
☐	Como um usuário com a função sn_risk.manager, verifique se as notificações estão habilitadas no seu dispositivo móvel e na sua instância Now Platform. As notificações informam quando solicitações de aprovação pendentes críticas são atribuídas a você ou ao seu grupo de atribuição. Para ajudá-lo com a correção oportuna, depois de habilitar as notificações, clique em uma notificação no Aplicação GRC Mobile e navegue diretamente para o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicação GRC Mobile check-list

Item	Descrição
	Para habilitar notificações em sua instância Now Platform para que sejam exibidas em seu dispositivo móvel, siga estas etapas. 1. Verifique se você baixou e instalou o Aplicação GRC Mobile em sua instância Now Platform. 2. Em Configurações do sistema na sua instância Now Platform, em Notificações, verifique se você habilitou o **Aplicativo para celular da ServiceNow**. Para obter mais informações sobre como definir notificações, consulte "Preferências de notificação do usuário em IU principal" em Como definir preferências de notificação na IU principal . Now Platform notificações também são exibidas na tela de mensagens do seu dispositivo móvel. Verifique se as notificações também estão habilitadas nas configurações do seu dispositivo móvel.

Você configurou com sucesso seu dispositivo móvel e o Now Platform para o Aplicação GRC Mobile. A próxima etapa é fazer login na sua instância Now Platform com o aplicativo ServiceNow Agent no seu dispositivo móvel.

Configuração de apetite de risco

Você pode configurar o recurso de apetite de risco na aplicação Risco avançado.

Siga a ordem das tarefas para configurar o recurso de apetite de risco na aplicação Risco avançado.

Configurar um apetite de risco e tolerância em Risco avançado

Configure as propriedades de avaliação de risco avançado para que você possa configurar e personalizar o apetite de risco e a tolerância na aplicação Risco avançado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Avaliação de Risco avançado** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Defina os valores de propriedade descritos na tabela a seguir.

Propriedades de avaliação de risco avançado

Propriedade	Descrição
Migrar para avaliações de risco avançado sn_risk_advanced.hide_risk_legacy_lifecycle	Opção para migrar para as avaliações de risco avançadas. Selecione **Sim** para usar o recurso de apetite de risco.
Definir apetite de risco como sn_risk_advanced.risk_appetite_scale	Opção para selecionar o tipo de apetite de risco:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	○ **Somente apetite de risco (escala de 1 ponto)**: usa somente o apetite de risco. O campo de apetite de risco está disponível nos formulários de declaração de risco, risco e entidade. O status do apetite de risco é calculado com base nesta seleção de propriedade. ○ **Apetite de risco e tolerância de risco (escala de 2 pontos)**: usa o apetite de risco e a tolerância. Os campos de apetite de risco e tolerância de risco estão disponíveis nos formulários de declaração de risco, risco e entidade. O status do apetite de risco é calculado com base nesta seleção de propriedade. ○ **Nenhum**: não deseja usar o apetite de risco. **Nota:** Somente uma propriedade entre **Definir apetite de risco como** e **Expressar apetite de risco em** pode ser configurada por vez. Configure uma propriedade primeiro, salve-a e configure a outra propriedade.
Expressar limites de apetite de risco em sn_risk_advanced.risk_appetite_analysis	Opção para selecionar a escala de apetite de risco: ○ **Somente termos qualitativos**: define o apetite de risco somente em termos qualitativos. Seu apetite de risco é baseado na escala de apetite, como baixo, médio ou alto. As classificações de risco são comparadas com o apetite qualitativo e a tolerância para calcular o status do apetite qualitativo. ○ **Somente termos quantitativos**: define o apetite de risco somente em termos quantitativos. Um apetite de risco quantitativo pode ser medido e expresso usando valores numéricos. Por exemplo, uma organização decide ter US$ 1.000 (Dólares norte-americanos) como um Ativo sem desempenho de meta (NPA) para este ano. A organização pode definir US$ 1.000 (Dólares norte-americanos) como um apetite de risco quantitativo. Os valores de expectativa de perda anual são comparados com o apetite quantitativo e a tolerância para calcular o status do apetite quantitativo. ○ **Ambos**: define o apetite de risco em termos qualitativos e quantitativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	Nota: Somente uma propriedade entre **Definir apetite de risco como** e **Expressar apetite de risco em** pode ser configurada por vez. Configure uma propriedade primeiro, salve-a e configure a outra propriedade.
Número de dias antes dos quais um e-mail deve ser enviado para revisar o apetite de risco sn_risk_advanced.risk_appetite_review_notification	Programador de e-mail de notificação para enviar uma notificação por e-mail automatizada ao proprietário da declaração de risco antes da próxima data de revisão.

3. Selecione **Salvar**.

Configurar uma escala de apetite de risco

Configure uma escala de apetite de risco na aplicação Risco avançado para definir o apetite de risco qualitativo em sua organização.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use escalas de apetite de risco para definir o apetite de risco qualitativo na declaração de risco, na entidade e nos registros de risco. As escalas de apetite de risco enviadas por padrão são as seguintes:

- **1-Averso**
- **2-Minimalista**
- **3-Cauteloso**
- **4-Aberto**
- **5-Fome**

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Avaliação de Risco avançado** > **Administração** > **Escalas de apetite de risco**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Escala de apetite de risco

Campo	Descrição
Nome	Nome da escala de apetite de risco. Por exemplo, Fome.
Ativo	Opção para habilitar a escala de apetite. Você não pode excluir uma escala de apetite de risco. Em vez disso, você o torna inativo. Esta opção é selecionada automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Quando você torna uma escala de apetite de risco ativa ou inativa, ela afeta vários registros, como avaliações de risco relacionadas, entidades, declarações de risco e riscos.
Descrição	Breve descrição sobre a escala de apetite.
Valor	Valor da escala de apetite de risco. Este campo define um valor numérico das escalas de apetite de risco. **Nota:** Qualquer mudança no valor do apetite de risco afeta vários registros, como avaliações de risco relacionadas, entidades, declarações de risco e riscos.
Ordem de exibição	Ordem da escala de apetite de risco. Este campo permite definir uma sequência na qual a escala de apetite de risco aparece.

4. Selecione **Enviar**.

Alterar um status de apetite de risco

Altere o nome, a cor e o ícone padrão que aparecem para o status de apetite de risco na aplicação Risco avançado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o status de apetite de risco para definir o status de risco final das entidades, riscos e declarações de risco que se baseiam no apetite de risco definido. O status de apetite ajuda a monitorar o risco e a definir outras ações para trazer o risco ao apetite.

Os status de apetite de risco enviados por padrão são os seguintes:

- **Fora do apetite**
- **Fora da tolerância**
- **Dentro do apetite**

Nota:
Um status de apetite de risco não pode ser excluído, mas pode ser descontinuado ou criado. Quando você cria um status de apetite de risco, a personalização da aplicação é necessária para habilitá-la para o cálculo de status.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Avaliação de Risco avançado** > **Administração** > **Status do apetite de risco**.
2. Abra o status de apetite de risco que você deseja alterar.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Status do apetite de risco

Campo	Descrição
Nome	Nome do status de apetite de risco. Por exemplo, Apetite externo.
Cor do status do apetite de risco	Cor que aparece para o status do apetite de risco. **Nota:** Para fazer essa mudança na exibição do espaço para o risco, a entidade e a declaração de risco, você deve executar algumas etapas adicionais. Para obter mais informações sobre essas etapas adicionais, consulte KB0867184 . Você deve fazer login no Now Support para exibir os artigos Base de conhecimento.
Ícone	Ícone que aparece para o status do apetite de risco. **Nota:** Para fazer essa mudança na exibição do espaço para o risco, a entidade e a declaração de risco, você deve executar algumas etapas adicionais. Para obter mais informações sobre essas etapas adicionais, consulte KB0867184 . Você deve fazer login no Now Support para exibir os artigos Base de conhecimento.

4. Selecione **Enviar**.

Modificar Risco avançado mensagens

Modifique as mensagens exibidas no formulário de avaliação de risco usando a aplicação Risco avançado. A modificação de mensagens do sistema permite mensagens personalizadas e consistentes para os usuários, alinhando-as com suas preferências e requisitos específicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **IU do Sistema** > **Mensagens**.
2. Para filtrar todas as mensagens de avaliação de risco avançado, selecione a coluna Chave e pesquise por `Advanced_risk_assessment_component`.
   São exibidas mensagens relacionadas à avaliação de risco avançada.
3. Selecione a mensagem que você deseja modificar.
4. **Nota:**
   Certifique-se de não modificar o campo **Chave**.

   Modifique o texto da mensagem no campo **Mensagem**.
5. Selecione **Atualizar**.

Criar agrupamentos de listas relacionadas no Risco avançado

Simplifique os agrupamentos de listas relacionadas em uma página de registro e personalize-os de acordo com suas necessidades específicas, atribuindo nomes significativos no processo. Essa configuração aprimora a legibilidade e a experiência do usuário ao interagir com os formulários.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sn_grc_workspace.record_view_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em um formulário, pode haver várias listas relacionadas que podem, às vezes, resultar em uma exibição desordenada. Para simplificar a exibição, você tem a opção de selecionar e configurar as listas relacionadas que deseja ver no formulário. Por padrão, a capacidade de configurar as listas relacionadas é fornecida para as seguintes tabelas:

- Tabela de definição de métrica calculada
- Tabela de definição de métrica

Embora você possa selecionar qualquer tabela e configurar as listas relacionadas a essa tabela, como exemplo, este procedimento descreve como você pode criar agrupamentos para a tabela Definição de métrica. Além das listas relacionadas, você também pode especificar uma página de UX que deseja exibir em um grupo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Avaliação de Risco avançado** > **Administração** > **Registrar configuração de exibição**.
2. Selecione **Configuração do espaço de risco**.
3. Na lista relacionada Configurações de tabela, selecione **Definição de métrica**.
4. Na lista relacionada Configurações de grupo, selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração de grupo

Campo	Descrição
Configuração de tabela	Nome da tabela para a qual você está configurando a lista relacionada. Esse campo é definido automaticamente.
Nome	Nome do grupo exibido na lista relacionada do formulário. Por exemplo, você pode fornecer um nome como `Risco` para agrupar objetos relacionados a riscos, como riscos e declarações de risco.
Ativo	Opção para indicar se a configuração está ativa.
Ordem	Número de pedido do grupo no formulário. **Nota:** Se você quiser exibir a ordem antes da guia Detalhes, o número da ordem deverá ser menor ou igual a `100`.
Condição	Condições que devem ser atendidas para serem exibidas no formulário. Por exemplo, você pode especificar se um registro está ativo, somente então ele deve ser exibido no formulário.

6. Selecione **Enviar**.
7. Na lista relacionada Configurações de grupo, selecione a entrada que você criou.
   a. Na lista relacionada Entradas de grupo, selecione **Novo**.
   b. No formulário, preencha os campos.

Formulário de entrada de grupo

Campo	Descrição
Configuração do grupo	Grupo para o qual a lista relacionada é criada. Por exemplo, neste procedimento, o grupo para o qual você está configurando a entrada é **Riscos**.
Ordem	Ordem da entrada na página de IU.
Aplicação	Aplicação para a qual a lista relacionada está sendo criada. Este campo é definido automaticamente como **GRC: Risk Management Workspace**.
Ativo	Opção para indicar se a entrada está ativa.
Tipo	Opção para indicar o tipo de item que o grupo contém. As opções são: ▪ **Página de UX** ▪ **Lista relacionada**

Tradução automática

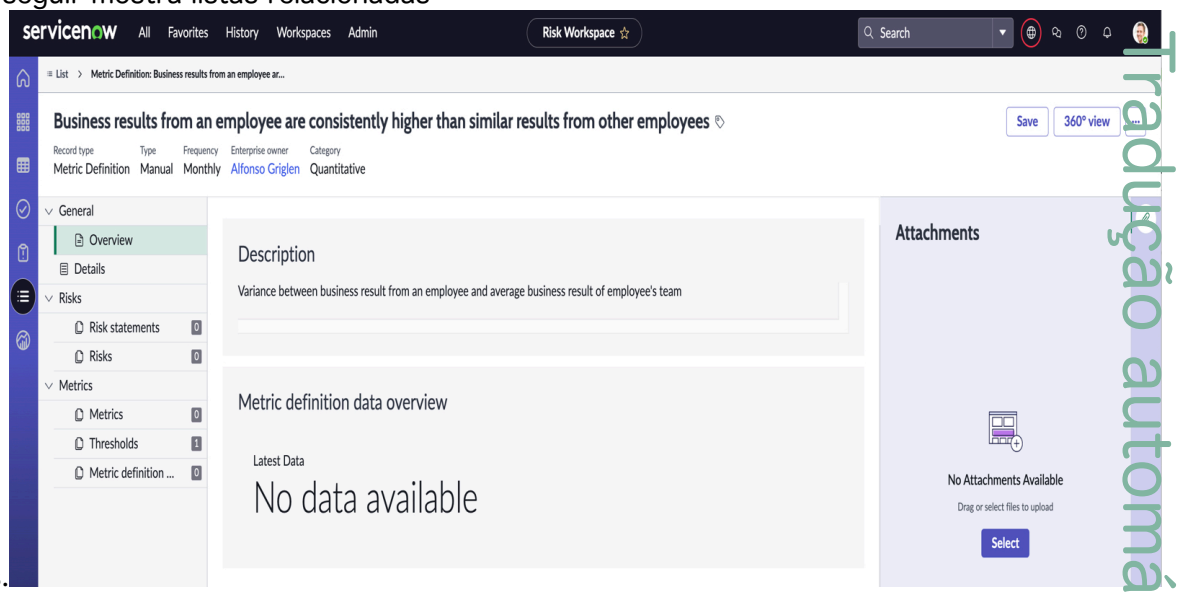
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Lista relacionada	A lista relacionada que você deseja deve aparecer no grupo. Esta opção aparece somente quando o campo **Tipo** contém **Lista relacionada**.
Tela	Variação ou versão específica de uma página. Esta opção aparece somente quando o campo **Tipo** contém a **página UX**.
Rotear	O caminho da tela de UX. Esta opção aparece somente quando o campo **Tipo** contém a **página UX**.

c. Selecione **Enviar**.

Resultado

A figura a seguir mostra listas relacionadas agrupadas.



Integração do Gestão de riscos a outras aplicações

Amplie os recursos do Gestão de riscos, como Avaliação de risco avançada, e ajude outras aplicações na identificação e avaliação de riscos.

A Avaliação de risco avançada vai além de Governança, risco e conformidade para ajudar outras aplicações, como APM e Project Portfolio Management, a identificar e avaliar seus riscos e gerenciar seu ciclo de vida.

Gerencie os riscos do projeto usando a capacidade de avaliação de risco do projeto. Essa capacidade permite que os administradores de risco, gerentes de projetos e proprietários de risco gerenciem o ciclo de vida completo de risco do projeto, como identificação de risco do projeto, avaliação de risco do projeto, redução de risco do projeto e monitoramento de risco do projeto. Este recurso fornece visibilidade e emissão de relatórios eficientes da postura de riscos do projeto por meio de mídias como classificações de risco de projeto agregadas e mapas térmicos. A integração do com também garante que, quando um risco de projeto ameaçar afetar uma empresa, o risco possa ser facilmente relatado para a equipe de risco corporativo para que as ações de mitigação necessárias possam ser definidas. Para usar este recurso, certifique-se de ter a aplicação Project Portfolio Management instalada. Você também deve habilitar a propriedade Habilitar integração de PPM de risco

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

avançado em Avaliação de risco avançado Administração Propriedades. A configuração padrão para esta propriedade é Não. Somente usuários com as funções it_pps_admin ourisk_admin podem habilitar esta propriedade.

Gerencie seus riscos digitais com aplicações de negócios usando a capacidade de gestão de riscos de aplicações. Essa capacidade permite a gestão do ciclo de vida de risco completo de uma aplicação de negócios, incluindo coleta de dados gerais sobre a aplicação, avaliação de risco inerente à aplicação, aplicabilidade das políticas, regulamentações e controles apropriados e implementação e monitoramento de controles. A integração do fluxo de trabalho GRC com a aplicação de negócios reduz as barreiras de comunicação e os silos de informações nas duas organizações. Essa redução de barreiras reduz o esforço geral na gestão de aplicações de negócios. Para usar este recurso, certifique-se de ter a aplicação Application Portfolio Management (APM), a integração [Application Portfolio Management com Gestão de políticas e conformidade e a integração [Application Portfolio Management com Gestão de riscos instaladas.

Avaliação de risco do projeto usando avaliação de risco avançada

Gerencie os riscos do projeto usando a capacidade de avaliação de riscos do projeto. Administradores de risco, gerentes de projetos e proprietários de risco podem gerenciar o ciclo de vida de risco completo do projeto usando a capacidade de avaliação de risco do projeto.

Conforme sua organização cresce, é importante executar avaliações de risco de seus projetos. Como cada projeto é exclusivo, é importante personalizar o processo de gestão de riscos do projeto de acordo com os requisitos exclusivos do projeto. Determinar o nível correto do processo de gestão de riscos do projeto constitui o plano de gestão de riscos. O ciclo de vida de risco do projeto consiste em fases como identificação de risco do projeto, avaliação de risco do projeto, redução de risco do projeto e monitoramento de risco do projeto.

Com a versão 11.0.1, você pode usar Governança, risco e conformidade (GRC) Advanced Risk Assessment para avaliar os riscos do projeto. Este recurso aprimora as capacidades de gestão de riscos em Project Portfolio Management. O recurso está integrado a um mecanismo robusto de avaliação de risco que você pode usar com requisitos robustos de gestão de riscos do projeto. Esse recurso também fornece visibilidade e emissão de relatórios eficientes da postura de riscos do projeto usando ferramentas como classificações de risco de projeto agregadas e mapas térmicos. A integração também garante que, quando um risco de projeto ameaçar afetar a empresa, o risco possa ser facilmente relatado para a equipe de risco empresarial. A equipe de risco empresarial pode definir as ações de mitigação necessárias.

Benefícios da integração GRC e Project Portfolio Management para gerentes

Usando esta integração, os gerentes de projeto podem realizar as seguintes atividades:

- Identifique os riscos de uma taxonomia de risco padrão.
- Exiba os riscos de seus projetos no formulário de projeto.
- Identifique e avalie os riscos no próprio formulário de projeto.
- Avalie os riscos inerentes e residuais.
- Eleve um risco de projeto para um risco corporativo se o risco afetar a empresa.
- Calcule as pontuações de risco de acúmulo em projetos, programas e portfólios para que as partes interessadas possam exibir essas informações.
- Monitore a postura de risco de um projeto por meio da agregação de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Somente os riscos do projeto avaliados contribuem para as pontuações de risco finais.

- Exiba o mapa térmico dos riscos e entenda as ações de mitigação.
- Exiba o painel Visão geral de risco do projeto para obter uma postura geral de risco.

Os gerentes de risco empresarial também se beneficiam da integração. Eles podem realizar as seguintes atividades:

- Exiba os riscos do projeto que afetam a empresa e tome as medidas necessárias.
- Obtenha uma visão geral dos riscos no nível da empresa e sua natureza em todos os níveis.

Caso de uso para a integração GRC e Project Portfolio Management

Para entender o caso de uso desta integração, considere o cenário a seguir. Uma organização pode ter vários projetos. Alguns projetos são complexos e outros são menos complexos. A gestão de riscos de projetos complexos pode estar alinhada com os padrões de avaliação de risco ISO 31000. Projetos complexos exigem várias atividades, como identificação, avaliação, resposta e monitoramento de riscos. Projetos menos complexos ou mais simples podem exigir apenas avaliações simples. A integração entre Project Portfolio Management e o Advanced Risk Assessment oferece suporte à avaliação de risco dos riscos do projeto.

Tópicos relacionados

Sobre a Project Portfolio Management

Fluxo de trabalho de avaliação de risco do projeto

Para entender a integração das capacidades de gestão de riscos Project Portfolio Management e Governança, risco e conformidade, é importante entender o fluxo de trabalho da avaliação de risco do projeto.

A avaliação de risco do projeto segue uma sequência de etapas. Às vezes, um risco é elevado a um risco corporativo depois que o risco é avaliado. Um risco empresarial é um risco que pode causar perdas monetárias ou de reputação. Isso pode comprometer sua capacidade de permanecer no negócio.

O fluxo de trabalho da avaliação de risco do projeto é o seguinte:

1. Um gerente de projeto identifica riscos e adiciona esses riscos a um projeto. O gerente pode criar riscos ou adicioná-los de uma biblioteca. O gerente de projeto tem as funções it_project_manager e sn_grc.business_user. Para obter mais informações, consulte Adição de riscos a um projeto .
2. O gerente de projeto inicia a avaliação de risco para os riscos adicionados recentemente. No formulário Configuração de integração do projeto, os avaliadores e aprovadores são definidos para a avaliação. Eles recebem uma notificação por e-mail para avaliar os riscos.

   Nota:
   Você só pode avaliar os riscos que estão no estado Pendente, Em aberto ou Trabalho em andamento.

3. Se o formulário Configuração de integração do projeto tiver partes interessadas selecionadas como avaliadores, o gerente de projeto deverá atribuir manualmente os riscos à parte interessada relevante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Como especialista em risco, o avaliador de risco é notificado sobre os novos riscos para avaliação.

   O avaliador de risco pode usar o link na notificação por e-mail para iniciar a avaliação. Como alternativa, o avaliador de risco pode navegar até **Avaliação de Risco avançado** > **Tarefas de avaliações de riscos** > **Minhas Tarefas** para executar a avaliação de risco avançada. Consulte Avaliação de Risco avançado.

5. No formulário de risco do projeto, o gerente do projeto revisa a seção Resumo da avaliação de risco para exibir as pontuações da avaliação de risco.
6. Se o gerente de projeto determinar que o risco do projeto tem um impacto na empresa, o gerente de projeto poderá elevar o risco a um risco empresarial.

   Nota:
   Quando um risco de projeto é elevado a um risco empresarial, o risco do projeto é copiado do registro de riscos do projeto para o registro de riscos empresariais.

7. Se um risco for elevado a um risco empresarial, o gerenciador de riscos empresariais será solicitado a avaliar o risco.
8. O gerente de projeto exibe a pontuação de risco inerente da empresa e a pontuação de risco residual da empresa no **Resumo da avaliação**de risco.
9. Como parte do fluxo de trabalho Project Portfolio Management, se um risco se materializar e uma ação precisar ser realizada para esse risco, o gerente de projeto poderá converter o risco em um problema. Para obter mais informações, consulte Entradas de registro RIDAC (Risco, Problema, Decisão, Ação e Solicitação de Mudanças) para um projeto .
10. O gerente de projeto também pode exibir a postura de risco do projeto por meio do mapa térmico na seção Visão geral de risco no formulário do projeto. O mapa térmico exibe riscos de alto impacto e riscos de alta probabilidade. Com o mapa térmico, você pode priorizar os riscos que precisam de atenção imediata. Os riscos avaliados contribuem para a pontuação de risco agregado. A pontuação de risco agregado é uma pontuação única que pode ser relatada para todas as partes interessadas. Para obter mais informações, consulte Criação de um projeto .
11. Exiba o painel Visão geral de riscos do projeto para entender a postura de risco geral dos riscos do projeto e dos riscos empresariais. Para obter mais informações, consulte Painelde visão geral de risco do projeto.

Nota:
O avaliador e o aprovador devem ter a função de usuário comercial de risco (sn_grc.business_user) para executar as tarefas necessárias. Se os riscos do projeto forem reavaliados por qualquer motivo e as pontuações mudarem, o avaliador de riscos empresariais receberá uma notificação por e-mail com a opção de reavaliar o risco empresarial.

Os usuários principais e a jornada do usuário são mostrados nas imagens a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuários-chave de Project Portfolio Management e integração de risco



Project Managers
- Own the overall project risk and need visibility into project risks
- Use the aggregated risk to understand the overall project risk posture as well as visualize their distribution on the heatmap
- Can elevate risks to enterprise risk register if they have materialistic impact to the enterprise

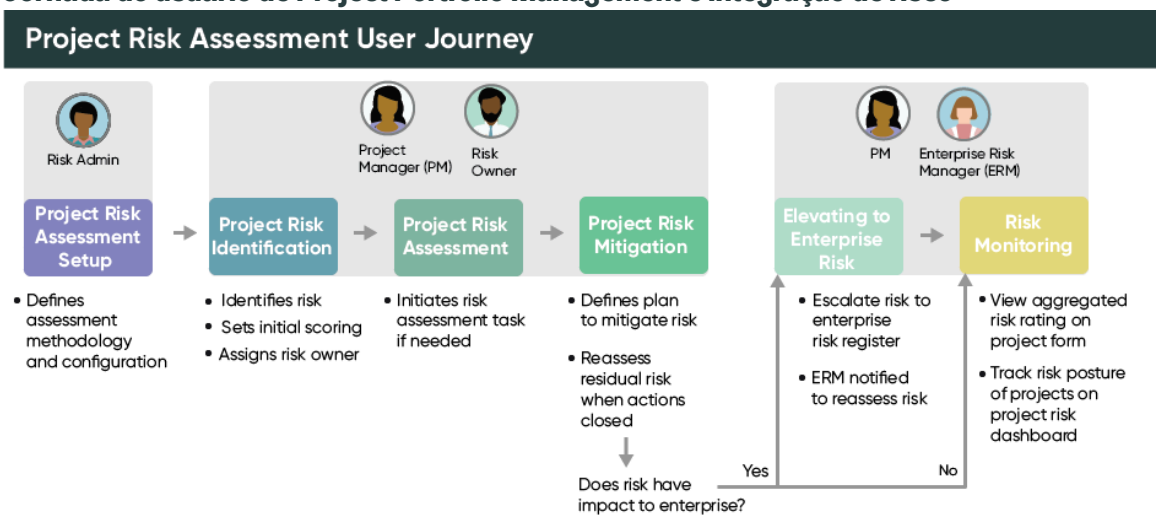


Project Risk Owners
- Own the specific risk and assess and mitigate it to contain it from materializing
- Use the ARA to assess the inherent risk, define actions to mitigate those risks and assess the leftover (risidual) risk to decide if further mitigating actions are required



Enterprise Risk Managers
- Need visibility into risks from the projects and understanding of which risks may impact the overall organization risk posture
- Can reassess project risk which may have an enterprise impact to analyze such risks and take appropriate action on them

Jornada do usuário de Project Portfolio Management e integração de risco



Configurar integração Project Portfolio Management e Risco avançado

Use o formulário Configuração de integração de projeto para configurar a avaliação de risco. Você precisa selecionar a metodologia de avaliação de risco, os avaliadores e aprovadores corretos e a fórmula para acumular as pontuações de risco e mostrar as pontuações no nível do projeto.

Antes de Iniciar

Para usar a Avaliação de risco avançada para Gestão de projetos, faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ativar o plug-in Project Portfolio Management.
- Ativar o plug-in Risco avançado.
- Habilite a propriedade *`Enable Advanced Risk PPM Integration`* em **Avaliação de Risco avançado** > **Administração** > **Propriedades**. Esta propriedade é definida automaticamente como **Não** por padrão. Somente usuários com as funções it_pps_admin ou sn_risk.admin podem habilitar esta propriedade.

Nota:
Atualmente, no pacote Project Portfolio Management, as avaliações de risco avançadas só são compatíveis com a aplicação Gestão de projetos.

Função necessária: sn_risk.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como administrador de risco, você pode selecionar o seguinte no formulário Configurações de integração de projeto:

- A metodologia de avaliação de risco (RAM).
- Os aprovadores e avaliadores da avaliação de riscos empresariais e da avaliação de riscos do projeto.

Duas RAMs predefinidas são fornecidas para avaliação de risco do Enterprise e avaliação de risco do projeto. Você pode modificar a metodologia padrão ou criar metodologias. Se você selecionar sua própria metodologia de avaliação de risco, a classe de entidade para essa metodologia deverá ser Projeto. Para avaliar os riscos do projeto e os riscos da empresa, você pode adicionar os aprovadores e avaliadores de sua escolha. A metodologia de avaliação de risco para o risco do projeto é selecionada automaticamente como a metodologia associada à tabela de risco Project Portfolio Management.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Avaliação de Risco avançado** > **Administração** > **Configuração de integração de projeto**.
2. Clique no ícone para exibir o registro de configuração de integração de risco do projeto.
3. Clique em **Abrir registro**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração de integração de risco do projeto

Campo	Descrição
Avaliação de risco do projeto	
Metodologia de avaliação	A metodologia de avaliação para avaliação de risco do projeto. Este campo é definido automaticamente como **Avaliação empresarial para projetos**
Tipo de avaliador	Avaliador da avaliação de risco do projeto. As opções são: ○ Gerente de projeto: o usuário atribuído como gerente de projeto do projeto. ○ Proprietário do risco: o usuário identificado no campo**Atribuído a** do risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Partes interessadas: partes interessadas do projeto. **Nota:** Se a parte **interessada** for selecionada, quando o gerente do projeto atribuir o avaliador, todos os usuários adicionados à lista relacionada Partes interessadas no projeto serão exibidos. O gerente de projeto pode selecionar a parte interessada necessária.
Fórmula de acúmulo de risco	A fórmula usada para acumular as pontuações de risco do projeto. As opções são: ○ Média ○ Máximo(a) ○ Mínimo(a) **Nota:** Somente os riscos avaliados usando a Avaliação de risco avançada são agregados e têm suas pontuações acumuladas. Se um risco for descontinuado, a pontuação do risco descontinuado não será agregada. Para obter detalhes, consulte Acúmulo de pontuação de risco na Avaliação de risco avançada.
Tipo de aprovador	Aprovador do risco do projeto. O aprovador precisa aprovar a avaliação de risco. As opções são: ○ Nenhum: nenhum aprovador é necessário. ○ Gerente de projeto: o gerente de projeto é o aprovador. ○ Parte interessada: as partes interessadas do projeto.
Avaliação de risco do Enterprise	
Tipo de avaliador	Avaliador de risco empresarial. As opções são: ○ Gerente de projeto: o usuário atribuído como gerente de projeto do projeto. ○ Proprietário do risco: o usuário identificado no campo**Atribuído a** do risco. ○ Grupo: o grupo ao qual o risco está atribuído. **Nota:** Este usuário deve ter a função sn_risk.manager.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo de aprovador	Aprovador de risco empresarial. As opções são: ○ Nenhum: quando nenhum aprovador é necessário. ○ Gerente de projeto: o usuário atribuído como gerente de projeto do projeto. ○ Grupo: o grupo ao qual o risco está atribuído.
Dias para atraso	Número de dias após o qual uma avaliação é considerada atrasada a partir da data de início. O campo é definido automaticamente como **5**. **Nota:** O avaliador recebe notificações de lembrete antes que a data de vencimento se aproxime. O avaliador e o gerente do avaliador recebem uma notificação após o vencimento.
Grupo de avaliador	O grupo que avalia o risco empresarial se o campo **Tipo de avaliador** tiver **Grupo**.

5. Clique em **Atualizar**.

Resultado
Os detalhes do avaliador e do aprovador estão definidos.

Atribuir riscos do projeto às partes interessadas para avaliação

Atribua os riscos do projeto à parte interessada relevante para avaliação. Você deve atribuir manualmente os riscos às partes interessadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: it_project_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se o formulário Configuração de integração de risco do projeto tiver **Partes interessadas** selecionadas como avaliador, o gerente de projeto deverá atribuir manualmente a avaliação a uma das partes interessadas do projeto.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Projeto** > **Projetos** > **Todos**.
2. Selecione o projeto para avaliação de risco.
   Certifique-se de que os riscos deste projeto estejam presentes. Consulte Como adicionar riscos a um projeto .
3. Clique na lista relacionada Riscos.
4. Selecione o risco que você deseja avaliar.
5. Clique **em Avaliar risco**.
   Os valores são mostrados com base na configuração de integração.
6. No campo **Aprovador**, selecione um avaliador para o risco do projeto.
7. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
O risco é movido para o fluxo de trabalho do avaliador de risco.

Tópicos relacionados

Configurar integração Project Portfolio Management e Risco avançado

Avaliar os riscos do projeto usando a Avaliação de risco avançada

Avalie os riscos do projeto respondendo a fatores ou perguntas predefinidas. Chegue a uma pontuação de risco para o projeto.

Antes de Iniciar
Função necessária: it_project_manager e sn_grc.business_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um risco é avaliado quanto a riscos inerentes e riscos residuais. Um risco inerente é um risco que não tem controles de mitigação. Um risco residual é um risco que permanece depois que os controles são contabilizados. O fluxo de trabalho da avaliação de risco é determinado pelo administrador de risco nas configurações da metodologia de avaliação de risco. Se o gerente de projeto quiser habilitar a aprovação da avaliação, ele poderá configurar o fluxo de aprovação no formulário Configuração de integração de projeto. Se uma avaliação de um risco tiver sido realizada antes, os resultados das avaliações anteriores serão exibidos na lista relacionada Avaliações anteriores.
Um avaliador de risco pode fazer o seguinte:

- Avalie os riscos que foram adicionados a um projeto.
- Decida se os riscos devem ser elevados a riscos corporativos.

Para entender como avaliar riscos em uma instância de avaliação de risco e como responder às perguntas, consulte Noções básicas sobre a instância de avaliação de risco.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Minhas Tarefas** > **Módulo**.
2. Selecione a avaliação que você deseja avaliar.
3. Clique **em Avaliar**.
4. Na seção Avaliação inerente, responda aos fatores conforme apropriado e clique em **Salvar e calcular**.
5. Na seção Resultados, você pode substituir a pontuação calculada.
   a. Se você achar que a pontuação de risco calculada não está correta, marque a caixa de seleção **Substituir pontuação calculada** para substituir a pontuação de risco calculada.
   b. No campo **Substituir risco inerente**, selecione um valor para substituir a classificação de risco calculada.
   Este campo aparece somente quando a opção **Substituir pontuação calculada** está selecionada.
   c. No campo **Comentários**, insira sua justificativa para substituir a classificação de risco calculada.
6. Clique **em Executar avaliação residual**.
   a. Na seção Avaliação residual, responda aos fatores conforme apropriado.
   b. Clique **em Salvar e calcular**.
7. Clique **em Marcar como concluído**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Clique em **Solicitar Aprovação**.
   A opção de solicitar aprovação aparece somente quando o formulário Configurações de integração de projeto tem os aprovadores identificados. Nesse caso, o fluxo de trabalho passa para o estado Aguardando Aprovação. Mas se a opção para solicitar aprovação não estiver selecionada, o fluxo de trabalho passará para o estado Monitorar.

O que Fazer Depois
Elevar um risco de projeto para risco empresarial.

Elevar um risco de projeto para risco empresarial

Eleve um risco de projeto para um risco empresarial se o risco do projeto tiver um impacto na empresa.

Antes de Iniciar
Função necessária: it_project_manager ou sn_grc.business_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você descobrir que um risco de projeto tem um impacto na empresa, poderá elevar o risco do projeto para um risco corporativo. Depois que um risco é elevado, o risco do projeto é copiado automaticamente para o registro de riscos empresariais. Um risco elevado precisa de uma avaliação do impacto na empresa. O risco do Enterprise está sempre conectado ao risco do projeto. Se um risco do projeto for descontinuado, o risco do Enterprise também será descontinuado.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Projeto** > **Projetos** > **Todos**.
2. Selecione o projeto para avaliação de risco.
3. Selecione o risco avaliado que você deseja elevar.
4. Nos links relacionados, clique em **Elevar para risco empresarial**.

   Nota:
   O avaliador é predefinido no campo **Avaliador**. O valor neste campo é obtido do formulário de configuração de integração do projeto.

5. No campo **Aprovador**, selecione um aprovador.
6. Clique em **Enviar**.

Resultado
Uma nova avaliação de risco é gerada para avaliação de risco empresarial. A avaliação é enviada para o avaliador de riscos empresariais.

O que Fazer Depois
Com base nos avaliadores identificados como avaliadores empresariais no formulário Configuração de integração do projeto, o gerente de riscos empresariais recebe uma notificação para avaliar o risco de uma perspectiva de risco empresarial. As etapas para executar a avaliação de risco são as mesmas fornecidas em Avaliar os riscos do projeto usando a Avaliação de risco avançada.

Avaliação de risco da aplicação usando a Avaliação de risco avançada

Gerencie facilmente os riscos digitais de aplicações de negócios integrando GRC a aplicações de negócios. Ao integrar, você obtém informações em tempo real sobre a postura de risco digital das aplicações de negócios, melhora a comunicação entre os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

responsáveis pela aplicação e os gerentes de risco de TI e pode reduzir as cargas de trabalho.

As empresas usam Application Portfolio Management (APM) para gerenciar seu inventário de aplicações de negócios. Exemplos de aplicações de negócios são Zoom, Workday, Jobvite e assim por diante. Cada aplicação de negócios tem dois proprietários:

- Proprietário da aplicação de TI: possui a aplicação da equipe de TI e é o principal ponto de contato. O responsável pela aplicação de TI também é conhecido como responsável pelo produto da aplicação ou responsável pela aplicação.
- Proprietário do negócio: proprietário da aplicação para seus usos de negócios. O responsável pelo negócio é o patrocinador executivo da aplicação de negócios. O proprietário geralmente é da empresa que patrocinadora da aplicação. Por exemplo, as aplicações financeiras geralmente são patrocinados pelo chefe de finanças.

Ao integrar GRC com APM, você pode simplificar o trabalho dos gerentes de risco de TI identificando os riscos e os controles necessários. Você pode reduzir os riscos digitais das aplicações de negócios. Você também pode garantir que os controles sejam eficazes. Os benefícios desta integração são os seguintes:

- Reduz o tempo gasto pelos gerentes de risco e pelos responsáveis pela aplicação em riscos digitais.
- Fornece uma comunicação mais rápida e eficiente entre os responsáveis pela aplicação e os gerentes de risco.
- Fornece uma visão geral da postura de risco digital das aplicações de negócios.
- Habilita o monitoramento contínuo das aplicações.

Os usuários que se beneficiam desta integração são mostrados na figura a seguir:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Beneficiários de APM e integração de risco

Key Personas



IT Risk Manager
- Primary person responsible for application risk
- Decides the Business Impact Analysis (BIA) rating for the application
- Identifies and implements the necessary controls for the application



IT Application Owner / Product Owner
- Maintains the business application and is primary point of contact
- Provides accurate information about the application for:
  - Risk and control identification
  - Business impact computation
- Assists IT Risk manager in implementation of controls



Application Sponsor / Business Owner
- Business sponsor accountable for the application
- Monitors the application status on a periodic basic



IT Governance Team
- People from compliance and audit team acting as a 2nd and 3rd line of defense
- Conduct audits of the business application to ensure compliance
- Create IT Governance framework that all business applications should comply with

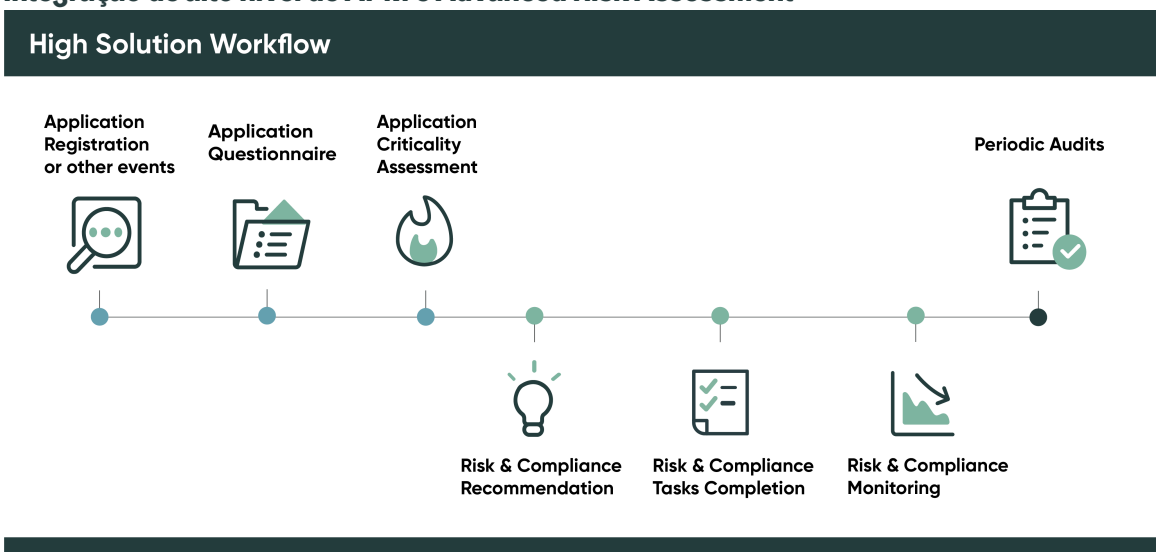
Tradução automática

O recurso Avaliação de risco da aplicação está disponível quando você ativa o plug-in Risco avançado. Mas as configurações padrão para o registro de identificação de risco APM estão disponíveis somente quando você tem a integração Gestão de riscosAPM com o plug-in [] (com.snc.apm_risk_assessment) habilitado.

A imagem a seguir mostra o fluxo de trabalho de alto nível da integração:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração de alto nível de APM e Advanced Risk Assessment



Tópicos relacionados

Fluxo de trabalho de identificação de risco para aplicações de negócios

Fluxo de trabalho de identificação de risco para aplicações de negócios

Ao avaliar uma aplicação quanto a riscos, a aplicação passa por vários estágios de identificação e avaliação de riscos. Você pode definir o fluxo de trabalho de identificação e avaliação com base em seus requisitos.

Antes que os riscos de uma aplicação sejam avaliados, a aplicação deve ser criada na tabela Aplicação de negócios e trazida para GRC. Depois que a aplicação chega a GRC, um registro de identificação de risco é criado. O proprietário da aplicação fornece informações sobre a aplicação ao gerente de riscos de TI. O Gerenciador de riscos de TI mapeia os riscos, as citações e as políticas recomendadas.

Considere o exemplo a seguir para entender o fluxo de trabalho de identificação e avaliação de riscos para uma aplicação de negócios. Uma nova aplicação de negócios é introduzida em sua organização. Esta nova aplicação faz parte da tabela Aplicação de negócios. A nova aplicação tem dois proprietários:

- Responsável pela aplicação de TI
- Responsável pelo negócio: este usuário deve ter a função sn_grc.business_user.

Nota:
Sua organização pode usar funções diferentes.

Neste ponto, a aplicação não faz parte de GRC. Ela deve ser trazida para GRC como uma entidade antes que seus riscos possam ser avaliados. A nova aplicação também deve ter objetos de informação associados a ela.

O fluxo de trabalho e os aprovadores da avaliação de risco da aplicação são determinados pelas configurações no formulário Configuração de identificação de risco. Consulte Configurar integração de identificação de risco para entender o processo de definição do fluxo de trabalho. Para reiniciar a identificação de risco, uma ação do Flow Designer é fornecida.

Ao avaliar uma nova aplicação de negócios, o fluxo de trabalho da identificação de risco é o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Uma aplicação de negócios é criada automaticamente ou por um responsável pela aplicação na tabela de aplicações de negócios.
2. GRC detecta a nova aplicação de negócios. Uma entidade GRC foi criada para a nova aplicação. A detecção é tratada pelo trabalho agendado GRC de geração de perfil que é executado em segundo plano.
3. Um novo registro de identificação de risco é criado para a aplicação.

   Nota:
   O Gerenciador de riscos pode modificar o registro de configuração e determinar o fluxo de trabalho da avaliação. Depois que uma configuração de identificação de risco é publicada, o gerenciador de risco pode modificar somente alguns campos no registro de configuração.

4. Um questionário é iniciado e enviado ao responsável pela aplicação para coletar detalhes sobre a aplicação.
5. O responsável pela aplicação responde ao questionário.
6. O gerente de riscos de TI revisa as respostas. Se as respostas forem insatisfatórias, o gerente enviará o questionário de volta para o responsável pela aplicação.

   Nota:
   Se o questionário for enviado de volta, as novas respostas serão revertidas para a forma original.

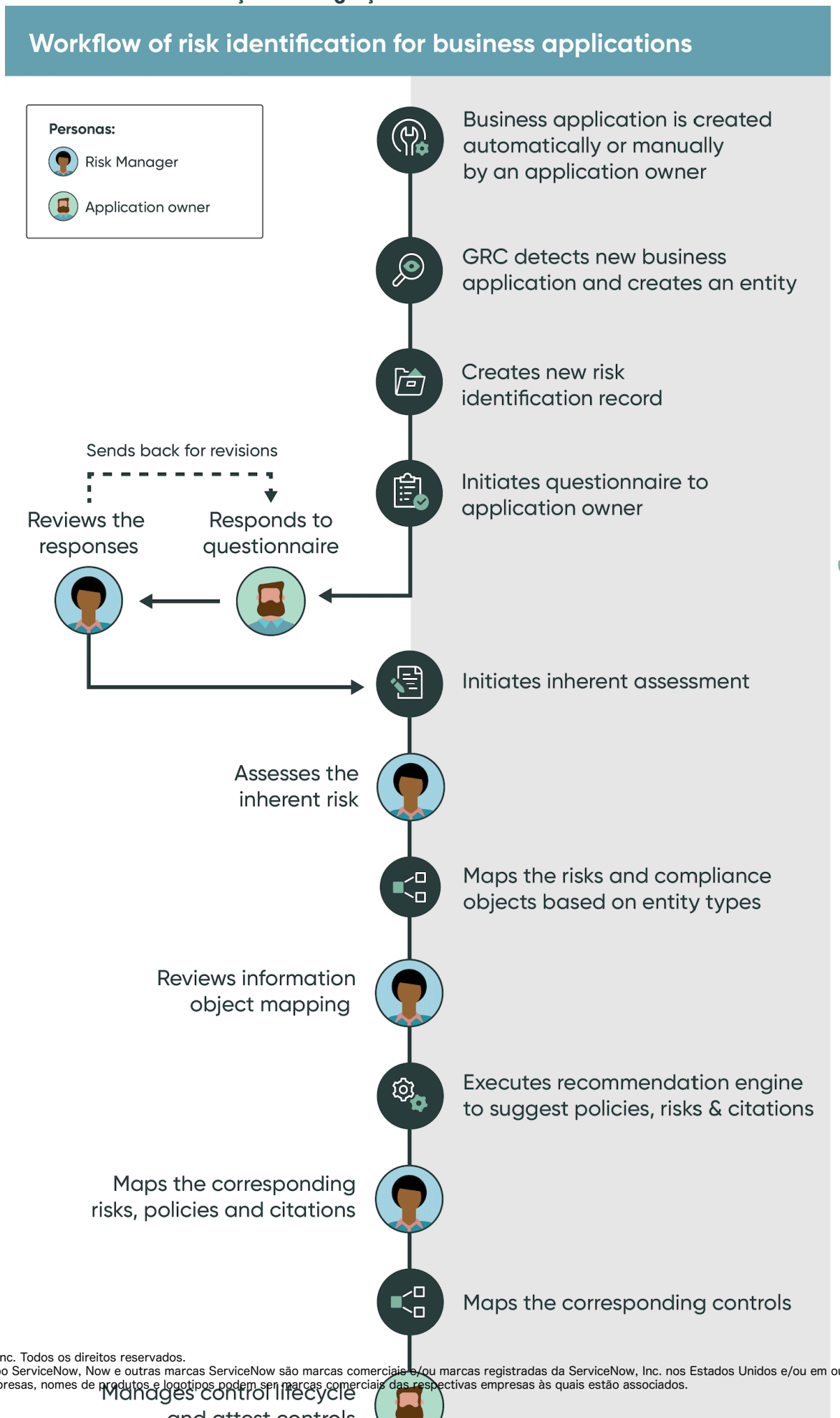
7. Com base na configuração, depois que o Gerenciador de riscos de TI está satisfeito com as respostas, o sistema inicia a avaliação inerente.
8. GRC mapeia os riscos e os objetos de conformidade com base nos tipos de entidade.
9. O gerente de riscos de TI revisa o mapeamento de objetos de informações.
10. O sistema executa o mecanismo de recomendação com base no algoritmo selecionado na configuração.
11. O Gerenciador de riscos de TI revisa e mapeia os riscos, políticas e citações recomendados com base nos objetos de informações associados.
12. O Gerenciador de riscos de TI mapeia os controles recomendados com base em citações, políticas e riscos associados.
13. O proprietário da aplicação gerencia o ciclo de vida do controle e certifica os controles.

A figura a seguir representa o fluxo de trabalho da solução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho da solução da integração de GRC e APM



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados do registro de identificação de risco

Depois que a configuração de identificação de risco é movida para o estado Publicado, um registro de identificação de risco é criado para a entidade relacionada.

O registro de identificação de risco passa pelos seguintes estados:

- Novo: um novo registro foi criado
- Coleta de informações: as informações sobre a aplicação são coletadas.
- Revisão: o gerente de risco revisa as informações.
- Avaliação inerente: o gerenciador de risco executa a avaliação de risco inerente.
- Mapeamento de riscos: o Gerenciador de riscos mapeia os riscos, citações e políticas necessários.
- Monitorar: os riscos são monitorados.
- Descontinuado: os riscos são desativados conforme necessário.

Depois que a configuração de identificação de risco é movida para o estado Descontinuado, a configuração se torna inválida e os registros de identificação de risco não são criados para entidades relacionadas.

Em termos de ciclo de vida, um registro de identificação de risco passa pelos seguintes estados:

1. Novo
2. Coleta de informações
3. Revisão
4. Avaliação inerente
5. Mapeamento de risco
6. Monitorar
7. Desativado

Configurar integração de identificação de risco

Antes de avaliar uma aplicação, especifique a aplicação de destino em que a identificação de risco deve ser iniciada.

Antes de Iniciar

Verifique se você tem as seguintes aplicações:

- Application Portfolio Management deve ser instalado se você quiser que o mecanismo de recomendação seja habilitado e use a integração.
- Application Portfolio Management A integração com a Gestão de riscos (com.snc.apm_risk_assessment) deve ser instalada. Esta aplicação é necessária somente se você quiser usar a integração.
- Mecanismo de avaliação inteligente e GRC Common Workspace Elements devem ser instalados para usar o questionário de avaliação inteligente durante a identificação de risco.

Função necessária: sn_risk.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O formulário Configuração de identificação de risco contém um tipo de entidade e um registro de identificação padrão para a tabela de aplicações de negócios. Como administrador de risco, você pode modificar o registro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

padrão ou criar sua própria configuração. As etapas neste procedimento são para criar um registro. O formulário Configuração de identificação de risco é usado para fazer o seguinte:

- Reúna informações sobre a aplicação usando um questionário.
- Determine a criticidade da aplicação.
- Determine se uma avaliação inerente à aplicação é necessária.
- Identifique os riscos e mapeie os controles relevantes.
- Escolha receber recomendações para riscos e controles.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Avaliação de Risco avançado** > **Administração** > **Configuração de identificação de risco**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração de identificação de risco

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração. Um exemplo é Identificação de risco para aplicação de negócios.
Nível de configuração	O nível em que a configuração é feita. As opções são: ○ Classe da entidade ○ Tabela
Classe da entidade de destino	Classe de entidade para a qual o questionário de identificação de risco é iniciado. Para cada entidade desta classe de entidade, um registro de identificação de risco é criado automaticamente. Este campo aparece somente quando **a classe de entidade** é selecionada no **nível de configuração**.
Tabela de destino	Tabela que contém o registro da aplicação. Para cada entidade desta tabela, um registro de identificação de risco é criado automaticamente. Este campo aparece somente quando **Tabela** é selecionado no **Nível de configuração**.
Estado	Estado da configuração. Esse campo é definido automaticamente como **Rascunho**.
Grupo de gerenciadores de risco	Grupo que revisa o fluxo de trabalho de identificação de risco. Os usuários que pertencem a este grupo devem ter as funções sn_risk.manager e sn_compliance.manager.
Questionário de identificação	Opção para iniciar um questionário para coletar informações sobre a aplicação.
Avaliação inerente	Opção para executar avaliação inerente ou avaliação de análise de impacto nos negócios (AIN).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Mecanismo de recomendação	Opção para recomendar riscos e controles. Esta opção está disponível somente quando o campo da **tabela de destino** tem **Aplicação de negócios**.
Questionário de identificação	
Usar avaliação inteligente	A opção permite o uso de modelos de avaliação inteligentes. Você pode selecionar um modelo de avaliação inteligente no campo **Questionário**. Para obter mais informações sobre como criar um modelo de avaliação inteligente, consulte Criar um modelo de avaliação inteligente para identificação de riscos.
Questionário	Questionário usado para coleta de informações. **Nota:** Você pode ver uma lista de modelos de avaliação inteligente somente ao selecionar a opção **Usar avaliação inteligente**. Somente modelos de avaliação publicados com uma categoria de identificação de risco e o campo **de destino da avaliação** selecionado como `entidade` estão disponíveis para seleção.
Tipo de respondente	Respondente do questionário. As opções são: ◦ Proprietário da entidade ◦ Usuário no registro de destino
Revisão de questionário necessária	Opção para exigir que o questionário seja revisado por um revisor.
Campo de respondente	Campo na tabela de destino que contém o entrevistado do questionário. Este campo aparece quando o campo **Tipo de respondente** tem **Usuário no registro de destino**.
Avaliação inerente	
Revisão para avaliação inerente necessária	Opção para escolher se a avaliação inerente deve ser revisada.
Metodologia de avaliação de risco	Opção para selecionar a metodologia de avaliação de risco (RAM) para executar a avaliação inerente. Você pode ver a lista de RAMs associadas à tabela de destino selecionada. **Nota:** Somente RAMs baseadas em objeto publicadas com a opção de avaliação inerente habilitada estão disponíveis para seleção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo de aprovador	Tipo de aprovador para a avaliação inerente. As opções são: ○ Usuário no registro de destino ○ Grupo **Nota:** Este campo aparece somente quando a opção **Revisar para avaliação inerente necessária** é selecionada.
Aprovador	Aprovador da avaliação inerente. Para uma aplicação de negócios, o aprovador é o responsável pelo negócio da aplicação. **Nota:** Este campo aparece somente quando **Usuário no registro de destino** é selecionado em **Tipo de aprovador**.
Grupo de aprovadores	Grupo de aprovadores para avaliação inerente. Este campo aparece somente quando o campo **Tipo** de aprovador tem **Grupo**. **Nota:** Este campo aparece somente quando **Grupo** é selecionado em **Tipo de aprovador**.
Mecanismo de recomendação	
A seção Mecanismo de recomendação aparece somente quando o campo da **tabela de destino** tem **Aplicação de negócios**.	
Algoritmo do mecanismo de recomendação	Especifique o mecanismo de recomendação. As opções são: ○ Nenhum(a) ○ Com base no mapeamento de objetos de informação Para obter detalhes sobre objetos de informação, consulte Objetos de informação.
Frequência	
Frequência	Frequência de reinicialização do fluxo de trabalho. **Nota:** A próxima data de execução do reinício do fluxo de trabalho é calculada com base na frequência definida no registro de configuração de integração de risco. Essa frequência garante a avaliação contínua da aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Mês	Mês em que o trabalho deve ser executado.
Dia do mês	Dia do mês em que o trabalho deve ser executado.

4. Selecione **Enviar**.
5. Para definir o mapeamento de RAM para a configuração de identificação de risco, execute as seguintes ações:
   a. Na seção Configuração de identificação de risco para mapeamentos de RAM, selecione **Novo**.
   A seção Configuração de identificação de risco para mapeamentos de RAM aparece somente quando **a classe de entidade** é selecionada no **nível de configuração**.
   b. No formulário, preencha os campos.

Configuração de identificação de risco para formulário de mapeamento de RAM

Campo	Descrição
Configuração de identificação de risco	Configuração de identificação de risco para o mapeamento de RAM. Este campo é definido automaticamente como o número de configuração de identificação de risco.
Tabela	Tabela na qual você deseja definir o mapeamento de RAM.
Metodologia de avaliação de risco	Opção para selecionar a RAM para executar a avaliação inerente. Você pode ver a lista de RAMs associadas à tabela selecionada. **Nota:** Somente RAMs baseadas em objeto publicadas com a opção de avaliação inerente habilitada estão disponíveis para seleção.

   c. Selecione **Enviar**.
6. Selecione **Publicar** para publicar o registro.

Tópicos relacionados

Fluxo de trabalho de identificação de risco para aplicações de negócios

Como responder a um questionário da aplicação

Responda a um questionário sobre uma aplicação para avaliação de risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user ou sn_grc.businesss_user_lite

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O formulário de Identificação de Risco contém várias fases para o fluxo de trabalho. Quando uma aplicação é criada em GRC como uma entidade, um questionário é enviado ao responsável pela aplicação de TI. O questionário é útil para os gerentes de risco identificarem ameaças e controles de mitigação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Minhas avaliações e pesquisas**.
   Como alternativa, você também pode navegar até **Questionários clássicos de identificação** de **risco ou Questionários de identificação** de risco na página Minhas tarefas para acessar o questionário.
   Selecione Questionários de **identificação de risco** para o questionário de avaliação inteligente.
2. Abra o registro com a avaliação à qual você deve responder.
3. Insira suas respostas.
4. Selecione **Enviar**.

Resultado
O estado do registro de identificação de risco passa do estado Coleta de informações para o estado Revisão.

O que Fazer Depois
O gerente de riscos de TI pode revisar as respostas e enviar o questionário de volta ou aceitar as respostas.

Criar um modelo de avaliação inteligente para identificação de riscos

Crie um modelo de avaliação inteligente para identificação de risco usando a aplicação Mecanismo de avaliação inteligente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço de avaliação**.
2. Na página principal do Espaço de avaliação, selecione **Novo modelo** e preencha o formulário de detalhes do modelo.

Criar formulário de modelo de avaliação

Campo	Descrição
Nome do modelo	Nome exclusivo e significativo do modelo.
Nome da avaliação	Opção para incluir um nome alternativo para as avaliações geradas. O entrevistado vê este nome em vez do nome do modelo. **Nota:** O campo **Nome da avaliação** está disponível quando você seleciona o ícone.
Descrição	Texto que ajuda outras pessoas a entender para que o modelo será usado.
Categorias do modelo de avaliação	Categoria da qual o novo modelo de avaliação deve ser membro. Você deve selecionar a categoria de identificação de risco. Categorias de modelo que impõem a segregação de dados para modelos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Uma categoria controla quais usuários podem exibir um modelo. Cada modelo de avaliação está associado a uma ou mais categorias de modelo. Para exibir um modelo em uma categoria, você deve ter uma função de categoria associada à categoria. Veja Criar uma categoria de modelo de avaliação **Nota:** Você pode criar uma avaliação somente a partir de um modelo de avaliação publicado. Você pode atualizar um modelo publicado somente se nenhuma avaliação ativa estiver associada ao modelo.
Avaliação desejada	A tabela registra selecionados para serem avaliados, também conhecidos como escopo de avaliação. Várias tabelas podem ser adicionadas como o destino da avaliação, tornando o escopo uma combinação de registros de cada tabela. Você deve selecionar Entidade.

3. Selecione **Criar**.

Revisar respostas e executar avaliação de risco inerente

Calcule a pontuação de risco geral de uma aplicação executando uma avaliação de risco avançada. Depois que o responsável pela aplicação de TI responde ao questionário, um gerente de risco revisa as respostas e executa a avaliação inerente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que o avaliador de risco retornar o questionário de avaliação, você poderá revisar o questionário como gerente de risco. Com base em sua revisão, você pode iniciar uma avaliação de risco para a aplicação.
A tarefa de avaliação de risco é iniciada para o grupo responsável por executar a avaliação. A tarefa está disponível em **Minhas tarefas de grupo**. Qualquer gerente de risco que faça parte do grupo pode realizar a avaliação. Os avaliadores geralmente não variam.

Você pode optar por usar os fatores manuais ou automatizados. Por padrão, há três fatores manuais associados a uma metodologia de avaliação de risco. Há também três fatores automatizados que não estão associados a nenhuma metodologia de avaliação de risco. Os nomes dos fatores são:

- Impacto da confidencialidade
- Impacto na integridade
- Impacto na disponibilidade

Alguns dos fatores ou perguntas na instância de avaliação de risco podem já ter uma resposta ou uma resposta. Esses valores são derivados das respostas do proprietário da aplicação. Você pode exibir como o valor foi calculado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Avaliação de Risco avançado** > **Identificação de risco** > **Todos**.
2. Abra o registro com a avaliação que você deve revisar.
3. Na lista relacionada Questionários, clique em **Exibir respostas** para a avaliação necessária.

   a. Se você não estiver satisfeito com as respostas fornecidas no questionário, clique em **Rejeitar questionário**.
   O entrevistado recebe um e-mail e é solicitado a reenviar o questionário.

   b. Se você estiver satisfeito com as respostas fornecidas pelo proprietário da aplicação, execute a avaliação inerente clicando em **Executar avaliação inerente**.
   O link da instância de avaliação de risco é criado.

   Para entender o processo de avaliação de risco e como responder a perguntas, consulte Noções básicas sobre a instância de avaliação de risco.
4. Clique no link da instância de avaliação de risco que é gerado.
5. Responda às perguntas ou fatores manuais.
6. Clique com o botão direito do mouse e salve o formulário.
7. Clique em **Solicitar Aprovação**.

Resultado

O aprovador selecionado no formulário Configuração de identificação de risco pode revisar a avaliação inerente. O estado no formulário Identificação de risco é movido para o estado Mapeamento de risco.

O que Fazer Depois

Associar riscos, citações, políticas e controles a um registro de identificação de risco.

Associar riscos, citações, políticas e controles a um registro de identificação de risco

Depois que a avaliação inerente for concluída, você poderá associar riscos, citações, políticas e controles ao registro de identificação de risco. Você pode identificar quais métodos usar para reduzir os riscos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager e sn_compliance.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Riscos, citações e políticas podem ser associados manualmente ou usando o mecanismo de recomendação. O mecanismo de recomendação fornece sugestões automáticas para risco, citações e políticas. A opção para habilitar o mecanismo de recomendação é feita no registro de configuração de identificação de risco. A opção está disponível somente para a tabela de aplicações de negócios. Para que as recomendações sejam habilitadas, as declarações de riscos, citações e políticas devem ter objetos de informação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Avaliação de Risco avançado** > **Identificação de risco** > **Todos**.
2. Abra o registro ao qual você deseja associar riscos, citações e políticas.
   Este é o registro para o qual você realizou as avaliações inerentes.
3. Clique **em Associar riscos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A lista relacionada Mapeamento de objetos de informação e a lista relacionada Riscos são exibidas. Nesta fase, você pode adicionar riscos manualmente ou permitir que o mecanismo de recomendação recomende riscos.

4. Para adicionar riscos manualmente, clique em **Adicionar da biblioteca**.
5. Para usar o mecanismo de recomendação, faça o seguinte:
   a. Clique em **Recomendar riscos** para usar o mecanismo de recomendação.
   b. Selecione a declaração de risco apropriada e clique em **Adicionar riscos**.
6. Para adicionar citações e políticas, clique em **Associar citações e políticas**.
   A lista relacionada a Citações e a lista relacionada a Políticas são exibidas.
7. Adicione as citações e políticas necessárias manualmente da biblioteca ou usando as políticas e citações recomendadas.
8. Para associar controles, clique em **Associar controles**.
9. Adicione os controles necessários manualmente na biblioteca ou clicando em **Controles recomendados**.
   Os controles são criados com base nos objetivos de controle.
10. Para mover um controle para o estado **Certificar, selecione o controle e clique em Iniciar certificação**.
11. Clique em **Monitorar** para mover o registro para o estado Monitorar.

Tópicos relacionados

Mecanismo de recomendação para mapeamento de risco e conformidade

Mecanismo de recomendação para mapeamento de risco e conformidade

Um mecanismo de recomendação é um sistema que sugere produtos, serviços e informações para usuários com base na análise de dados. Um mecanismo de recomendação aumenta as receitas e outras métricas essenciais.

As recomendações derivam de vários fatores, como o histórico do usuário e o comportamento de usuários semelhantes. Um exemplo de mecanismo de recomendação é um site de compartilhamento de vídeo. Com base no seu histórico de exibição e preferências, o site recomenda vídeos. Alguns mecanismos de recomendação são baseados em regras. O mapeamento de risco e conformidade em GRC usa um mecanismo de recomendação baseado em regras.

Ao usar o mecanismo de recomendação, o gerenciador de risco precisa mapear os objetos de informação com suas declarações de risco, citações e políticas. Os principais recursos do mecanismo de recomendação são os seguintes:

- Usa o conceito de objetos de informação para recomendar os riscos e as conformidades.
- Corresponde as aplicações de negócios às bibliotecas de risco e conformidade comparando os objetos de informação das bibliotecas.
- Permite que os gerentes de risco de TI definam e mapeiem bibliotecas de risco e conformidade com base nas informações contidas na aplicação.
- Reduz o tempo gasto no mapeamento das bibliotecas de risco e conformidade.
- Melhora o tempo geral necessário para definir o escopo das aplicações e ativos corretos que devem ser auditados para um tipo específico de auditoria.

Objetos de informação

Os objetos de informação fazem parte da capacidade de gestão de portfólio de informações na aplicação Application Portfolio Management.

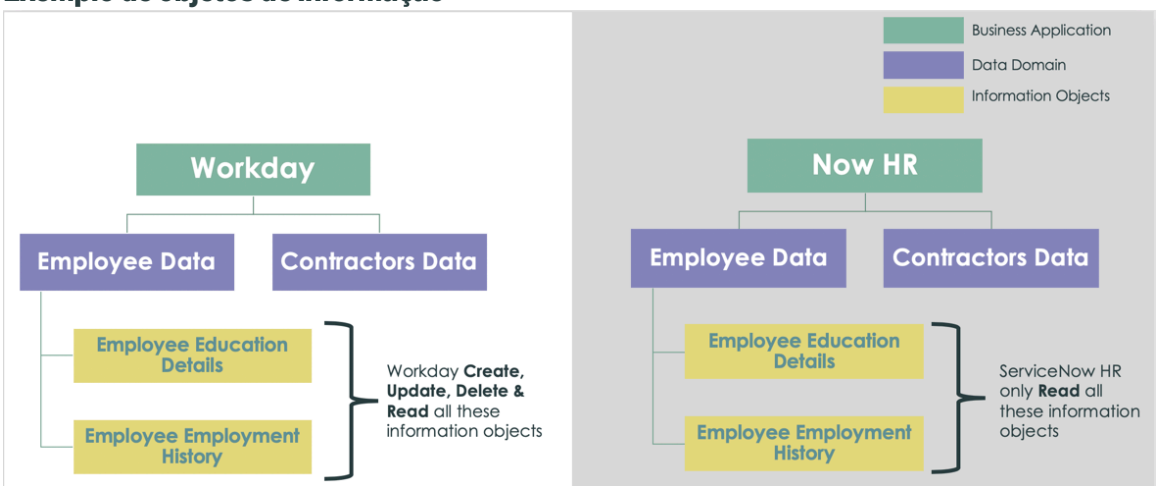
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um objeto de informação é um item de configuração que exibe informações de forma organizada. A finalidade do objeto de informação é descrever logicamente o tipo de dados que é trocado entre a aplicação e o banco de dados. Depois que os objetos de informação são criados, eles são mapeados para aplicações de negócios. Para uma determinada aplicação de negócios, os objetos de informação determinam se as informações podem ser criadas, atualizadas, excluídas ou lidas nessa aplicação de negócios. Essa capacidade permite que os responsáveis pela aplicação gerenciem informações com eficiência. De uma perspectiva da gestão de segurança da informação, essa capacidade permite que a função de risco e conformidade defina o nível correto de controles que devem ser aplicados.

A figura a seguir mostra um exemplo de objetos de informação. Existem duas aplicações: Workday e Now HR. Ambas as aplicações armazenam informações de funcionários. As informações do funcionário são um objeto de informação. A aplicação Now HR só pode ler informações de funcionários, enquanto a aplicação Workday tem mais permissões. Os riscos e controles que se aplicam às aplicações são semelhantes. No entanto, o Workday não apenas lê, mas também cria, atualiza e exclui as informações do funcionário. Isso significa que os riscos associados ao Workday são maiores e, portanto, os controles aplicados ao Workday são mais rigorosos.

Exemplo de objetos de informação



Integração da avaliação de risco avançada com outras aplicações

Como administrador, você pode incorporar avaliações de risco em outros fluxos de trabalho e definir regras para quando as avaliações de risco devem ser iniciadas. O principal benefício da incorporação de avaliações de risco é a digitalização do fluxo de trabalho para que as avaliações sejam iniciadas automaticamente sem esforço manual.

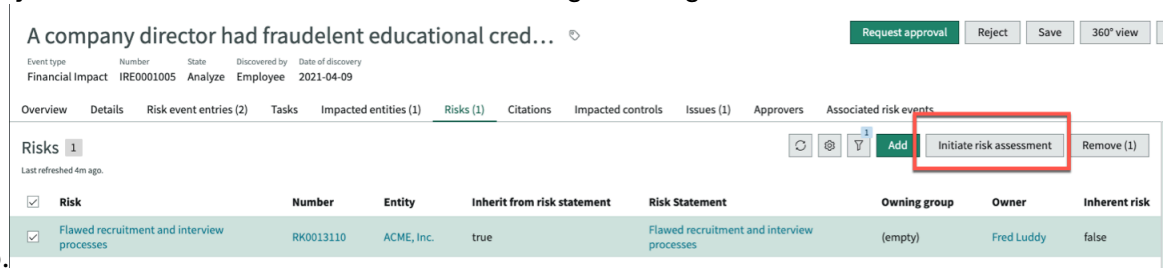
Antes da versão San Diego, era possível executar avaliações de risco de maneira cíclica. Isso significa que as avaliações de risco anteriores foram realizadas apenas algumas vezes por ano e, portanto, seu relatório de postura de risco pode não ser preciso. Para resolver esse problema, agora você pode executar avaliações de risco orientadas por eventos. As avaliações de risco orientadas por eventos significam que, quando ocorre um evento, você pode executar uma avaliação de risco. A execução de avaliações de risco orientadas por eventos ajuda a obter uma visão rápida da postura de risco real e a tomar as ações corretivas necessárias. Você pode integrar a avaliação de risco avançada a qualquer aplicação e executar avaliações baseadas em risco em seus espaços. Por padrão, ServiceNow® fornece a integração da avaliação de risco avançada com eventos de risco no Espaço de trabalho de risco.

Para integrar a avaliação de risco em uma aplicação no seu espaço, você deve executar as etapas de configuração fornecidas no artigo Integração da avaliação de risco no espaço [KB0999135] na Base de conhecimento Now Support.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depois de executar as etapas de configuração, você pode ver o botão **Iniciar avaliação de risco** na interface do usuário. A imagem a seguir mostra o botão Novo.



Embora você possa integrar o recurso Iniciar avaliação de risco em qualquer aplicação no seu espaço, este artigo usa eventos de risco como exemplo. Ao analisar um evento de risco e identificar os riscos relevantes, você pode iniciar facilmente as avaliações de risco para esses riscos integrando o fluxo de trabalho de avaliação de risco avançado em seus eventos de risco. Essa integração permite que você execute avaliações de risco sem passar por todo o processo de criação de escopos de avaliação de risco. Antes da versão San Diego, para que um avaliador de risco executasse uma avaliação de risco, o usuário de risco era obrigado a criar um escopo de avaliação de risco que definisse a entidade, o avaliador e o aprovador.

Ao iniciar uma avaliação para um risco criado para um evento de risco, embora a metodologia de avaliação de risco (RAM) esteja definida como a RAM primária da classe de entidade, você pode selecionar uma metodologia de avaliação de risco relevante diferente. Somente as metodologias de avaliação de risco associadas à classe de entidade do risco selecionado estão disponíveis para seleção. Você pode especificar o avaliador e o aprovador para a avaliação de risco. Somente usuários com a função sn_risk_advanced.ara_assessor podem ser os avaliadores e usuários com a função sn_risk_advanced.ara_approver podem ser os aprovadores. Para obter mais informações sobre essas funções, consulte Funções para executar avaliação de risco avançado. Anteriormente, os aprovadores eram definidos quando os administradores de risco criavam os escopos de avaliação de risco. No entanto, ao iniciar uma avaliação de risco a partir de uma aplicação, você pode especificar os aprovadores no momento da criação da avaliação. Você não pode mudar os aprovadores depois de especificá-los. Se o aprovador estiver definido como **Igual ao gerente do avaliador**, o aprovador será definido automaticamente, dependendo do avaliador. Você também pode definir o número de dias após o qual a avaliação será considerada atrasada.

Mesmo ao iniciar uma avaliação de risco a partir de uma aplicação usando a API, você pode adicionar esses riscos ao escopo de avaliação de risco a qualquer momento. Depois que o risco é adicionado ao escopo de avaliação de risco, a frequência da avaliação é baseada na frequência definida no escopo de avaliação de risco.

Pode haver alguns cenários em que talvez você não consiga iniciar uma avaliação de risco a partir de uma aplicação. Esses cenários são listados da seguinte forma.

- Se você selecionar vários riscos e tentar iniciar as avaliações de uma só vez. O motivo para isso é que diferentes riscos podem ter diferentes entidades e diferentes metodologias de avaliação de risco.
- Se houver uma avaliação de risco em andamento.
- Se uma metodologia de avaliação de risco não estiver definida para a entidade para a qual o risco existe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração de Central do funcionário e GRC

A integração de tarefas GRC com o Central do funcionário torna mais fácil para os funcionários concluir as tarefas GRC com facilidade e eficácia. Essa integração permite que eles relatem eventos de risco ou solicitem exceções às políticas e torna GRC mais útil na organização.

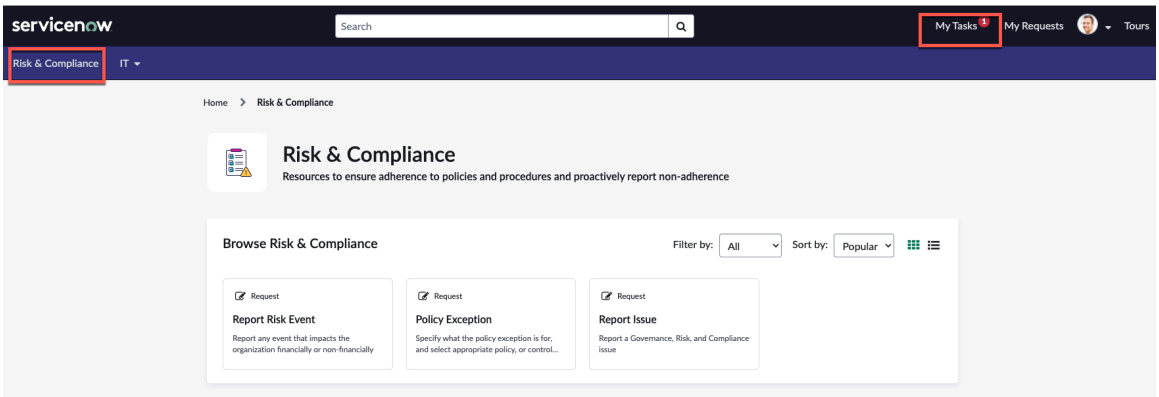
O portal Central do funcionário é um portal unificado que ajuda a conectar sistemas em toda a empresa a um site de destino que oferece uma experiência simples e centralizada para funcionários com opções fáceis de configurar. Para saber mais sobre o Central do funcionário, consulte Explorar a Central do funcionário .

Se você integrar GRC com o Central do funcionário, poderá fornecer a todos os funcionários uma interface para executar as seguintes tarefas:

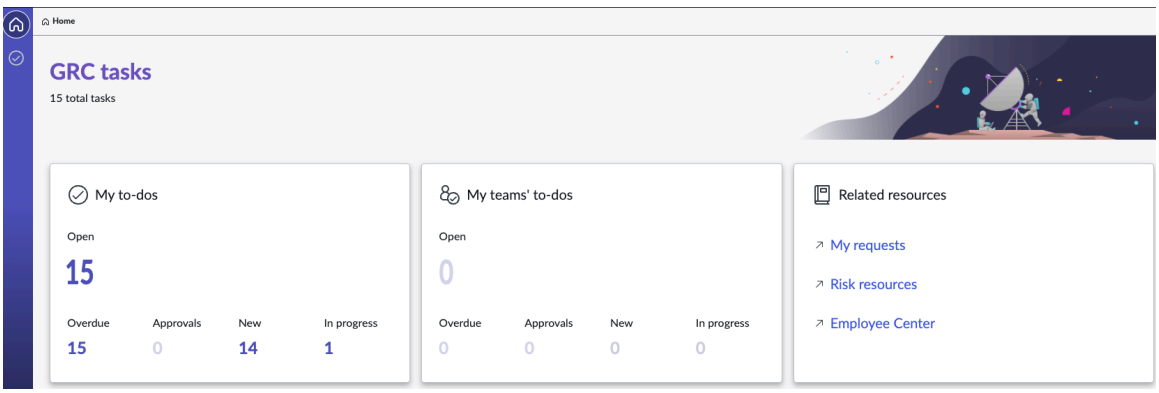
- Relate rapidamente eventos de risco.
- Relate um problema.
- Solicite uma exceção à política.
- Use **Minhas tarefas** para obter uma exibição consolidada de todas as suas tarefas e executá-las imediatamente.
- Responda a um questionário de identificação de risco.
- Conclua outras GRC tarefas, como questionário de certificação de controle, avaliações de risco clássicas e assim por diante.

As imagens a seguir mostram a interface do usuário do Central do funcionário.

Central do funcionário com GRC



Tarefas do GRC na Central do funcionário



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar o monitoramento contínuo de riscos entre Gestão de riscos e Resposta a vulnerabilidades

O monitoramento contínuo de riscos é uma integração de recursos entre os produtos GRC: Gestão de riscos e Operações de segurança Resposta a vulnerabilidades, que usa indicadores para identificar rapidamente vulnerabilidades de alto impacto com base no impacto nos negócios.

Administradores, gerentes ou usuários de risco podem monitorar vulnerabilidades críticas exibindo o efeito direto na postura de risco. Um novo tipo de entidade **de serviços de negócio** e modelos de indicador identificam automaticamente os serviços afetados que são críticos, representam uma perda de disponibilidade e têm mais de duas semanas. Essas vulnerabilidades de alto risco podem resultar em uma violação e possível perda de propriedade intelectual.

Nota:
O tipo de entidade chamado "Serviços de negócio críticos" é definido como inativo por padrão e deve ser ativado.

Monitoramento contínuo do fluxo de trabalho de risco

1. O administrador do sistema ativa os plug-ins Gestão de riscos e Resposta a vulnerabilidades.
2. O administrador de risco cria declarações de risco e modelos de indicador.
3. O gerenciador de risco associa o tipo de entidade **Serviços de negócio críticos** às declarações de risco e aos modelos de indicador.
4. A aplicação Resposta a vulnerabilidades ingere dados de vulnerabilidade de scanners relacionados aos serviços afetados.
5. Conforme os riscos são identificados, os problemas são gerados e atribuídos aos responsáveis pelo serviço de negócios apropriados.
6. Os painéis fornecem uma exibição atualizada para as partes interessadas nos negócios conforme os riscos são identificados e corrigidos.

Integração do Microsoft 365 com o Emissão de relatórios de gestão de risco

A integração Emissão de relatórios de gestão de risco (sn_grc_mgmt_report) fornece capacidades de emissão de relatórios para gerentes de relatórios de risco para relatar ServiceNow Gestão de riscos dados do sistema, relatórios de lista, gráficos, relatórios dinâmicos e multipivot usando Microsoft Word.

Os gerentes de risco preparam relatórios para membros do conselho ou gestão sênior periodicamente para fornecer atualizações sobre o perfil de risco com base nas informações disponíveis em ServiceNow.

Esta integração permite que os gerentes de relatório de risco exibam o inventário dos ServiceNow Gestão de riscos links de dados no relatório e atualizem os dados inseridos para que estejam em sincronia com os dados ServiceNow Gestão de riscos mais recentes. Uma trilha de auditoria também é estabelecida entre os dados importados e a instância do ServiceNow. A trilha de auditoria fornece a qualquer auditor a capacidade de selecionar os links no documento e acessar a origem dos dados na instância ServiceNow.

Nota:
Esta integração é compatível com a versão para desktop 16.71 (23031200) e a versão Web 16.0.16412.41005 do Microsoft Word. No entanto, os gráficos não são interativos na versão da Web. Isso significa que você não pode modificar as cores do gráfico, os formatos e assim por diante. A versão compatível do Office Windows é 2303 (compilação 16130.20394).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode alterar o formato, o estilo e as cores dos dados importados. Os seguintes estilos de gráfico são compatíveis:

Estilos de gráfico compatíveis

Tipo de gráfico	Estilos compatíveis
Gráfico de pizza	• Cor do gráfico • Exibir rótulo do dado • Título do gráfico • Mostrar legenda

Gráfico de barras	• Cor do gráfico
	• Exibir rótulo do dado
	• Título do gráfico
	• Eixo X e eixo Y
	  ◦ Título
	  ◦ Título em negrito
	  ◦ Grade de exibição
	  ◦ Rótulo em negrito

Gráfico de barras horizontal	• Cor do gráfico
	• Exibir rótulo do dado
	• Título do gráfico
	• Eixo X
	  ◦ Título
	  ◦ Título em negrito
	  ◦ Grade de exibição
	  ◦ Rótulo em negrito
	• Eixo Y
	  ◦ Grade de exibição
	  ◦ Rótulo em negrito

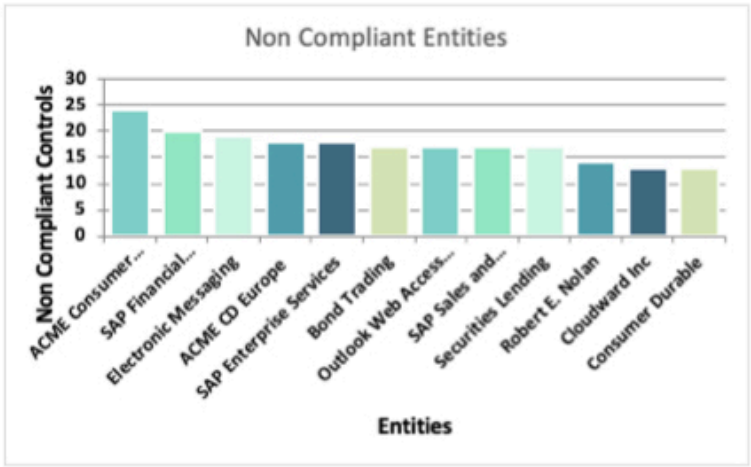
A imagem a seguir mostra como os dados importados são exibidos em um documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como vários tipos de dados importados são exibidos em um documento

The data that is imported from an instance into a Word document.





Control	Classification	Control effectiveness	Design effectiveness	Operating effectiveness	Actual start	Status
Establish and maintain electronic storage media management procedures.	Preventive	Ineffective	Effective	Ineffective	2027-07-02 22:17:48	Green
Manage changes.	Preventive	Ineffective	Ineffective	None	2023-10-23 08:15:01	Green

Fluxo de trabalho de Emissão de relatórios de gestão de risco

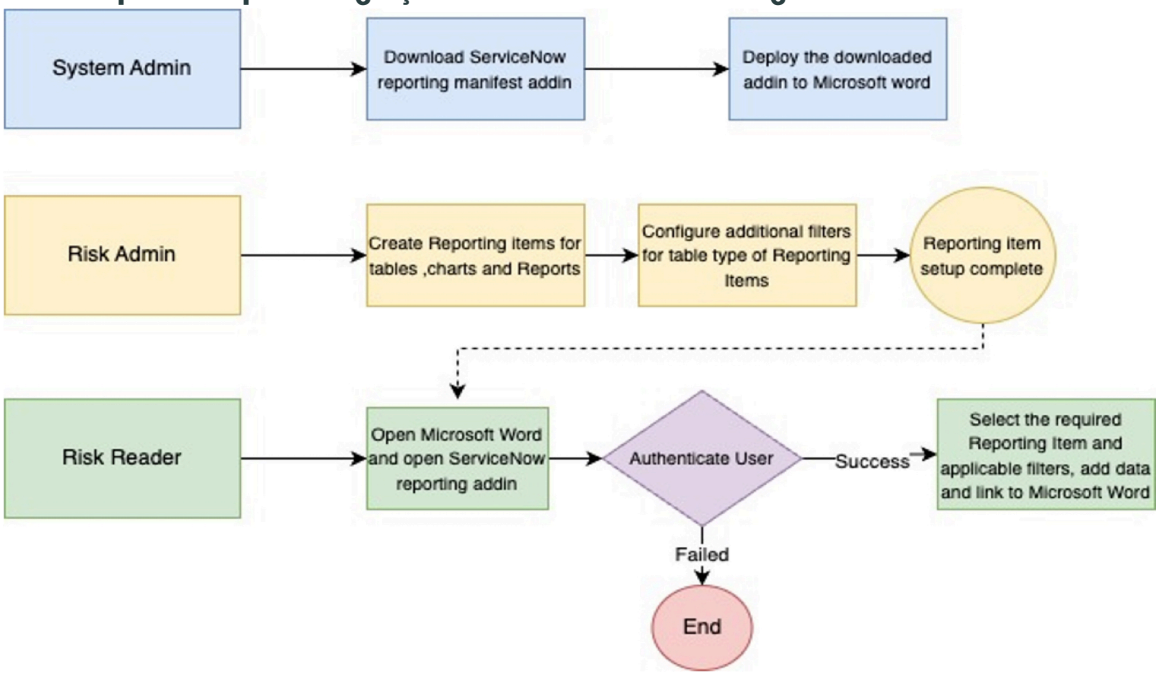
A integração Emissão de relatórios de gestão de risco utiliza um fluxo de trabalho que requer a participação de várias funções de usuário, como administradores do sistema, administradores de risco e gerentes de risco. Ao definir um fluxo de trabalho claro, indivíduos e equipes podem entender melhor suas funções e responsabilidades e gerar os relatórios necessários.

A figura a seguir exibe o fluxo de trabalho completo do uso da integração Emissão de relatórios de gestão de risco para gerar relatórios em um documento Microsoft Word.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo do processo para integração Emissão de relatórios de gestão de risco



Para gerar Microsoft Word relatórios:

1. Baixe o suplemento Emissão de relatórios da ServiceNow : como administrador do sistema, baixe e instale o arquivo de manifesto de risco. Um arquivo de manifesto contém informações sobre os arquivos incluídos em um aplicativo ou pacote de software. Ele é usado pelo instalador do software para garantir que todos os arquivos necessários sejam instalados nos locais corretos. Nesta fase, você também deve trabalhar com o administrador do Microsoft 365 para carregar o arquivo de manifesto para a aplicação do Microsoft Word. O administrador do Microsoft 365 tem os direitos de acesso necessários.
2. Como um administrador de risco, configure os registros de configuração de relatórios Microsoft 365 para especificar quais tabelas, relatórios e gráficos de sua instância ServiceNow® devem ser usados para importar dados para sua instância Microsoft Word. Você também pode especificar as colunas de uma tabela da qual deseja importar dados.
3. Como administrador de risco, você pode configurar filtros de emissão de relatórios adicionais. Esses filtros especificam em um nível granular quais dados devem ser importados para o relatório de divulgação de uma tabela.
4. Como gerente de risco, acesse o documento Microsoft Word, autentique-se com as credenciais ServiceNow® e importe os dados da sua instância para o documento. Você pode alterar a formatação dos dados de acordo com suas preferências.

Instalar o Emissão de relatórios da ServiceNow add-in para emissão de relatórios de risco

Instale o add-in Emissão de relatórios da ServiceNow no documento do Microsoft Word. Este add-in é necessário para importar relatórios e dados da sua instância Microsoft WordServiceNow® para documentos [] para criar relatórios de risco.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que os plug-ins a seguir estejam ativados:

- sn_esg_msoff_intg
- sn_outlook_addin
- sn_grc_mgmt_report

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: sys_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Suplementos da ServiceNow para o Office** > **Manifestos do Suplemento do Office**.
2. Na lista Manifestos do Office, selecione **Relatórios da ServiceNow**.
3. Selecione **Baixar manifesto**.
4. Para habilitar o add-in, entre em contato com seu gerente de conta do Microsoft 365 que pode usar o arquivo de manifesto baixado na etapa 3.

O que Fazer Depois

Para obter instruções detalhadas sobre como implantar o arquivo de manifesto, consulte o artigo Implantar add-ins na Central de administração do Microsoft 365 [KB1307378] na base de conhecimento Now Support.

Para configurar os cabeçalhos de resposta HTTP do add-in para Microsoft Word no navegador, consulte o artigo Resolução de cabeçalho de resposta [KB1434453] na base de conhecimento Now Support.

Definir configuração de emissão de relatórios Microsoft 365 em risco

Configure os registros de configuração de relatórios Microsoft 365 para especificar os pontos de dados e relatórios que você deseja importar para um documento Microsoft Word para fins de relatório de risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk_advanced.ara_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os dados são importados para um documento Microsoft Word para fins de emissão de relatórios de risco. Você deve especificar quais tabelas e relatórios da sua instância ServiceNow devem ser usados para importar dados para o Microsoft Word. Você também pode especificar as colunas de uma tabela da qual deseja importar dados. Somente os relatórios criados ou compartilhados com o administrador de risco estão disponíveis para seleção.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Emissão de relatórios de gerenciamento de risco** > **Integração de relatórios com Microsoft 365** > **Configurações da Emissão de relatórios**.
2. Na lista de configurações de relatório do Microsoft 365, selecione **Novo**.
3. No formulário de configuração de relatórios do Microsoft 365, preencha os campos.

Formulário de configuração de relatórios do Microsoft 365

Campo	Descrição
Domínio de negócios	Domínio a partir de onde a configuração é criada. Este campo é definido automaticamente como **Risco**.
Item de emissão de relatórios	Nome da configuração. Por exemplo, se você quiser obter dados sobre sua declaração de risco em seu documento do Word, poderá fornecer um nome como declaração de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo de origem	Origem da qual você deseja obter os dados. As opções são: ○ **Tabela**: selecione esta opção quando quiser importar dados de uma tabela. ○ **Relatório**: selecione esta opção se quiser importar dados de um relatório ou gráfico predefinido. Para obter mais informações sobre como criar um relatório, consulte Create a report with Analytics Q&A . **Nota:** Somente relatórios de lista, relatórios dinâmicos, relatórios dinâmicos de vários níveis, gráficos de barras horizontais e verticais e gráficos de pizza estão disponíveis para seleção. Gráficos de barras empilhadas e gráficos de barras agrupados não são compatíveis.
Tabela de origem	Tabela de origem da qual obter dados. Este campo é exibido apenas quando **Tabela** é selecionada no campo **Tipo de origem**.
Filtro	Condições do filtro para filtrar os registros Este campo é exibido apenas quando **Tabela** é selecionada no campo **Tipo de origem**.
Colunas	Coluna da tabela cujos valores serão inseridos. Este campo é exibido apenas quando **Tabela** é selecionada no campo **Tipo de origem**.
Relatório de origem	Relatório disponível para ser inserido no relatório de divulgação. Este campo é exibido apenas quando **Relatório** é selecionado no campo **Tipo de origem**.
Ativo	Opção para indicar se o registro está ativo. Somente registros ativos estão disponíveis para seleção no documento.

4. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Adicione filtros de configuração de relatórios adicionais à configuração de relatório. Esses filtros ajudam a obter os dados em seu relatório de divulgação do Microsoft Word. Para obter mais informações, consulte Adicionar filtros de configuração de emissão de relatórios adicionais para um registro de configuração Microsoft 365 em risco.

Configurar uma função de domínio de negócios no Emissão de relatórios de gestão de risco

Configure as funções de domínio de negócios para que os usuários de um domínio específico possam selecionar o domínio para o qual desejam importar os dados. Somente os usuários adicionados durante a configuração podem exibir o domínio no documento do Microsoft Word.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk_advanced.ara_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Emissão de relatórios de gerenciamento de risco** > **Integração de relatórios com Microsoft 365** > **Domínios empresariais**.
2. Selecione o registro de nome de domínio de risco padrão.
3. Selecione o campo **Funções**.
4. Adicione ou remova as funções conforme necessário.
5. Selecione **Atualizar**.

Adicionar filtros de configuração de emissão de relatórios adicionais para um registro de configuração Microsoft 365 em risco

Adicione filtros de emissão de relatórios adicionais para especificar em um nível granular quais dados devem ser importados para o relatório de uma tabela usando a aplicação Emissão de relatórios de gestão de risco.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk_advanced.ara_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao especificar que deseja importar dados de uma tabela determinada, você também deve informar de qual registro exato da tabela você precisa dos dados. Por exemplo, suponha que você especifique que deseja buscar dados da tabela sn_risk_risk. Esta tabela pode ter vários registros. Portanto, você deve especificar o registro exato do qual deseja obter os dados. Você pode especificar quantos filtros forem necessários.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Emissão de relatórios de gerenciamento de risco** > **Integração de relatórios com Microsoft 365** > **Configurações da Emissão de relatórios**.
2. Abra o registro ao qual você deseja adicionar os filtros de configuração de relatório adicionais.
3. Na lista relacionada de filtros de configuração de relatórios do Microsoft 365, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de filtro de configurações de relatórios do Microsoft 365

Campo	Descrição
Configuração do relatório	Nome da configuração à qual você está incluindo filtros adicionais. Esse campo é definido automaticamente.
Nome do campo	Nome do campo do qual os dados devem ser obtidos. Por exemplo, para a tabela de riscos, você pode especificar o campo **Nome**. Se você selecionar um nome, todos os nomes dos riscos estarão disponíveis para seleção durante a importação de dados.
Ordem	Ordem do campo como ele apareceria no painel de add-in do documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Agregar na dimensão do tempo	Opção para agregar os dados da tabela de origem da configuração do relatório com base na dimensão de tempo escolhida. Para obter mais informações sobre esta opção, consulte o exemplo no procedimento. Este campo só será exibido quando o **Nome do campo** tiver **Dimensão de tempo**.
Dimensão de tempo	Dimensão de tempo para a qual os dados devem ser agregados. A lista de dimensões de tempo é: ○ Ano ○ Semestral ○ Trimestre ○ Mês ○ Semana ○ Data Selecione as dimensões de acordo com seus requisitos e mova-as da lista Disponível para a lista Selecionado. **Nota:** Este campo só é exibido quando a opção **Agregar na dimensão de tempo** estiver selecionada.

5. Selecione **Enviar**.

Resultado
Os dados de configuração estão prontos para serem importados no para o seu add-in.

Adicionar o add-in Emissão de relatórios da ServiceNow ao Microsoft Word

Antes de importar dados para o documento do Microsoft Word para criar relatórios de divulgação, você deve adicionar o add-in do Emissão de relatórios da ServiceNow ao Microsoft Word.

Antes de Iniciar
Função necessária: qualquer usuário do documento do Microsoft Word.

Procedimento

1. Abra a aplicação do Microsoft Word.
2. Na barra de menus, selecione **Página inicial**.
3. Selecione **Add-ins**.
4. Selecione **GERENCIADO PELO ADMINISTRADOR**.
5. Selecione o add-in **Relatórios da ServiceNow**.
6. Selecione **Adicionar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

A integração de Microsoft 365 para relatórios da ServiceNow está ativada, e os botões a seguir estão disponíveis no documento do Microsoft Word no add-in **Relatórios da ServiceNow**.

- **Inserir link**
- **Gerenciar links**

Importar dados de risco em para um Microsoft Word

Importe e insira dados como pontos de dados de risco e relatórios em um documento de relatório Microsoft Word de uma instância ServiceNow. Você só pode importar e inserir os dados definidos nas configurações de relatório.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk_advanced.ara_reader

Procedimento

1. Navegue até o documento Microsoft Word no qual você deseja inserir dados.
2. Na faixa de opções, selecione **Inserir link**.
   No painel do lado direito, a tela de login ServiceNow é exibida.
3. Para fazer login na sua instância de ServiceNow, selecione **Login**.
   a. Uma mensagem é exibida informando que o Relatório da ServiceNow será exibido em uma nova janela. Selecione **Permitir**.
   b. Na tela de login de ServiceNow, forneça suas credenciais.
   c. Selecionar **Permitir**.
4. Para inserir um ponto de dados de risco de uma tabela no documento, mova o cursor no ponto em que deseja inserir os dados.
   a. Selecione a guia **Dados** no painel lateral direito.
   b. O campo **Domínio de negócios** está definido como **Risco**.
   c. No campo **Item de relatório**, selecione a configuração de relatório que você deseja inserir.
   Os filtros adicionais aparecem dinamicamente com base no registro de configuração selecionado.
   d. No campo **Nome**, selecione o nome do registro de configuração.
   e. No campo **Valor a ser inserido**, selecione a coluna da qual você deseja inserir dados.
   f. Selecione **Adicionar**.
5. Para inserir uma tabela no relatório, mova o cursor no ponto em que deseja inserir os dados.
   a. Selecione a guia **Tabela** no painel lateral direito.
   b. O campo **Domínio de negócios** está definido como **Risco**.
   c. No campo **Item de Emissão de relatórios**, selecione a configuração de emissão de relatórios que você deseja inserir.
   d. Selecione **Adicionar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os dados são inseridos no documento de relatório. O texto inserido usa a formatação do documento. Você pode modificar a formatação conforme necessário.

6. Para inserir um gráfico, mova o cursor no ponto em que deseja inserir o gráfico.
   a. Selecione a guia **Gráfico** no painel lateral direito.
   b. O campo **Domínio de negócios** está definido como **Risco**.
   c. No campo **Item de Emissão de relatórios**, selecione a configuração de emissão de relatórios que você deseja inserir.
   d. Selecione **Adicionar**.
   O gráfico é inserido no documento de relatório. O gráfico inserido pode ser modificado de acordo com suas preferências. Por exemplo, você pode mudar as cores, o tipo de gráfico e assim por diante.
7. Para exibir os detalhes de qualquer registro inserido no documento, selecione o controle de conteúdo e, em seguida, selecione **Abrir link**.
   Ele leva você para a instância da ServiceNow, onde você pode acessar os dados.
8. Para exibir a lista de todos os links de ServiceNow que você inseriu no relatório e obter os dados mais recentes sobre o documento, selecione **Gerenciar links**.
   a. Marque as caixas de seleção dos links que você deseja atualizar.
   b. Selecione o ícone.
   Os dados são atualizados ao exibir a hora de atualização e reter a formatação do documento.
9. Para identificar e realçar qual controle de conteúdo está selecionado no relatório, selecione os três pontos verticais ou o ícone de mais ações.
   O controle de conteúdo é realçado no painel direito.

Como usar o Gestão de riscos

Você pode usar os recursos e capacidades da aplicação Gestão de riscos para executar várias atividades, como criar problemas, relatar eventos de risco, executar avaliações de risco e assim por diante.

Experiência móvel para GRC Gestão de riscos

Como gerente de risco, use seu dispositivo móvel Android ou iOS para gerenciar seu trabalho.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Visão geral

Como um usuário com a função Now Platform® de gerente de risco (sn_risk.manager), gerencie suas tarefas, atribuições, solicitações, aprovações e outras ações de acompanhamento, tudo a partir do seu dispositivo móvel. Receba notificações oportunas sobre alertas atuais, bem como status de risco e conformidade para todos os seus ativos críticos, fornecedores e serviços de negócios essenciais afetados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Com o Aplicação GRC Mobile, você pode executar as seguintes atividades Gestão de riscos sem estar vinculado à área de trabalho:

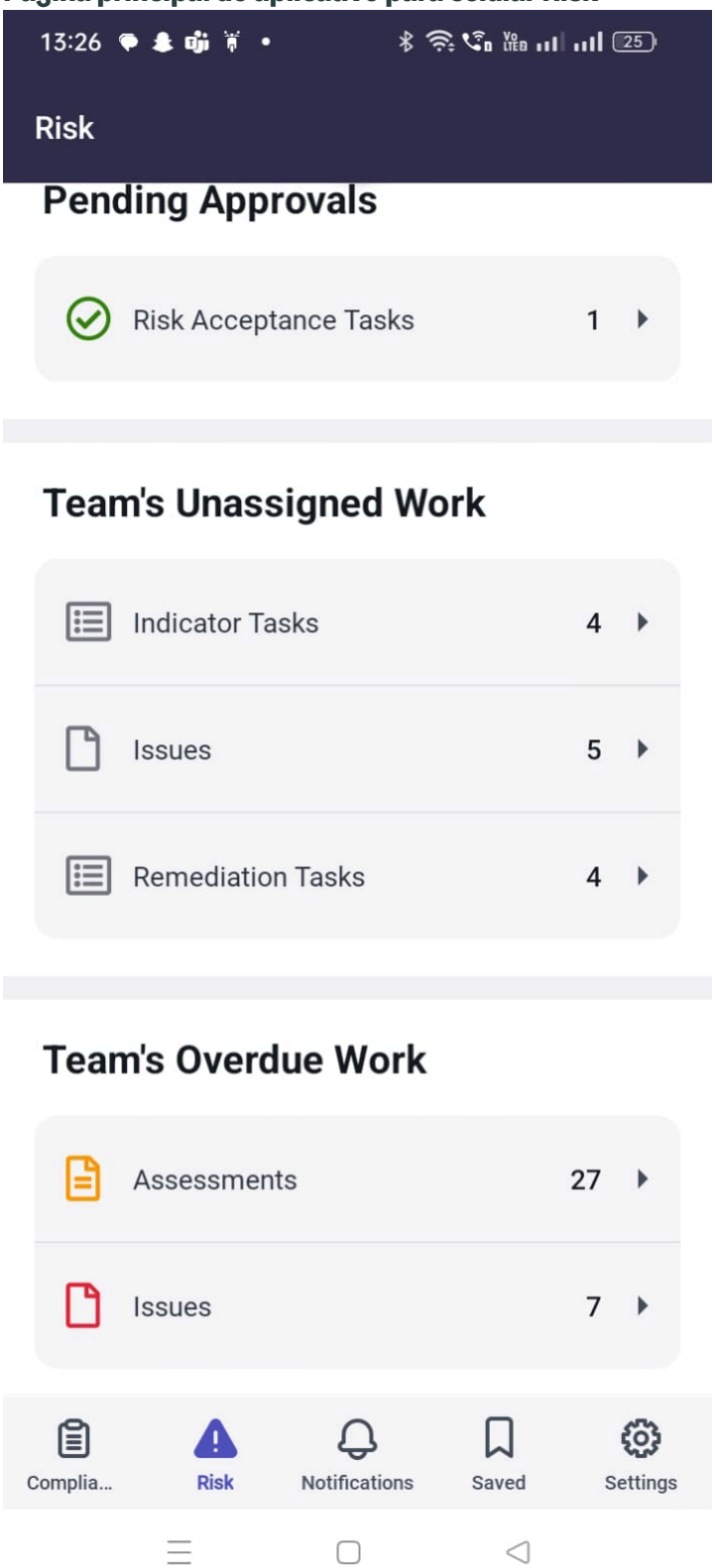
- Aprove ou rejeite tarefas pendentes atribuídas a você com o applet Tarefas de aceitação de risco.
- Atribua tarefas não atribuídas à sua equipe com os applets Tarefas do indicador, Problemas e Tarefas de correção.
- Gerencie e reatribua as tarefas atrasadas da sua equipe com os applets Avaliações e problemas atrasados.

A figura a seguir ilustra como você faz login na instância Now Platform do seu dispositivo móvel e a tela inicial que é exibida após o login.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página principal do aplicativo para celular Risk



Para obter instruções passo a passo sobre como configurar sua instância Now Platform e instalar o Aplicação GRC Mobile, consulte Configurar check-list para o Aplicação GRC Mobile. Para obter instruções sobre como fazer login, consulte Faça login no Aplicação GRC Mobile.

Aplicações

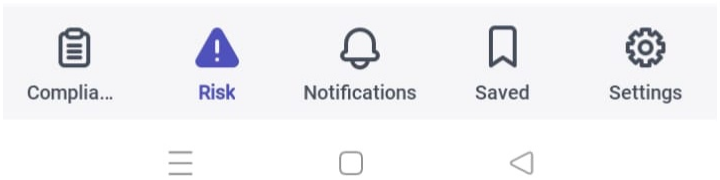
Aplicações são os ServiceNow® componentes de software, como Gestão de políticas e conformidade, Gestão de riscose Gestão de auditorias que fornecem recursos e funcionalidades

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

específicos em sua instância Now Platform. Depois de instalar essas aplicações principais e o aplicativo GRC Mobile na sua instância Now Platform, essas aplicações serão exibidas como ícones na parte inferior do seu dispositivo móvel Android ou iOS após o login.

Ícones na parte inferior da tela do dispositivo



Pastas

Cada aplicação ServiceNow® mobile contém pastas que separam os applets por categorias. Na imagem anterior, as Aprovações Pendentes, o Trabalho Não Atribuído da Equipe e o Trabalho Atrasado da Equipe são as pastas do Aplicativo Risk Mobile.

Applets

Applets são as diferentes opções na aplicação. Na imagem anterior, os ícones nas seções Aprovações pendentes, Trabalho não atribuído da equipe e Trabalho atrasado da equipe são os applets disponíveis para o Aplicativo Risk Mobile.

Faça login no Aplicação GRC Mobile

Abra Aplicação GRC Mobile e adicione uma instância [Now Platform® com Gestão de riscos ao seu dispositivo móvel.

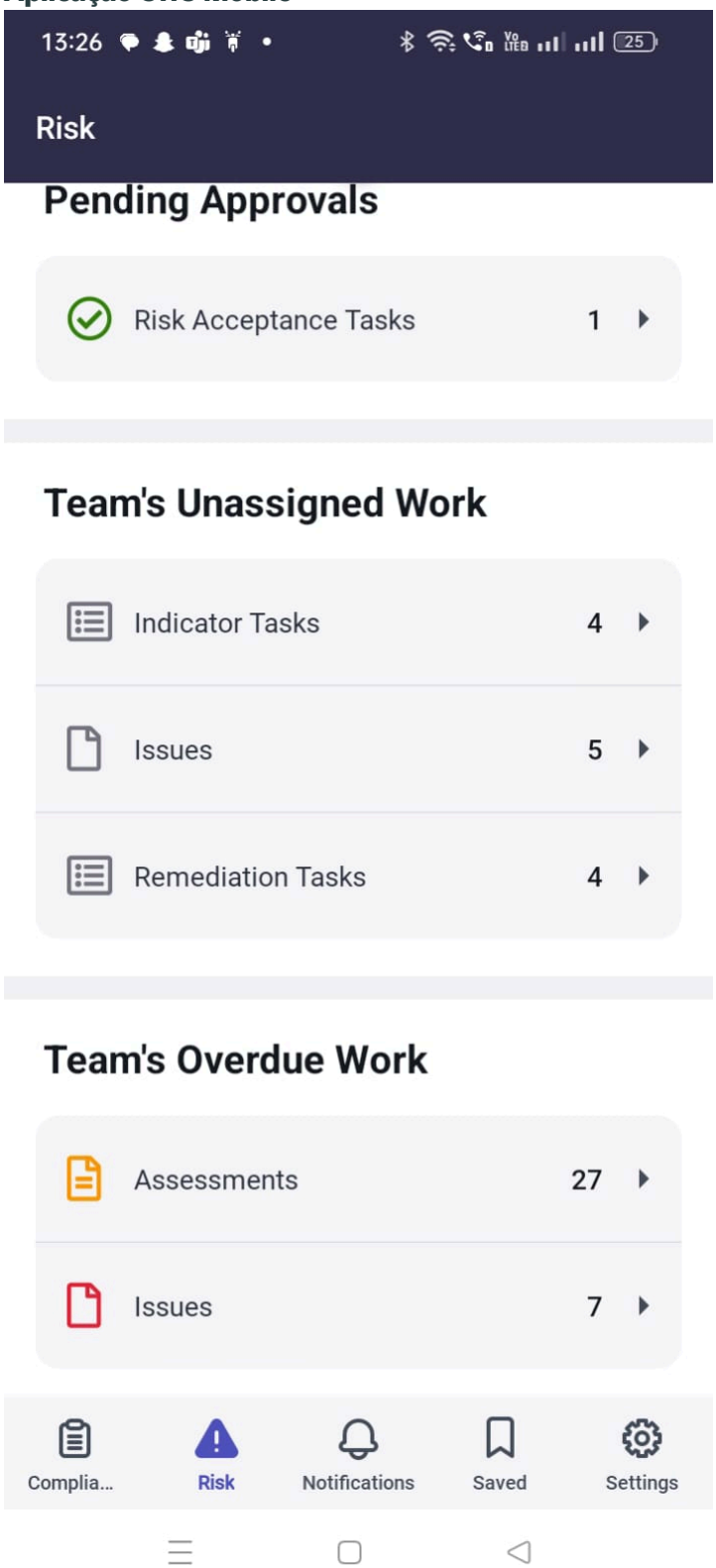
Antes de Iniciar

Verifique se você concluiu as etapas de configuração descritas em Configurar check-list para o Aplicação GRC Mobile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicação GRC Mobile



Função necessária: gerenciador de riscos do GRC (sn_risk.manager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Tempo para concluir esta tarefa: 5 a 7 minutos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No seu dispositivo móvel, toque no aplicativo **ServiceNow Agent**.

   Se você ainda não estiver conectado a uma instância Now Platform, a tela Instâncias será exibida.

2. Se a instância Now Platform com a aplicação principal Gestão de riscos ainda não tiver sido adicionada ao seu dispositivo móvel, siga estas etapas para adicioná-la.

   a. Na tela Instâncias exibida, toque no ícone de).
   Uma tela é exibida solicitando que você insira e salve um endereço de uma instância Now Platform.

   b. Preencha os campos.

Campo	Descrição
Insira o endereço da instância ou leia um código QR.	Escolha uma para continuar: ▪ Antes de .service-now.com, insira o nome da sua instância Now Platform, por exemplo, grcmobile. ▪ Insira um endereço neste campo. Este endereço é o URL da sua instância Now Platform que você deseja exibir no seu dispositivo móvel, por exemplo, https://grcprkny.service-now.com. ▪ Verificar um código QR. Para obter mais informações sobre o aplicativo para celular, consulte Fazer login em uma instância com um aplicativo para celular
(Opcional) Insira o apelido	Insira um apelido para esta instância. Se você tiver várias instâncias adicionadas ao dispositivo, os apelidos poderão ajudá-lo a localizar rapidamente uma instância Now Platform.

   c. Toque em **Salvar e fazer login**.

3. Na tela de login ServiceNow exibida, insira o Nome de usuário e a Senha da instância Now Platform que você deseja adicionar e toque em **Login**.
   A tela inicial de Risco é exibida. Você fez login com sucesso no Aplicação GRC Mobile.

4. Depois de fazer login, verifique se as notificações estão habilitadas no Aplicação GRC Mobile.

   a. Na tela inicial na parte inferior, toque em **Mais**.

   b. Na tela Mais, toque em **Notificação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Na tela Notificações, toque em **Habilitar notificações** se não estiver habilitado.
As notificações do Now Platform são exibidas na tela Notificações no Aplicação GRC Mobile.

5. Depois de fazer login em uma instância no seu dispositivo móvel, é a instância Now Platform padrão no dispositivo.
Se você quiser exibir outra instância Now Platform no dispositivo, deverá fazer logout da instância padrão. Para sair:

a. Toque em **Mais**.
A tela Mais é exibida.

b. Toque em **Configurações**.

c. Na tela exibida, toque em **Logout**.
A tela Instâncias é exibida com todas as instâncias Now Platform que você adicionou ao dispositivo móvel.

d. Opcional: Toque em outra instância para fazer login nela ou, como alternativa, siga as etapas anteriores para adicionar outra instância.

Trouble?

Se a tela de instâncias do Aplicação GRC Mobile não for exibida depois que você tocar no app **ServiceNow Agent** no seu dispositivo, verifique se o **ServiceNow Agent** é permitido como um app confiável no seu dispositivo. Para permitir o acesso como um aplicativo confiável, navegue até as configurações ou a área de gerenciamento geral de dispositivos no seu dispositivo móvel e toque na opção (**aplicativo de confiança**etc.) para permitir o acesso.

Se uma mensagem de erro for exibida depois que você inserir suas credenciais na tela de login, verifique se o nome de usuário e a senha da instância Now Platform estão corretos.

Se você tiver problemas para visualizar a tela inicial, verifique sua conexão de rede.

Se você não conseguir exibir a tela Instâncias depois de tocar no aplicativo **ServiceNow Agent**, tente desinstalá-lo do seu dispositivo. Verifique se você tem a versão mais atual do app na Apple iOS App Store ou na Google Play Store e tente reinstalá-la.

O que Fazer Depois

Selecione um dos tópicos a seguir para obter mais informações sobre cada applet.

Processar tarefas pendentes de aceitação de risco com o Aplicação GRC Mobile

Processe solicitações de aprovação pendentes para Gestão de riscos tarefas de aceitação que são enviadas a você.

Antes de Iniciar

Função necessária: gerenciador de riscos do GRC (sn_risk.manager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Aprove ou rejeite uma solicitação pendente da lista de registros. Como alternativa, exiba os detalhes do registro ou adicione uma anotação de trabalho antes de processar a solicitação. Tempo para concluir esta tarefa: 5 a 10 minutos.

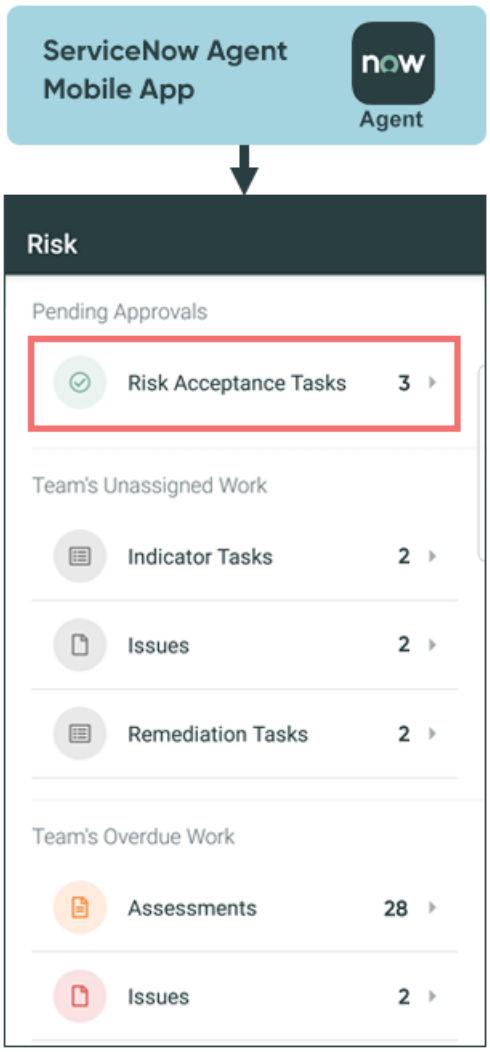
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Se você não estiver conectado à sua instância Now Platform no seu dispositivo móvel, para obter mais informações, consulte Faça login no Aplicação GRC Mobile.
2. Com a tela inicial de risco exibida, toque **em Tarefas de aceitação de risco**.

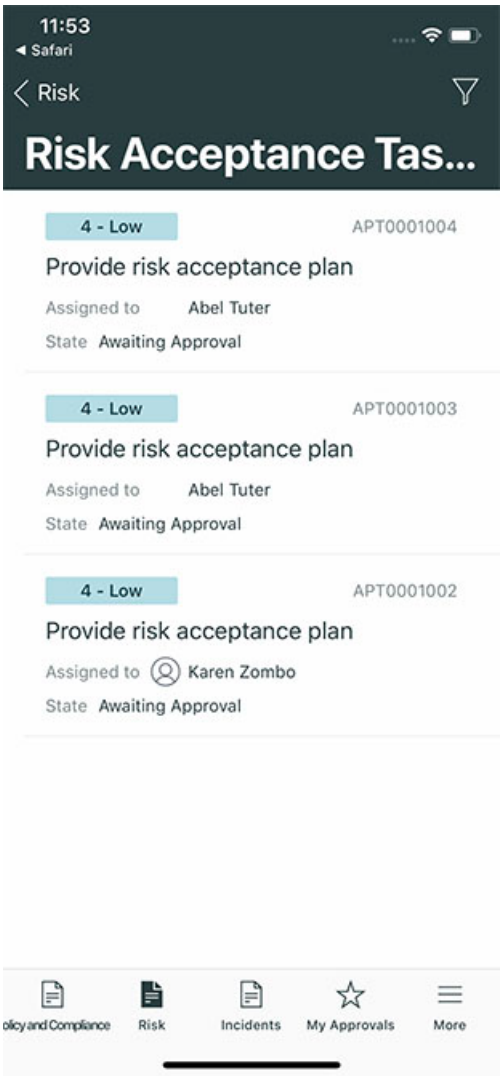
   Se você sair de Aplicação GRC Mobile depois de fazer login, toque no aplicativo Now Agent a qualquer momento para retornar à última tela exibida.



A tela Tarefas de aceitação de risco é exibida com uma lista de registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



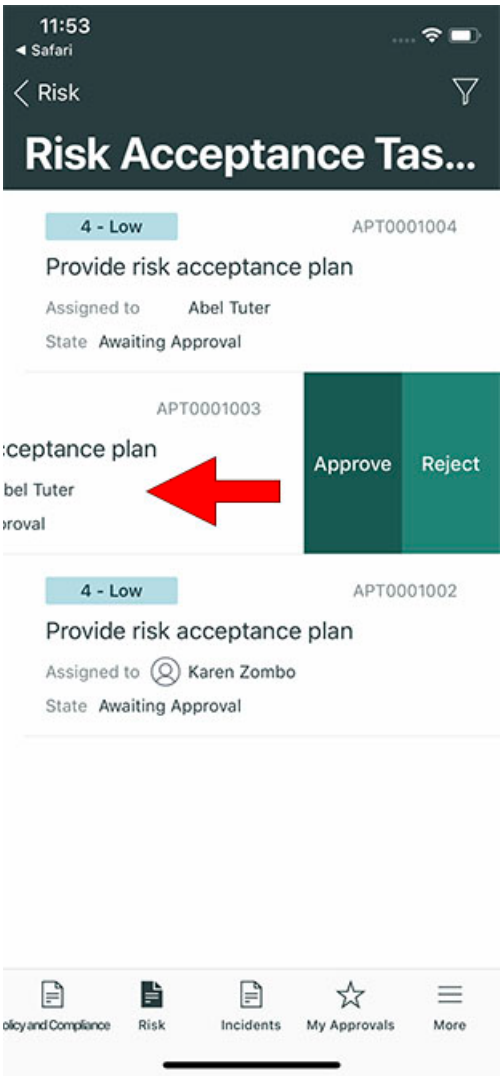
3. **Opcional:** Se você quiser reduzir o número de registros exibidos na tela, consulte Filtrar registros com o Aplicação GRC Mobile para pesquisar registros que correspondam a critérios de pesquisa específicos.

   (Optional) A filtragem de registros em telas no aplicativo para celular funciona como a filtragem com um construtor de condições na Now Platform. A configuração de filtros pode reduzir o número de registros exibidos nas telas.

4. Para aprovar ou rejeitar uma solicitação diretamente da lista, com a tela Tarefas de aceitação de risco exibida, deslize para a esquerda em um registro para abrir o menu.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



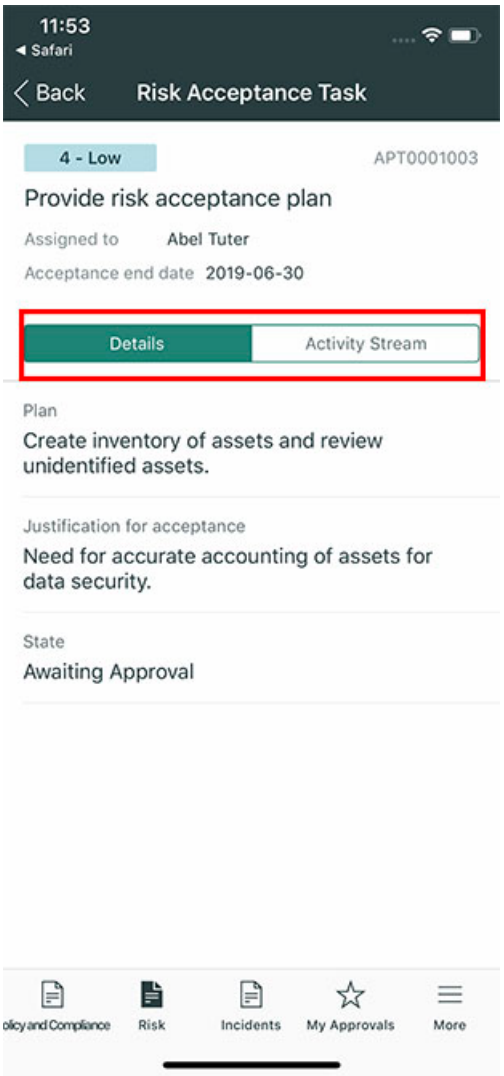
5. No menu exibido, escolha um para continuar.

6. Como alternativa, com a tela Tarefas de aceitação de risco exibida, siga estas etapas para exibir mais detalhes ou adicionar uma anotação de trabalho a um registro na lista.
7. Com a tela Tarefa de aceitação de risco exibida, toque no registro para abri-lo.
8. Para exibir mais detalhes, no registro exibido, toque **em Aprovação para** para exibir a Tarefa de aceitação de risco.
9. Toque no registro de tarefa exibido para abri-lo.

No registro exibido, escolha um na tabela a seguir para continuar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

Atribua tarefas do indicador Gestão de riscos com o Aplicação GRC Mobile

Atribua tarefas de indicador não atribuídas a um membro do seu grupo de atribuição. Uma tarefa de indicador está relacionada a um registro de risco atribuído ao seu grupo de conformidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: gerenciador de riscos do GRC (sn_risk.manager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

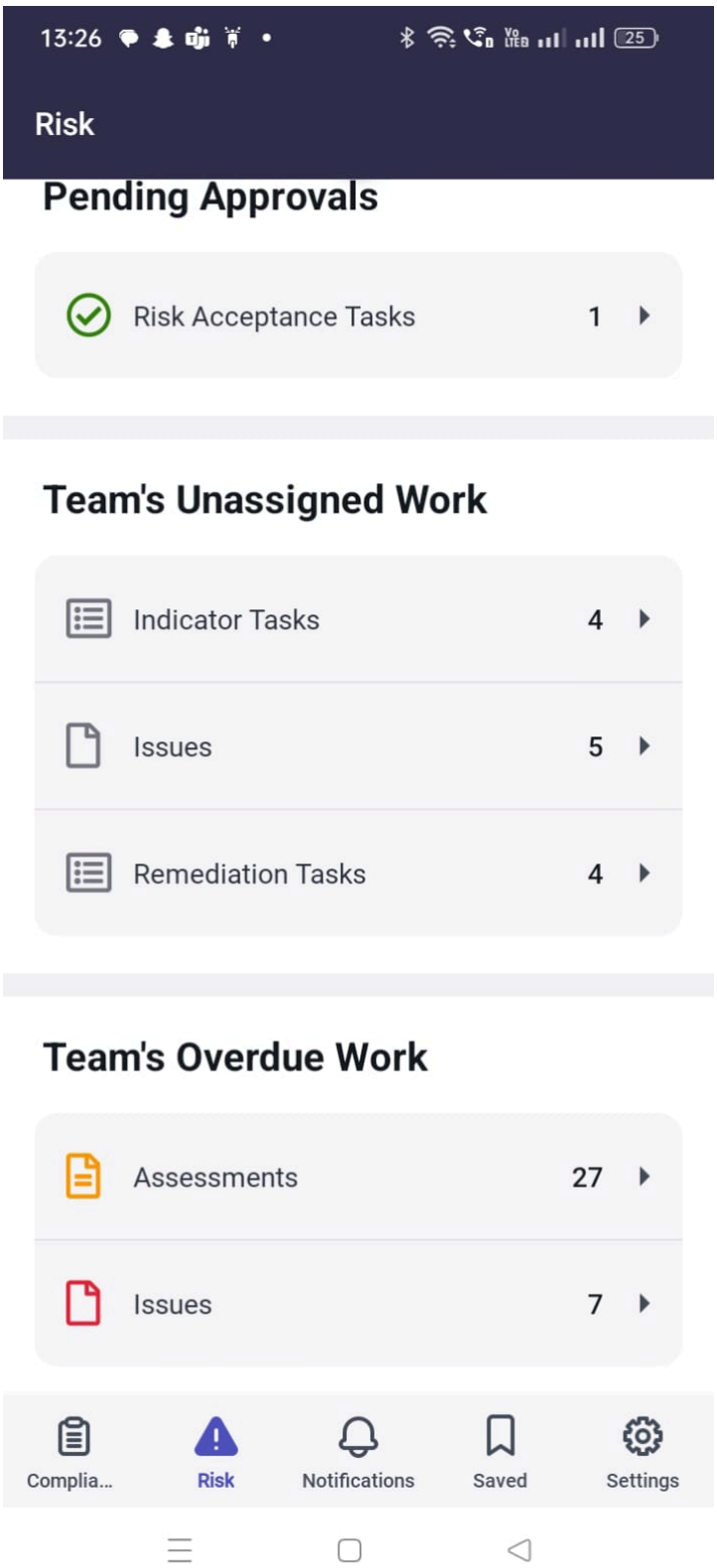
Atribua uma tarefa de indicador na lista de registros. Como alternativa, exiba os detalhes do registro ou adicione uma anotação de trabalho antes da atribuição. Tempo para concluir esta tarefa: 5 a 10 minutos.

Procedimento

1. Se você não estiver conectado à sua instância Now Platform no seu dispositivo móvel, para obter mais informações, consulte Faça login no Aplicação GRC Mobile.
2. Com a tela inicial de risco exibida, na seção Trabalho não atribuído da equipe, toque em **Tarefas do indicador**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

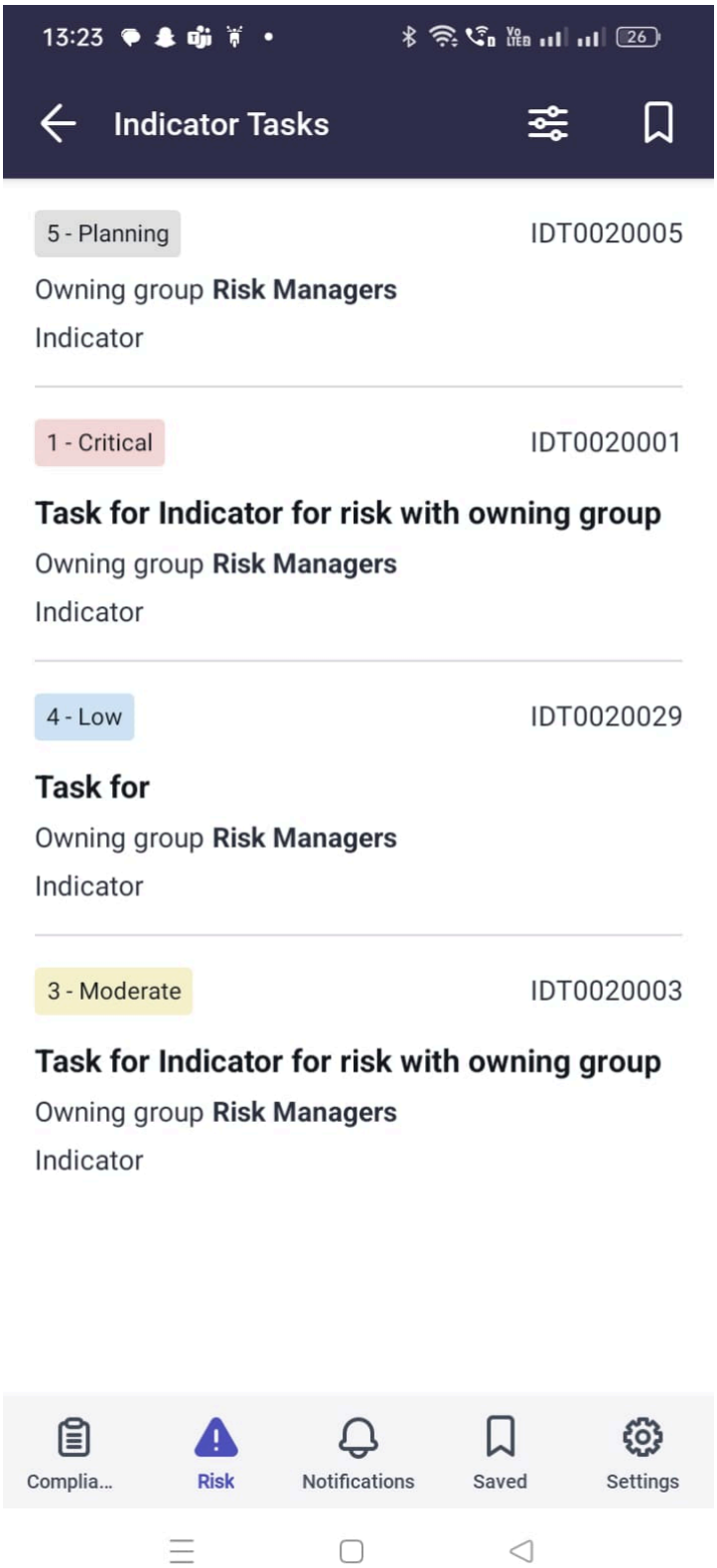
Se você sair de Aplicação GRC Mobile depois de fazer login, toque no aplicativo Now Agent a qualquer momento para retornar à última tela exibida.



A tela Tarefas do indicador é exibida com uma lista de registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



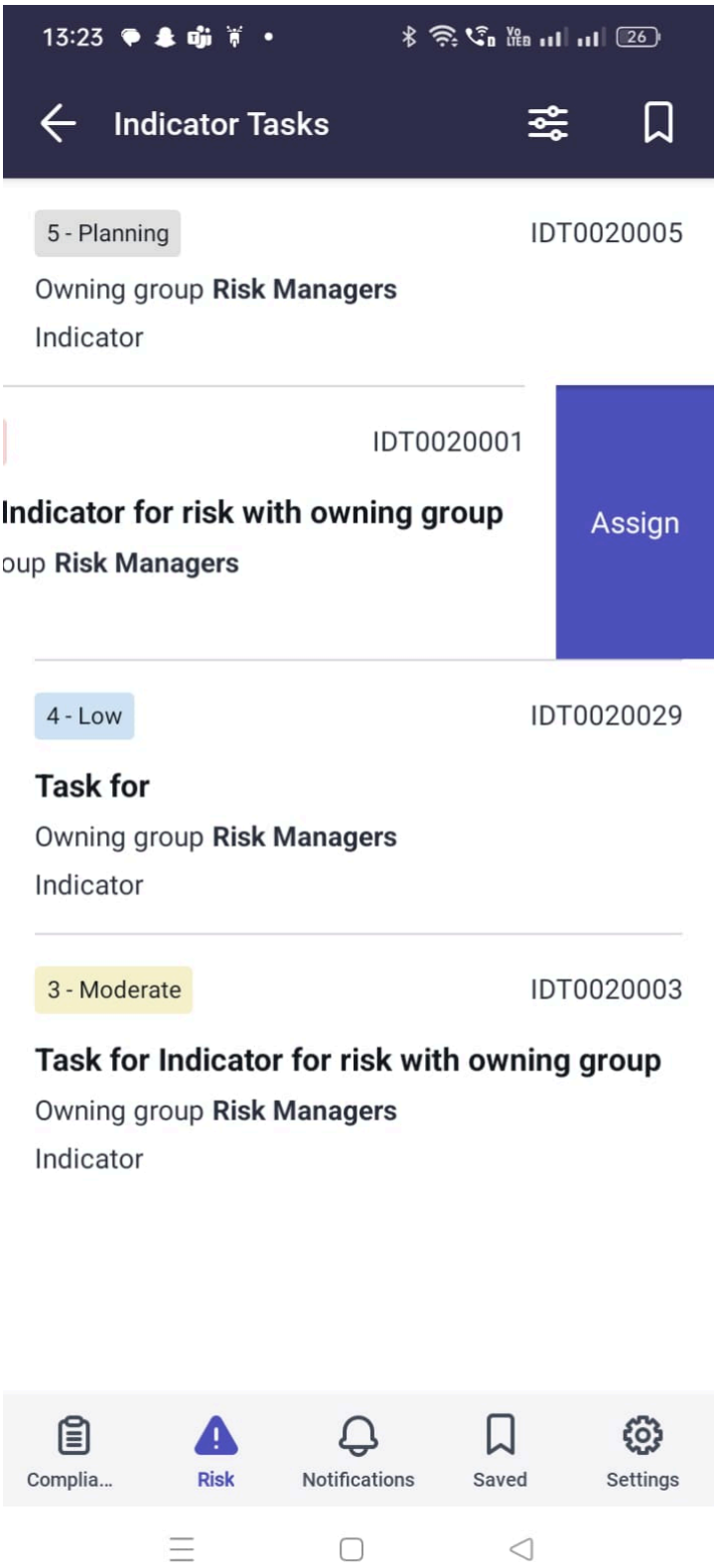
3. **Opcional:** Se você quiser reduzir o número de registros exibidos na tela, consulte Filtrar registros com o Aplicação GRC Mobile para pesquisar registros que correspondam a critérios de pesquisa específicos.

   (Optional) A filtragem de registros em telas no aplicativo para celular funciona como a filtragem com um construtor de condições na Now Platform. A configuração de filtros pode reduzir o número de registros exibidos nas telas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para atribuir uma tarefa diretamente da lista de registros exibida na tela Tarefas do indicador, deslize para a esquerda em um registro para abrir o menu.



5. Toque **em Atribuir**.
6. Toque **em Atribuído a**e, na tela que é exibida, toque em um usuário. Como alternativa, insira o texto no campo Pesquisar.

Tradução automática

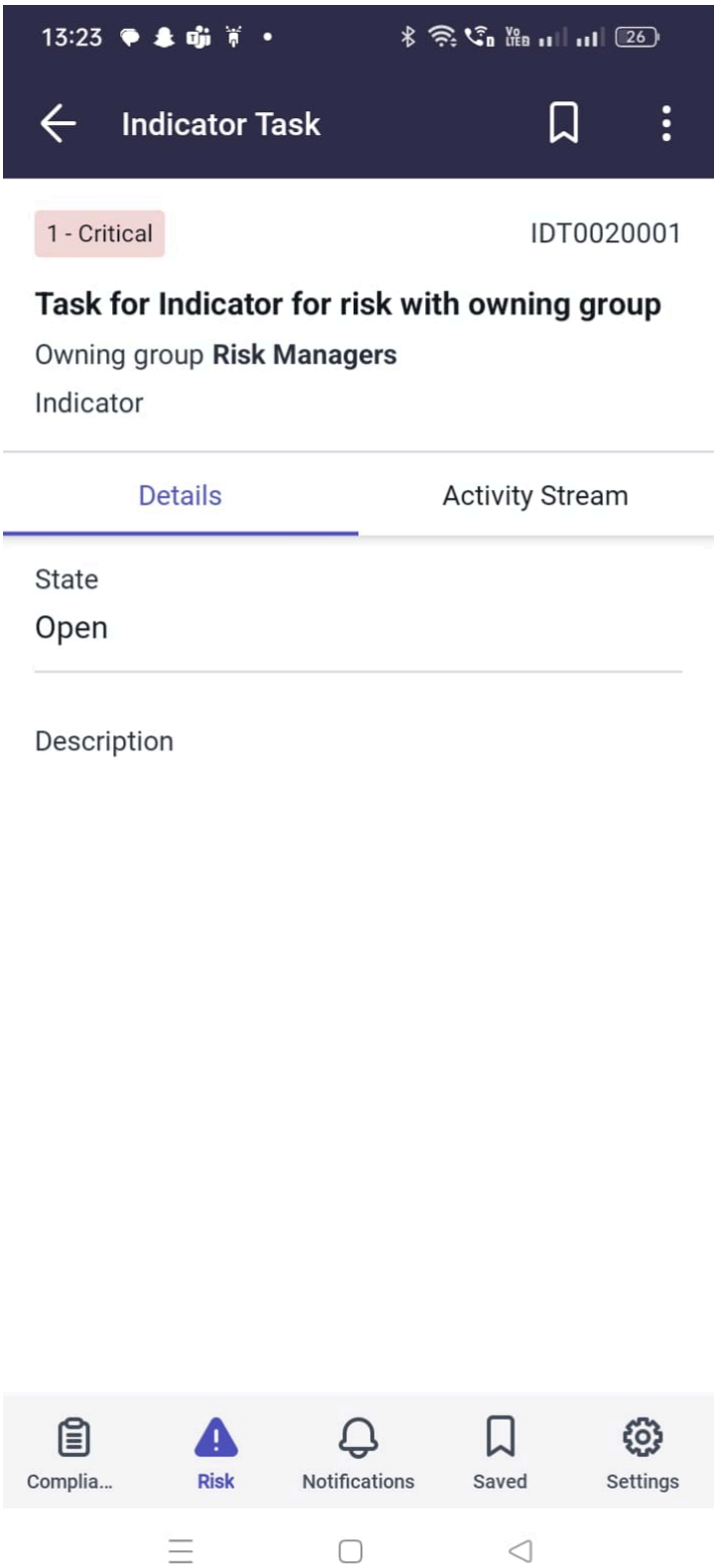
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O nome do usuário é exibido na tela Atribuir tarefa do indicador. Você pode atribuir tarefas de indicador a qualquer usuário.

7. Toque no ícone) ou **Enviar** para salvar e enviar suas mudanças.
   Depois de atribuir a tarefa a um usuário, o registro não é mais exibido na lista Tarefas de indicador.
8. Como alternativa, para revisar mais detalhes ou adicionar anotações de trabalho, com a tela Atribuir tarefa do indicador exibida, toque em um registro na lista para abri-lo.
9. Com os campos no registro exibidos, escolha um na tabela a seguir para continuar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

Atribuir Gestão de riscos problemas com Aplicação GRC Mobile

Atribua problemas não atribuídos a um membro do seu grupo de atribuição. Navegue pelo registro para exibir mais detalhes sobre a Declaração de risco, o registro de risco e as Tarefas de correção associadas a um problema.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: gerenciador de riscos do GRC (sn_risk.manager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Edite ou atribua um problema na lista de registros. Como alternativa, adicione ou anotação de trabalho ou exiba os detalhes e as listas relacionadas do registro antes da atribuição. Tempo para concluir esta tarefa: 5 a 10 minutos.

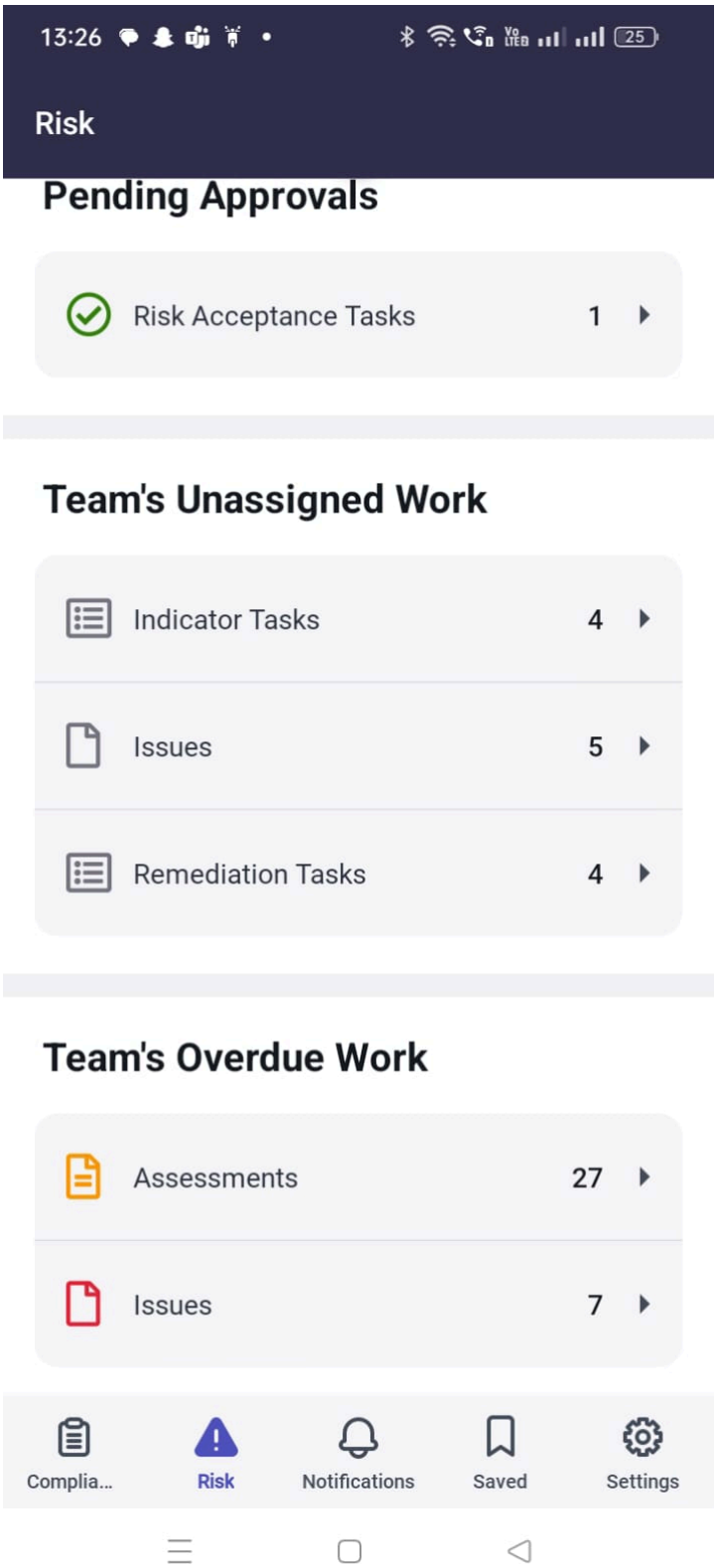
Procedimento

1. Se você não estiver conectado à sua instância Now Platform no seu dispositivo móvel, para obter mais informações, consulte Faça login no Aplicação GRC Mobile.
2. Com a tela inicial Risco exibida, na seção Trabalho não atribuído da equipe, toque em **Problemas**.

   Se você sair de Aplicação GRC Mobile depois de fazer login, toque no aplicativo Now Agent a qualquer momento para retornar à última tela exibida.

Tradução automática

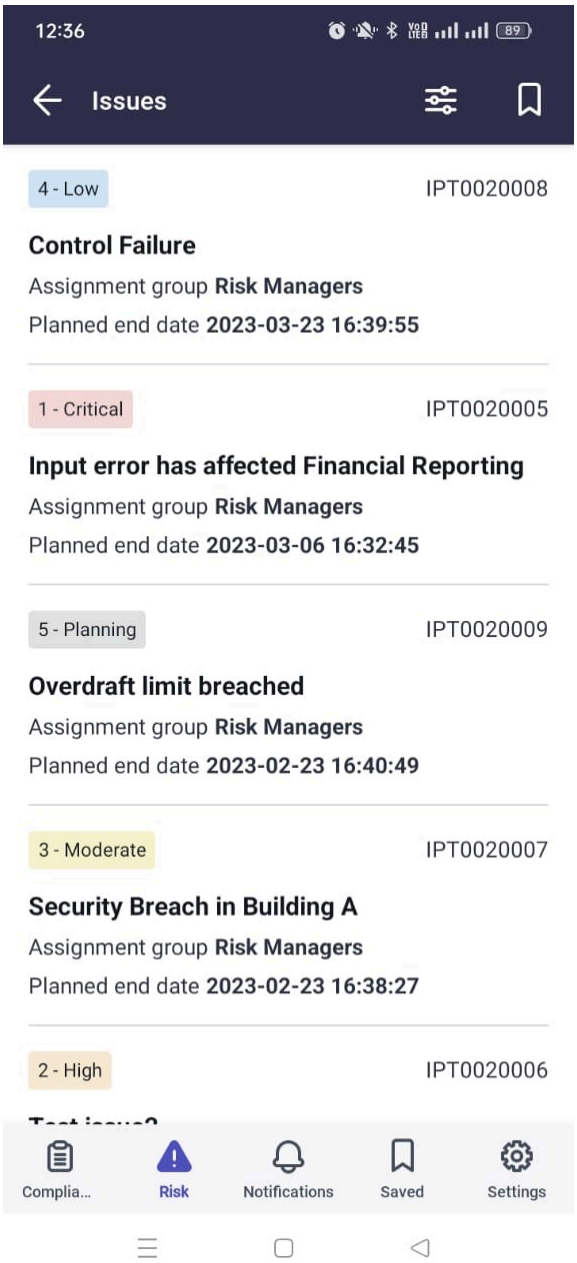
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A tela Problemas é exibida com uma lista de registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



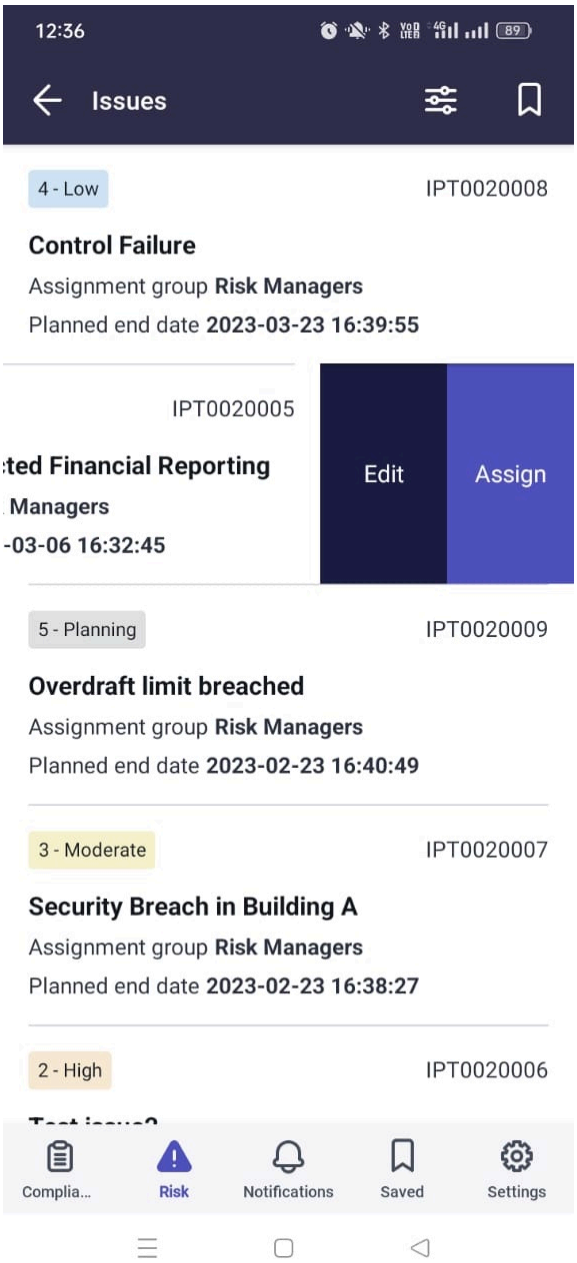
Tradução automática

3. **Opcional:** Se você quiser reduzir o número de registros exibidos na tela, consulte Filtrar registros com o Aplicação GRC Mobile para pesquisar registros que correspondam a critérios de pesquisa específicos.

   (Optional) A filtragem de registros em telas no aplicativo para celular funciona como a filtragem com um construtor de condições na Now Platform. A configuração de filtros pode reduzir o número de registros exibidos nas telas.

4. Para editar ou atribuir um problema diretamente da lista de registros exibida na tela Problemas, deslize para a esquerda em um registro para abrir o menu.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



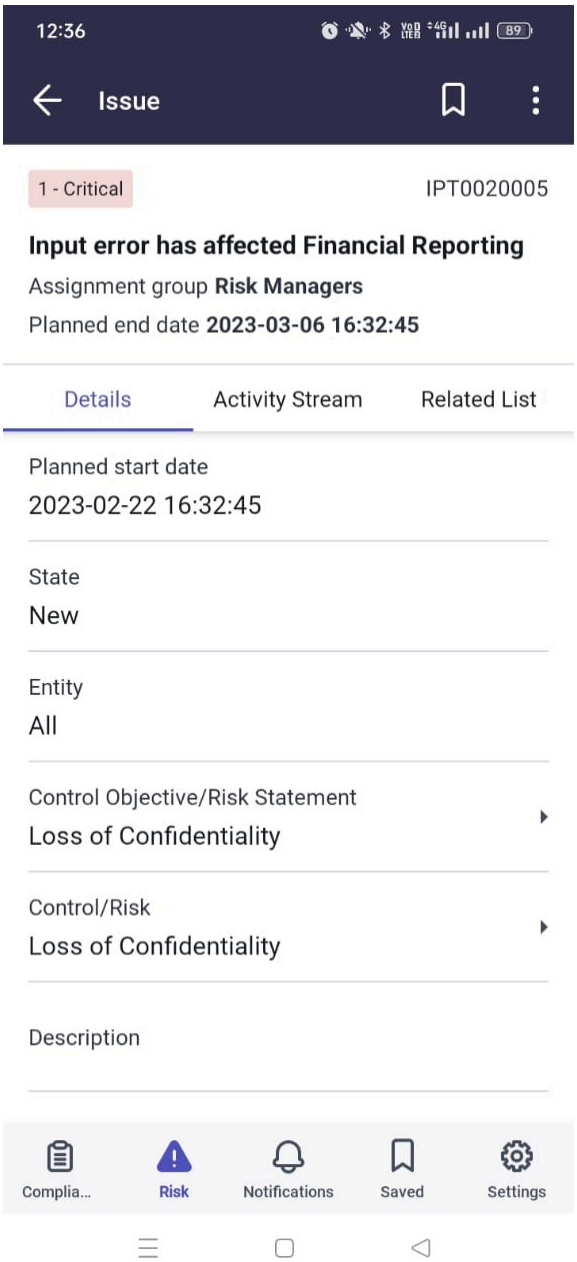
Tradução automática

5. No menu exibido, escolha um na tabela a seguir para continuar.

6. Como alternativa, com a tela Problemas exibida, toque em um registro na lista para abri-lo e exibir mais detalhes.

7. Com os campos no registro do problema exibidos, escolha um na tabela a seguir para continuar.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

Atribuir Gestão de riscos tarefas de correção com o Aplicação GRC Mobile

Atribua uma tarefa de correção não atribuída a um usuário do seu grupo. Edite os campos, incluindo o campo **Estender por dias**. Navegue pelo registro para exibir mais detalhes sobre a Declaração de risco, o registro de risco e os problemas associados a uma Tarefa de correção.

Antes de Iniciar
Função necessária: gerenciador de riscos do GRC (sn_risk.manager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Edite ou atribua uma tarefa de correção não atribuída diretamente da lista de registros. Como alternativa, exiba os detalhes do registro antes da atribuição ou adicione uma anotação de trabalho. Tempo para concluir esta tarefa: 5 a 10 minutos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

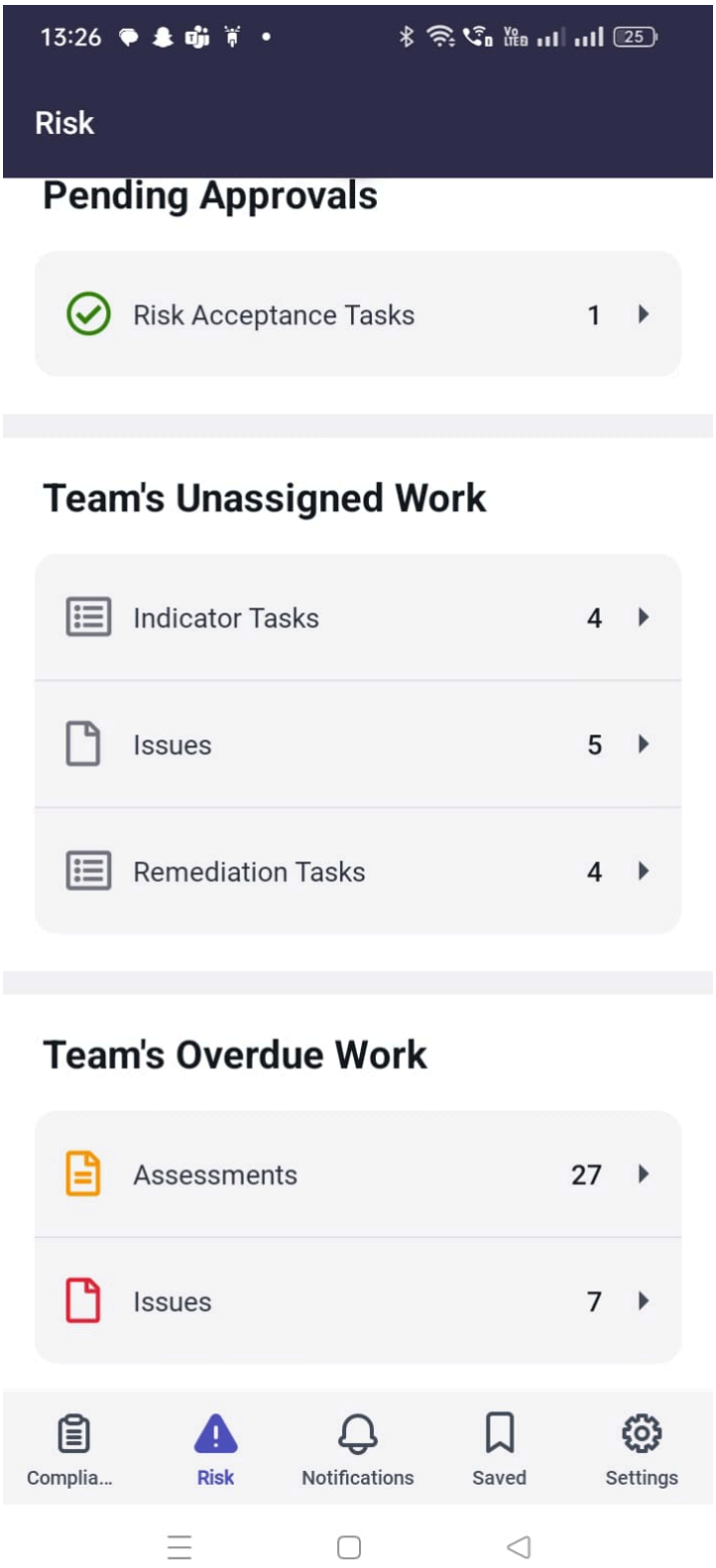
Procedimento

1. Se você não estiver conectado à sua instância Now Platform no seu dispositivo móvel, para obter mais informações, consulte Faça login no Aplicação GRC Mobile.
2. Com a tela inicial Risco exibida, na seção Trabalho não atribuído da equipe, toque em **Tarefas**de correção .

   Se você sair de Aplicação GRC Mobile depois de fazer login, toque no aplicativo Now Agent a qualquer momento para retornar à última tela exibida.

Tradução automática

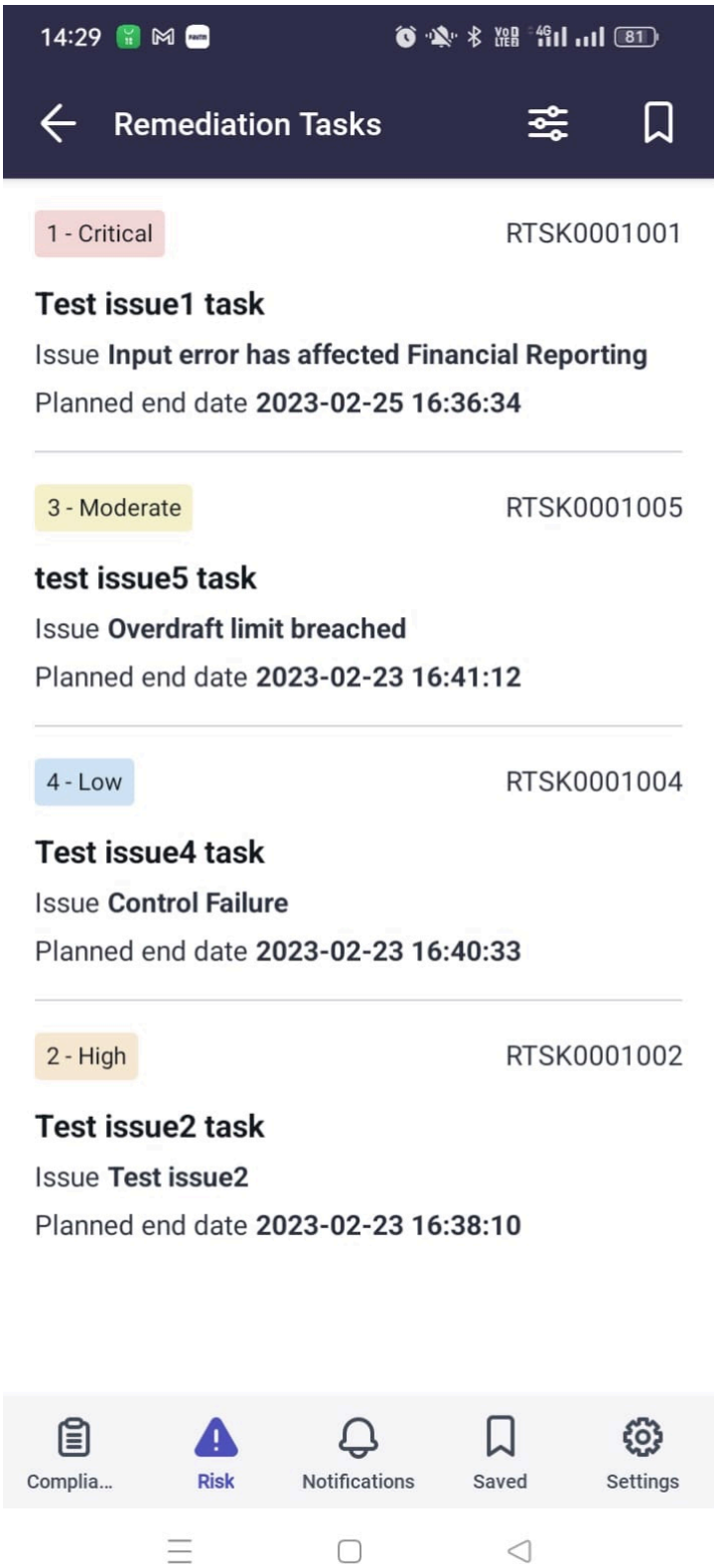
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A tela Tarefas de correção é exibida com uma lista de registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



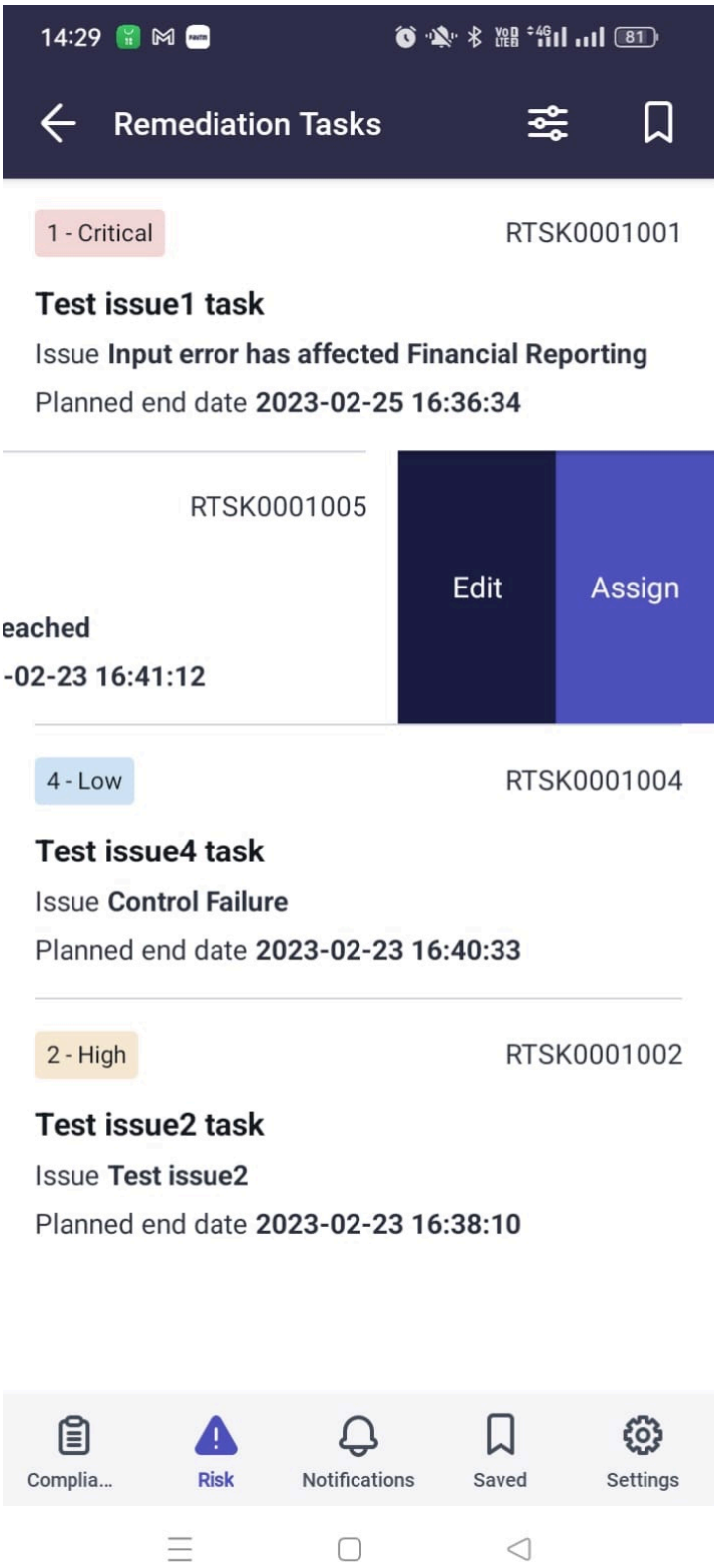
3. **Opcional:** Se você quiser reduzir o número de registros exibidos na tela, consulte Filtrar registros com o Aplicação GRC Mobile para pesquisar registros que correspondam a critérios de pesquisa específicos.

   (Optional) A filtragem de registros em telas no aplicativo para celular funciona como a filtragem com um construtor de condições na Now Platform. A configuração de filtros pode reduzir o número de registros exibidos nas telas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para editar ou atribuir uma tarefa diretamente da lista de registros exibida na tela Tarefas de correção, deslize para a esquerda em um registro para abrir o menu.

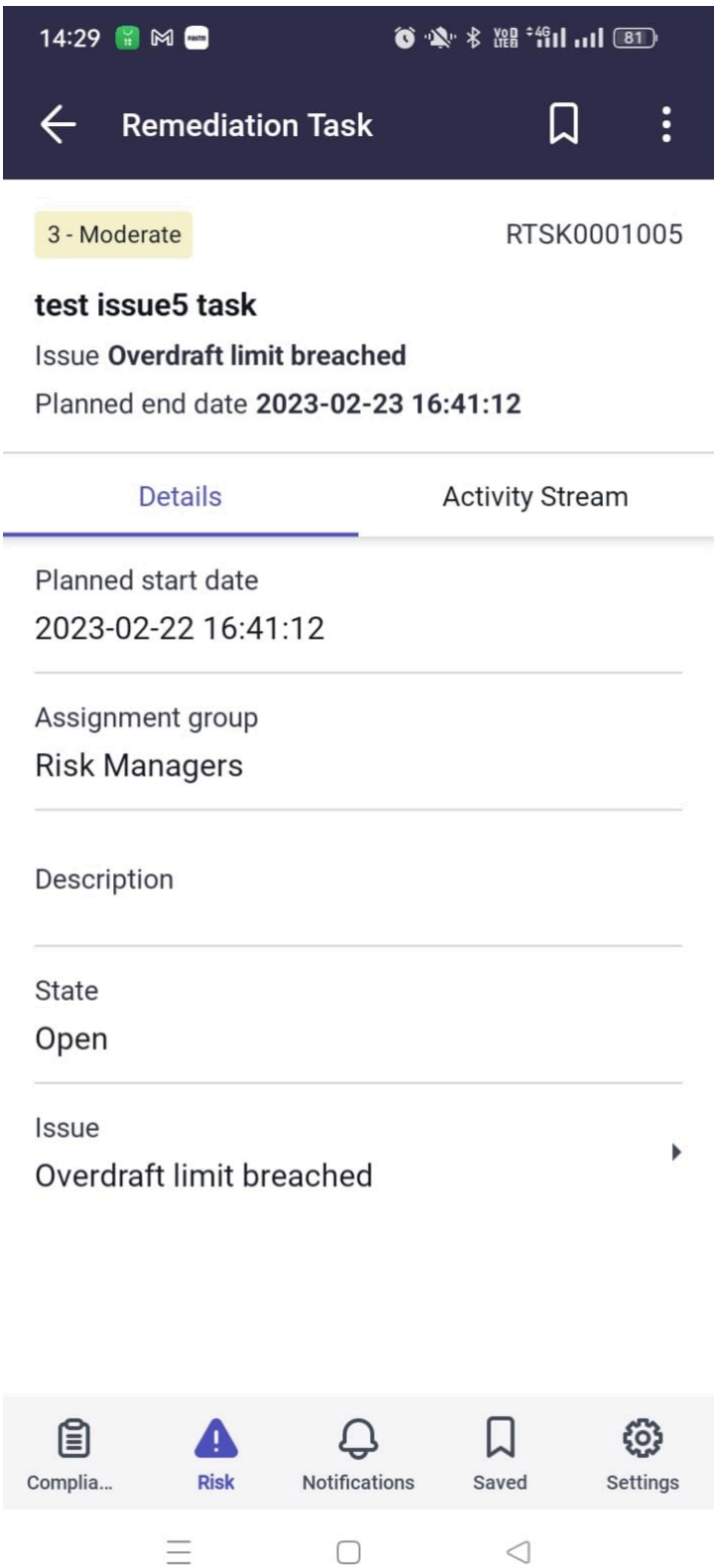


5. No menu exibido, escolha um para continuar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Como alternativa, com a tela Tarefas de correção exibida, toque em um registro na lista para abri-lo e revisar mais detalhes.
7. Com os campos no registro do problema exibidos, escolha um na tabela a seguir para continuar.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Reatribuir avaliações Gestão de riscos atrasadas com Aplicação GRC Mobile

Reatribuir avaliações de risco atrasadas a outro membro do seu grupo de atribuição.

Antes de Iniciar
Função necessária: gerenciador de riscos do GRC (sn_risk.manager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Reatribua uma avaliação de risco que passou da data de vencimento diretamente na lista de registros. Como alternativa, exiba os detalhes do registro para antes da reatribuição. Tempo para concluir esta tarefa: 5 a 10 minutos.

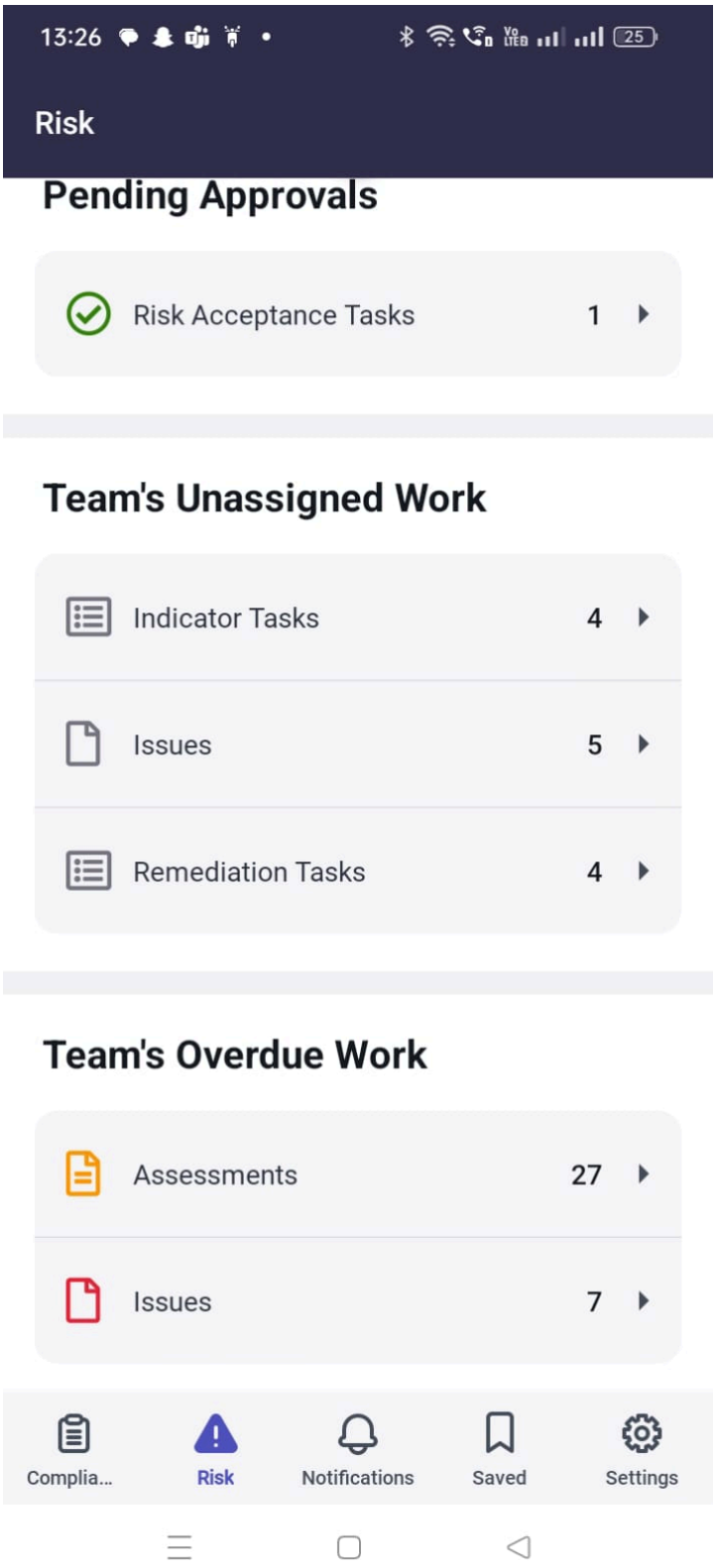
Procedimento

1. Se você não estiver conectado à sua instância Now Platform no seu dispositivo móvel, para obter mais informações, consulte Faça login no Aplicação GRC Mobile.
2. Com a tela inicial Risco exibida, na seção Trabalho atrasado da equipe, toque **em Avaliações**.

   Se você sair de Aplicação GRC Mobile depois de fazer login, toque no aplicativo Now Agent a qualquer momento para retornar à última tela exibida.

Tradução automática

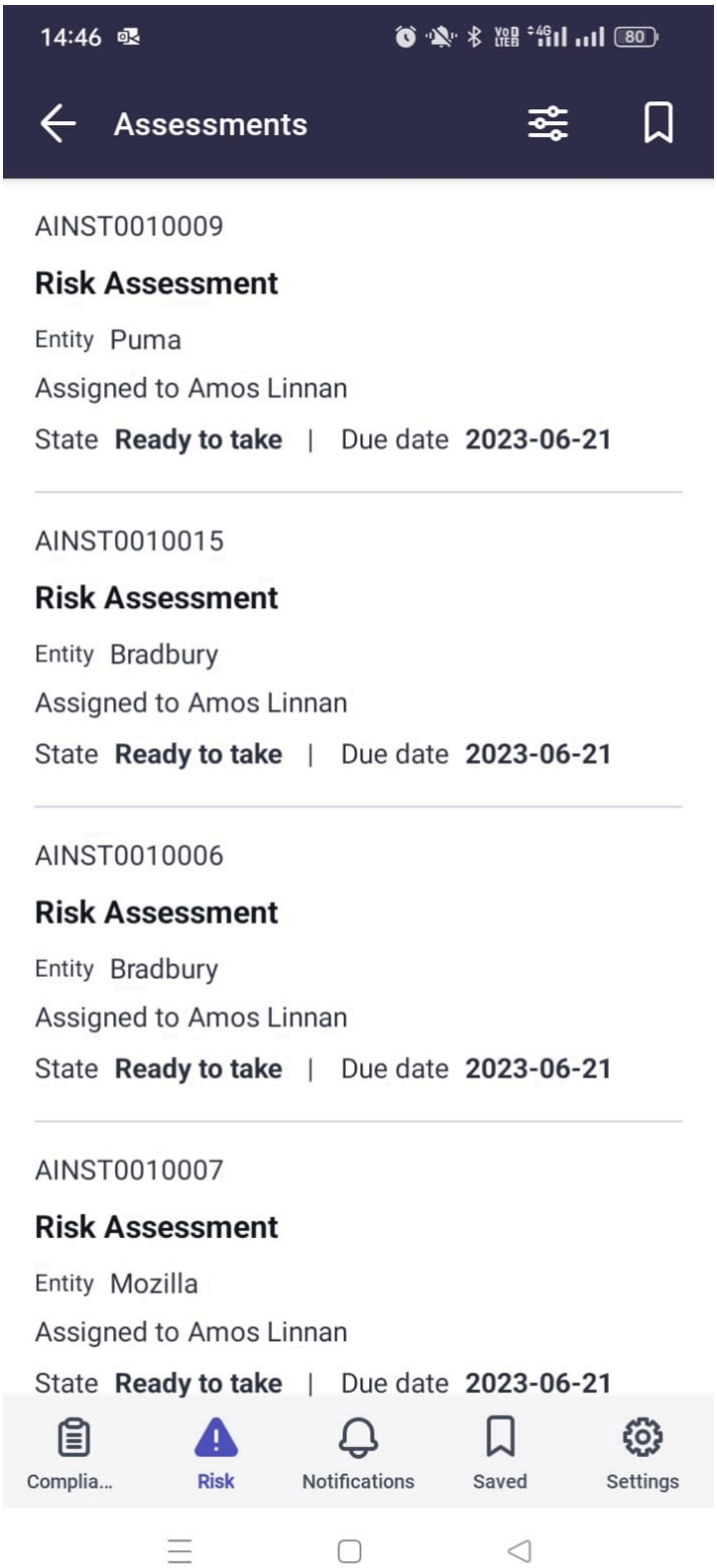
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A tela Avaliações é exibida com uma lista de registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



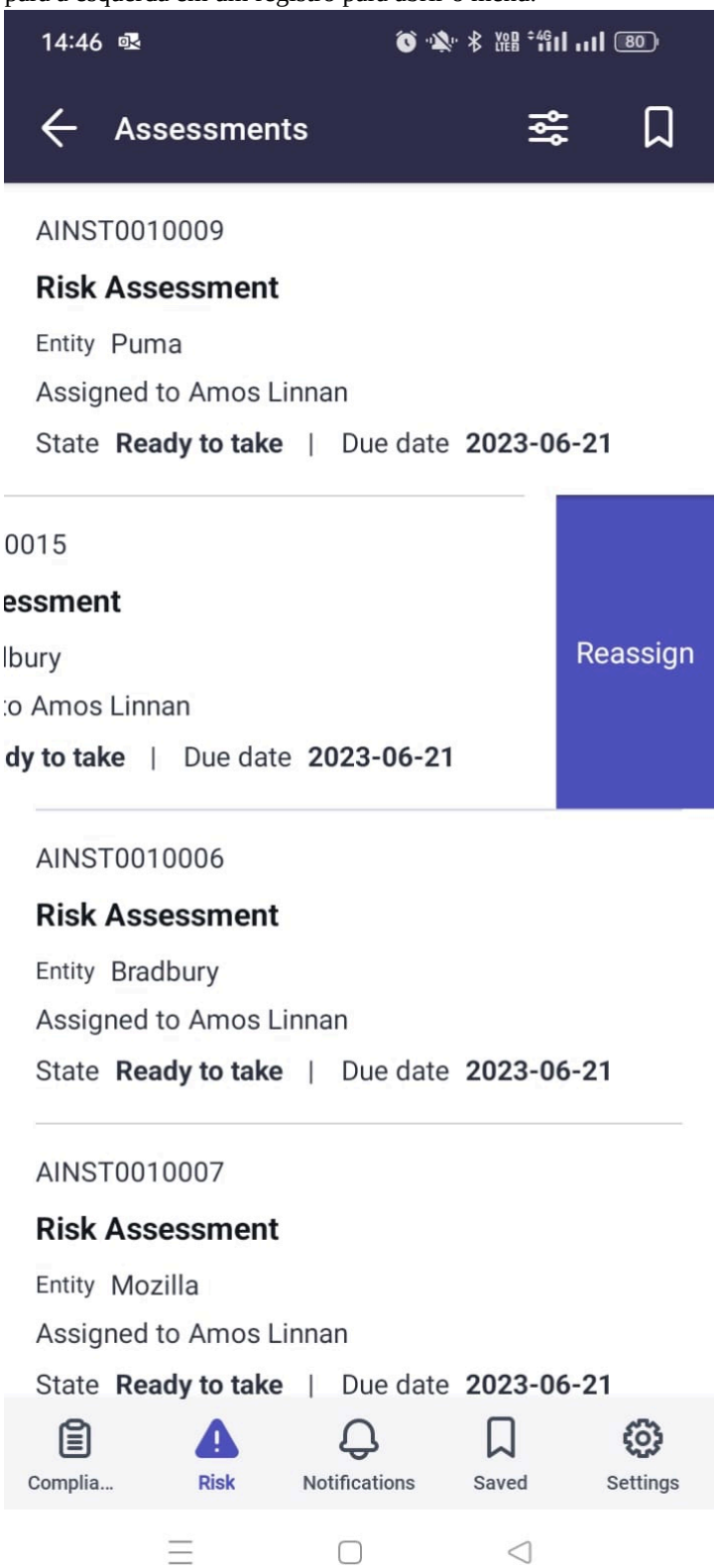
3. **Opcional:** Consulte Filtrar registros com o Aplicação GRC Mobile para pesquisar registros que correspondam a critérios de pesquisa específicos.

   (Optional) A filtragem de registros em telas no aplicativo para celular funciona como a filtragem com um construtor de condições na Now Platform. A configuração de filtros pode reduzir o número de registros exibidos nas telas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para reatribuir uma avaliação de risco diretamente da lista de registros, com a tela Avaliações exibida, deslize para a esquerda em um registro para abrir o menu.

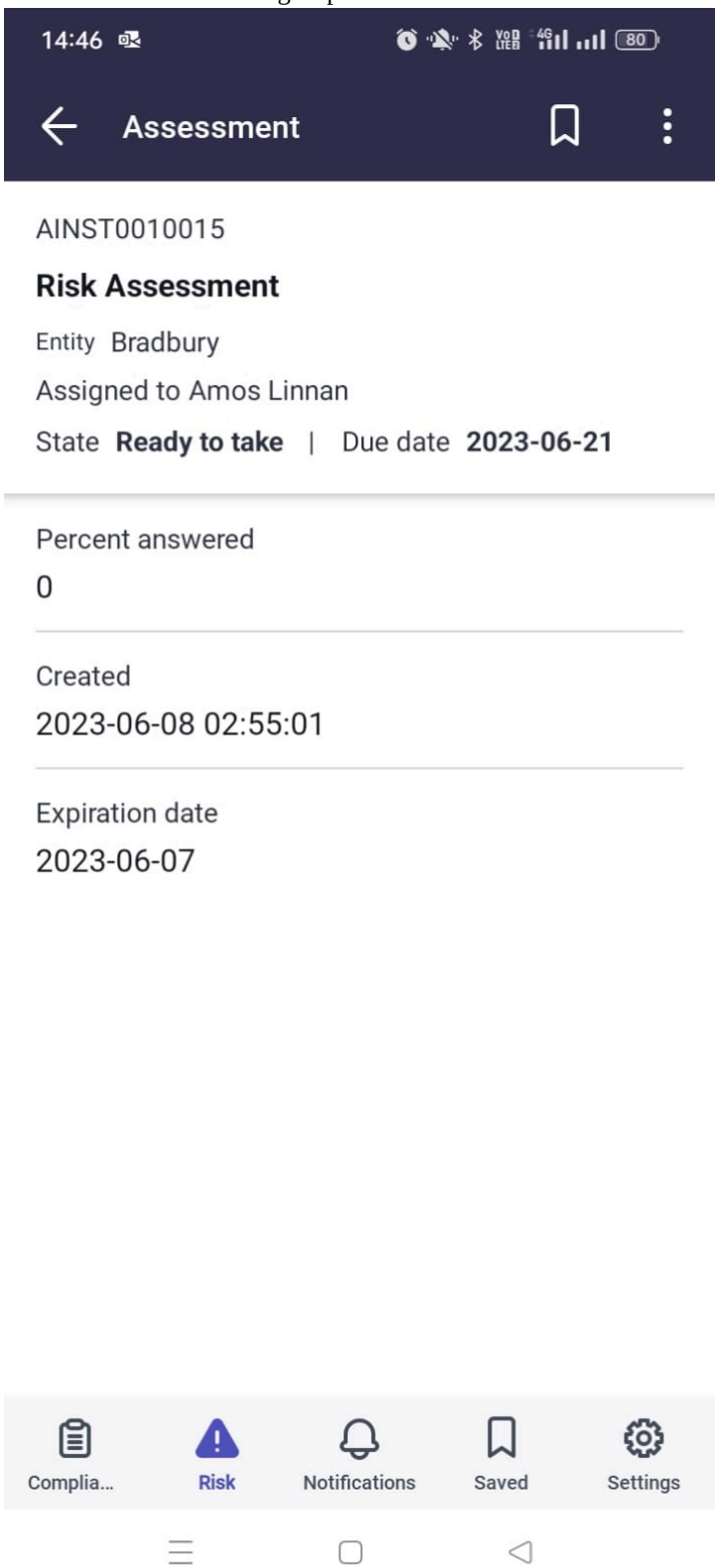


5. Toque em **Reatribuir**e toque no campo **Atribuído a**.
6. Toque em um nome de usuário ou, como alternativa, insira um nome no campo de pesquisa.
7. Toque no ícone) ou **Enviar** para salvar e enviar suas mudanças.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Como alternativa, com a tela Avaliações exibida, toque em um registro na lista para abri-lo e exibir mais detalhes.
9. Escolha um na tabela a seguir para continuar.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Reatribuir problemas atrasados Gestão de riscos com o Aplicação GRC Mobile

Reatribua Gestão de riscos problemas atrasados que estão atribuídos ao seu grupo de atribuição.

Antes de Iniciar

Função necessária: gerenciador de riscos do GRC (sn_risk.manager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Edite ou reatribua uma tarefa diretamente da lista de registros. Como alternativa, adicione uma anotação de trabalho ou navegue pelo registro para exibir mais detalhes sobre a Declaração de risco, o registro de risco e as Tarefas de correção associadas antes da reatribuição. Se um problema não estiver atribuído ao seu grupo de atribuição, ele não será exibido nesta lista. Tempo para concluir esta tarefa: 5 a 10 minutos.

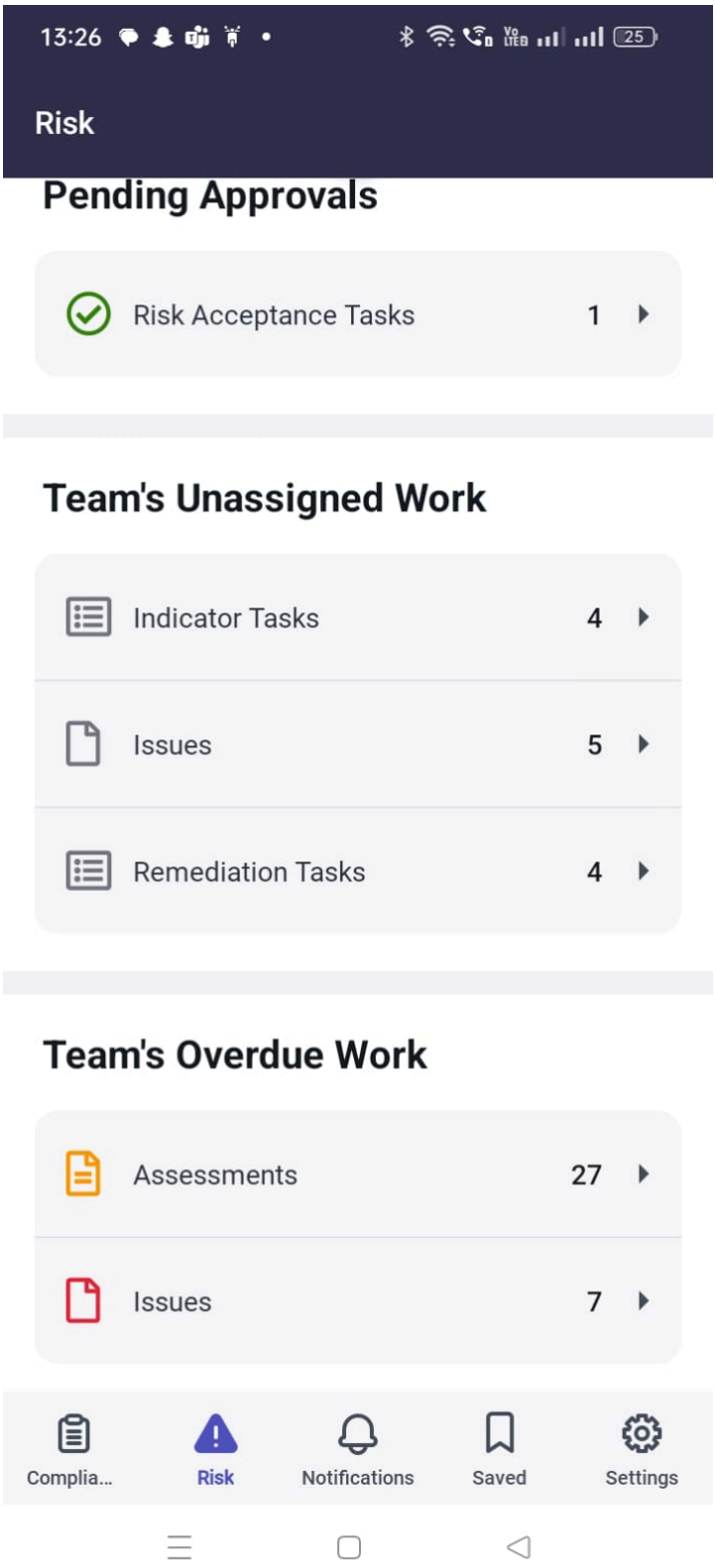
Procedimento

1. Se você não estiver conectado à sua instância Now Platform no seu dispositivo móvel, para obter mais informações, consulte Faça login no Aplicação GRC Mobile.
2. Com a tela inicial Risco exibida, na seção Trabalho atrasado da equipe, toque em **Problemas**.

   Se você sair de Aplicação GRC Mobile depois de fazer login, toque no aplicativo Now Agent a qualquer momento para retornar à última tela exibida.

Tradução automática

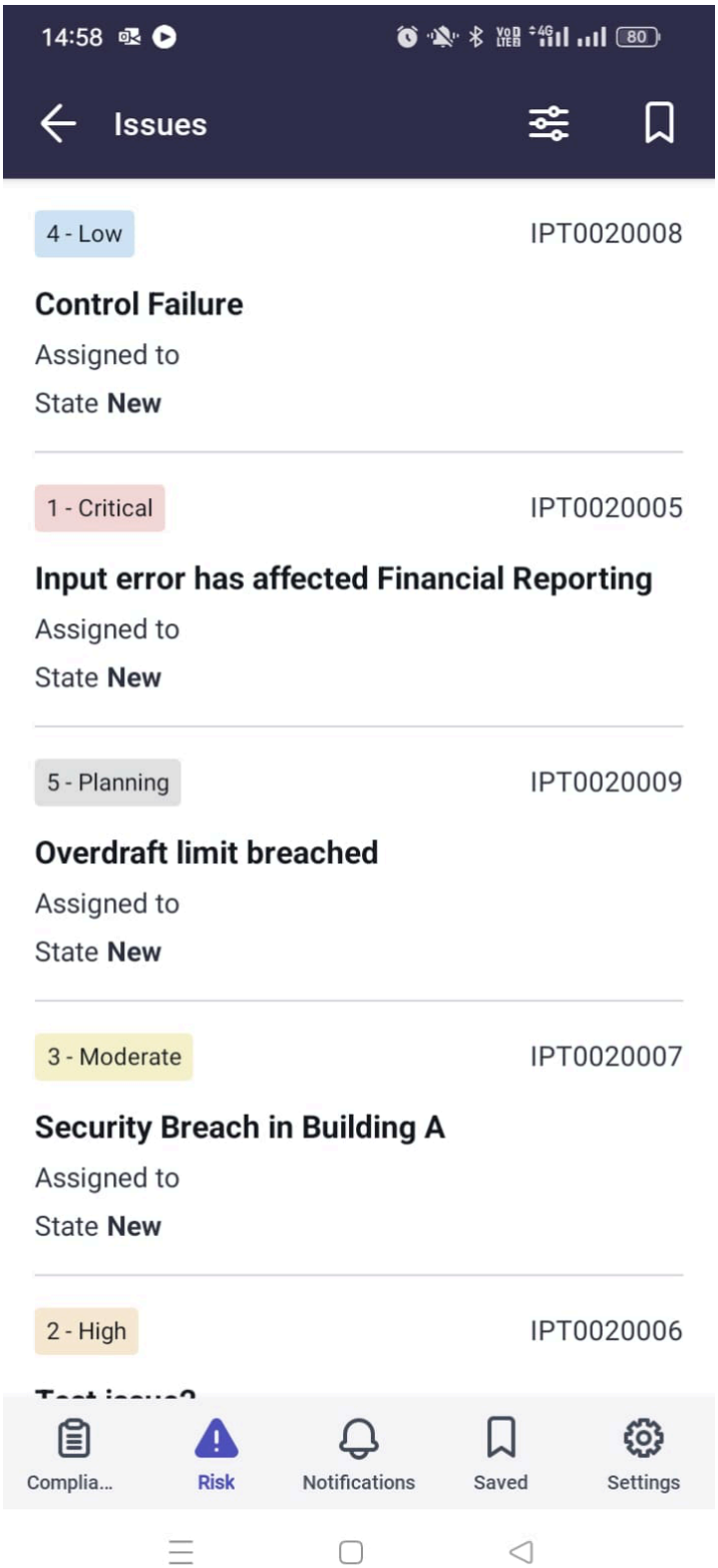
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A tela Problemas é exibida com uma lista de registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



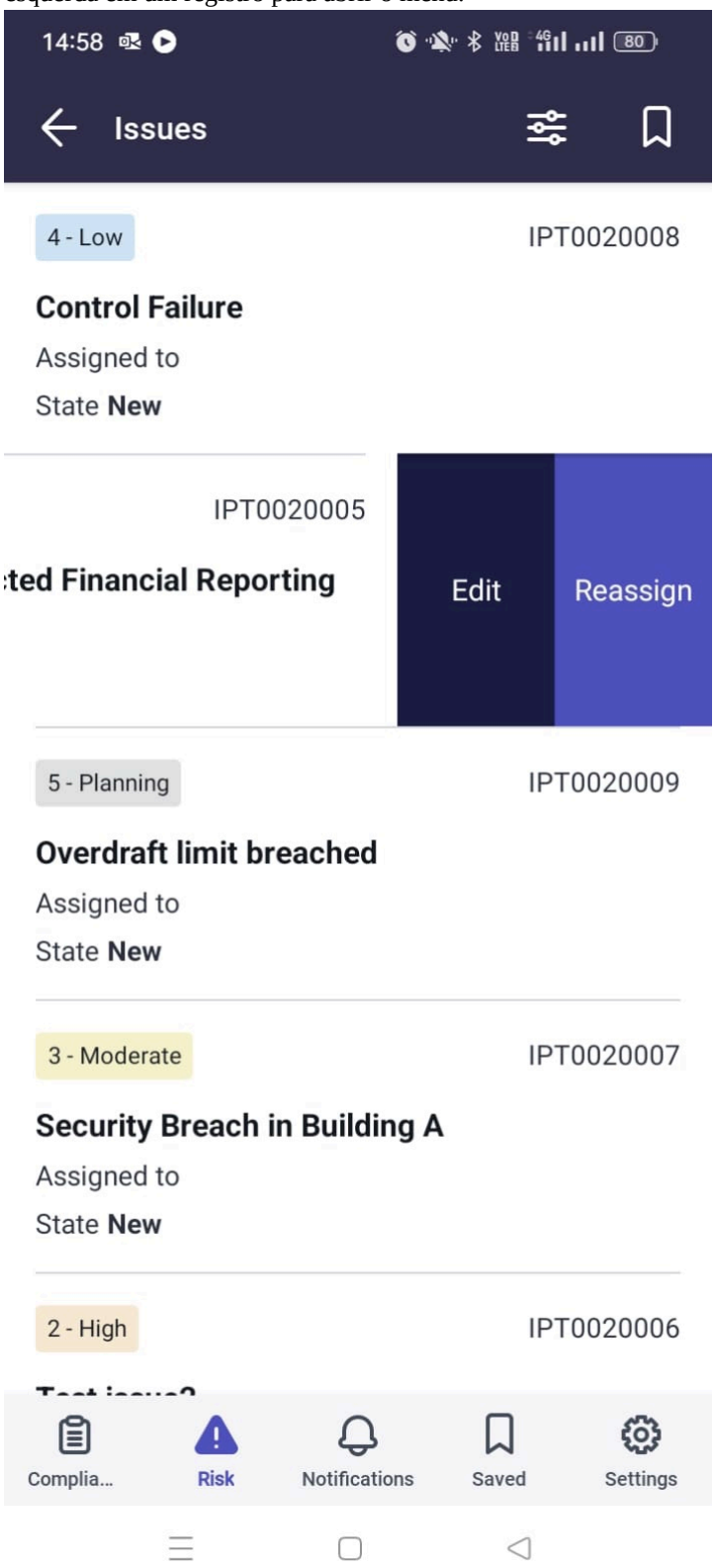
3. **Opcional:** Consulte Filtrar registros com o Aplicação GRC Mobile para pesquisar registros que correspondam a critérios de pesquisa específicos.

   (Optional) A filtragem de registros em telas no aplicativo para celular funciona como a filtragem com um construtor de condições na Now Platform. A configuração de filtros pode reduzir o número de registros exibidos nas telas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para editar ou reatribuir uma tarefa diretamente da lista de registros exibida na tela Problemas, deslize para a esquerda em um registro para abrir o menu.



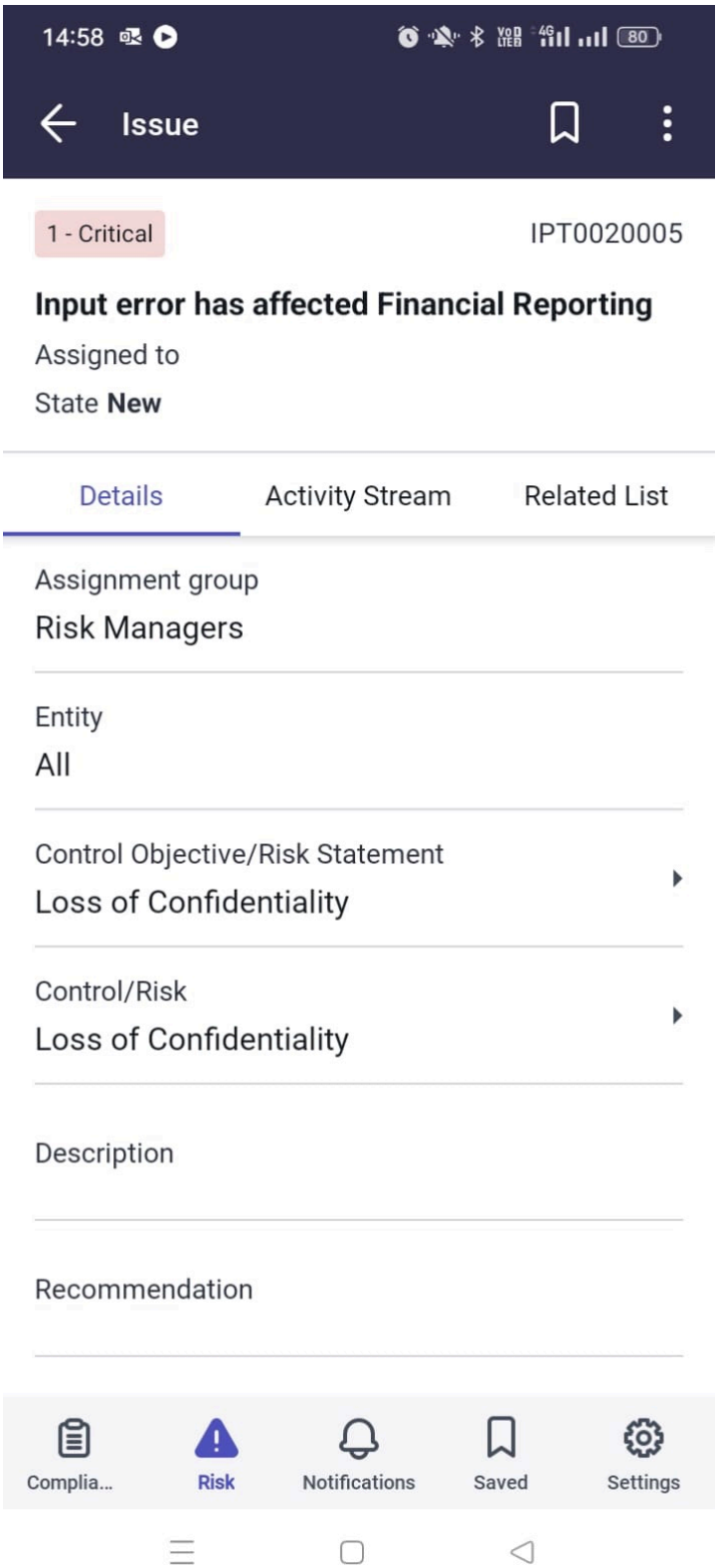
5. No menu exibido, escolha um para continuar.

6. Como alternativa, com a tela Problemas exibida, toque em um registro na lista para abri-lo e exibir mais detalhes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Com os campos no registro do problema exibidos, escolha um na tabela a seguir para continuar.



Filtrar registros com o Aplicação GRC Mobile

Defina filtros adicionais para limitar o número de registros exibidos em uma tela. A filtragem de registros no aplicativo para celular funciona como a filtragem com um construtor de condições na Now Platform.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Tempo para concluir esta tarefa: 5 minutos.

Procedimento

1. Para refinar ainda mais os resultados da pesquisa ou para inserir critérios de filtro adicionais em qualquer lista de registros exibida, toque no ícone de filtro (ícone de ).
2. Com a tela Filtros exibida, toque em um campo para expandi-lo.
3. Nas opções exibidas, toque na caixa de seleção ou toque em um item para o filtro.
   Para muitos dos filtros, você pode selecionar mais de uma opção.
4. Toque no ícone ) ou em **CONCLUÍDO** para salvar suas mudanças em um campo.
   Os critérios escolhidos são exibidos na tela Filtros. O número de registros que correspondem aos seus critérios também é exibido na parte superior da tela. Toque em **Limpar** ou **REDEFINIR** para remover todos os filtros e restaurar a configuração padrão.
5. **Opcional:** Repita as etapas 1 a 4 com a tela Filtros exibida para continuar definindo seus critérios de filtro.
6. Toque no ícone de interseção depois de definir todos os critérios para criar condições E. ).
   Como alternativa, toque no ícone de união (ícone de ) para criar condições OR.
7. Depois de adicionar todos os critérios desejados, com a tela Filtros exibida, toque em **CONCLUÍDO**.
   Na tela, somente os registros que correspondem aos critérios de filtro são exibidos.

O que Fazer Depois
Exiba os registros que são exibidos após a pesquisa para obter mais detalhes.

Usar eventos de risco

Relate eventos de risco e monitore o fluxo de trabalho para evitar perdas em sua organização.

Configurar integração de eventos de risco

Configure a integração de eventos de risco com outras aplicações ascendentes ServiceNow. Essa integração permite que todos os usuários de uma organização relatem e rastreiem os eventos de risco.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.admin e user_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você configura a integração de eventos de risco com outra aplicação ascendente, os usuários dessa aplicação podem relatar diretamente eventos de risco da aplicação. Por exemplo, se você configurar a integração de eventos de risco na aplicação ServiceNow® Gestão de serviços de TI (ITSM, todos os usuários de ITSM poderão relatar eventos de risco da aplicação ITSM. Por padrão, esta configuração é fornecida para a aplicação Incidentes de TI e a aplicação Incidentes de segurança.

Os dois modos que permitem a criação de um evento de risco são **Simples** e **Avançado**. O modo **Simples** permite que você defina condições de filtro na tabela da aplicação para que os usuários da aplicação Incidentes possam relatar um evento de risco. Por exemplo, você pode definir que um evento financeiro com alto impacto deve ser relatado como um evento de risco. Por outro lado, o modo **Avançado** permite que usuários com a função de desenvolvedor do GRC gravem scripts.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os gerentes de incidentes com a função incident_manager podem ver a opção **Relatar evento de risco** em um incidente, enquanto os gerentes de segurança com a função sn_si.manager podem ver a opção **Relatar evento de risco** em um incidente de segurança.

Procedimento

1. Navegar até **Eventos de risco** > **Administração** > **Configuração de Integração**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração de integração de eventos de risco

Campo	Descrição
Número	Número da configuração. Esse campo é definido automaticamente.
Ativo	Opção para habilitar a criação de um evento de risco a partir da tabela de aplicações.
Integração: nome	Título curto e exclusivo para a integração. Por exemplo, para relatar um evento de risco de uma tabela de incidentes, você pode digitar `Incident-risk-event-integration`.
Tabela da aplicação	Tabela da aplicação usada para relatar eventos de risco. A tabela determina a aplicação ascendente que será usada para relatar eventos de risco.
Origem do nome	Como o nome dos eventos de risco é definido. As opções são: ○ **Campo de formulário**: selecione esta opção se quiser que o valor de um campo selecionado específico seja usado como o nome do evento de risco. ○ **Valor padrão**: insira um valor personalizado. O evento de risco é criado com o nome que você insere aqui.
Origem da descrição	Como a descrição dos eventos de risco é definida.
Origem da entidade	Como a entidade de eventos de risco é definida.
Origem da data da descoberta	Como a data de descoberta dos eventos de risco é definida.
Nome	Campo na tabela da aplicação que é usado para definir o nome dos eventos de risco. Este campo aparece somente quando **o campo Formulário** é selecionado no campo **Origem do nome**.
Nome padrão	Nome padrão para eventos de risco. Este campo aparece somente quando o **Valor padrão** é selecionado no campo **Origem do nome**.
Descrição	Campo na tabela da aplicação que é usado para definir a descrição de eventos de risco. Este campo aparece somente quando **o campo Formulário** é selecionado no campo **Origem da descrição**.
Descrição padrão	Descrição padrão para eventos de risco. Este campo aparece somente quando o **valor Padrão** é selecionado no campo **Origem da descrição**.
Entidade	Campo da tabela da aplicação que se refere a uma entidade GRC ou a um registro em uma entidade GRC. Este campo aparece somente quando **o campo Formulário** é selecionado no campo **Origem da entidade**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Entidade padrão	Entidade padrão para eventos de risco. As entidades padrão são criadas a partir da tabela no campo Tabela da **aplicação**. Este campo aparece somente quando o **Valor padrão** é selecionado no campo **Origem da entidade**.
Data da descoberta	Campo na tabela da aplicação que é usado para definir a data de descoberta de eventos de risco. Este campo fica visível somente quando **o campo Formulário** é selecionado no campo **Origem da data da descoberta**.
Data padrão da descoberta	Data padrão de descoberta de eventos de risco.
Tipo de evento padrão	Tipo de evento padrão de eventos de risco. Por exemplo, se o evento for financeiro ou não financeiro.
Subtipo de evento	Subtipo do evento de risco. Por exemplo, se o evento for real ou potencial.
Origem do impacto não financeiro	Como o impacto não financeiro dos eventos de risco é definido.
Impacto não financeiro	Campo na tabela da aplicação que é usado para definir o impacto não financeiro de eventos de risco. Este campo aparece somente quando **o campo Formulário** é selecionado no campo **Origem do campo não financeiro**.
Impacto não financeiro padrão	Severidade padrão dos eventos de risco. As opções são **Baixo**, **Médio**ou **Alto**.
Origem da perda esperada	Como a perda esperada de eventos de riscos é definida.
Perda esperada	Campo na tabela da aplicação que é usado para definir a perda esperada de eventos de risco. Este campo aparece somente quando **Impacto financeiro** é selecionado no campo **Tipo de evento padrão** e somente quando **o campo Formulário** é selecionado no campo **Origem da perda esperada**.
Perda esperada padrão	Valor monetário padrão da perda. Este campo aparece somente quando o **Impacto financeiro** é selecionado no campo **Tipo de evento padrão** e somente quando o **Valor padrão** é selecionado no campo **Origem da perda esperada**.
Exibir ação de IU com base em	
Modo	Modo usado para criar a ação de IU. As opções são: ○ **Simples**: modo para definir condições de filtro simples. Por exemplo, se o impacto de um incidente for **Alto**, a ação de IU **Relatar um evento de risco** deverá ser criada. ○ **Avançado**: modo para gravar um script para consultar tabelas, incluindo a tabela do campo da **tabela Aplicação**.
Condição da função	Funções que podem relatar eventos de risco da aplicação ascendente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Condição do filtro	Crie os filtros de acordo com o requisito.
Script	Campo para escrever um script personalizado para consultar qualquer tabela. **Nota:** A opção de escrever um script só está disponível para usuários que também tenham a função sn_grc.developer. Este campo aparece quando o campo **Modo** tem **Avançado**.

4. Clique em **Enviar**.
   Qualquer outra tabela de aplicações que estenda a tabela de tarefas pode configurar esta integração. Para obter detalhes, consulte o artigo Ingestão de eventos de risco [KB0780985] na Base de conhecimento Now Support. Você deve fazer login para ver o artigo.

Resultado

A aplicação configurada para relatar eventos de risco exibe o botão **Criar evento de risco**.

Criar um modelo de resposta a eventos de risco

Adicione automaticamente aprovadores, problemas e proprietários a um evento de risco com base nas condições definidas no modelo de resposta de evento de risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager e sn_risk.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Eventos de risco** > **Administração** > **Modelos de resposta**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Modelos de resposta a eventos de risco

Campo	Descrição
Número	Número do modelo. Este número é definido automaticamente.
Entidade	Entidade para a qual o modelo foi criado.
Categoria	Categoria à qual o evento de risco se aplica se houver uma ocorrência. Você pode editar a categoria para aplicar uma das seguintes opções. ○ **Pessoal**: por exemplo, qualquer dano físico causado a um funcionário. ○ **Legal**: por exemplo, um funcionário realiza um negócio que é um conflito de interesses. ○ **Segurança da informação**: por exemplo, um roubo, roubo ou falha do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Recursos Humanos**: por exemplo, processos confidenciais movidos por um funcionário contra outro funcionário. ○ **Todos**: qualquer evento de risco relatado.
Regra de aprovação com base em	Regra usada ao atribuir o evento. ○ **Perda bruta** ○ **Perda líquida** ○ **Perda Esperada** Este campo depende dos valores nos campos Tipo **de evento** e **Subtipo**. Por exemplo, se o tipo de evento for **Financiamento**e o subtipo for **Real**, a regra de aprovação será baseada em perda bruta, perda líquida ou perda esperada. Se o Subtipo for **Possível**, a regra de aprovação será de perda esperada, por padrão. Se o Tipo de evento for **Impacto não financeiro**, a regra de aprovação será Não financeira, por padrão.
Tipo de evento	Tipo de evento. ○ **Impacto financeiro**: indica que o evento tem uma perda financeira associada. Insira o valor. Você pode escolher a moeda. ○ **Impacto não financeiro**: indica que, embora o evento não tenha nenhuma perda financeira, ele tem um impacto não financeiro na organização. Por exemplo, o impacto não financeiro pode ser notícias negativas do mercado ou um declínio no moral dos funcionários.
Subtipo	Subtipo de evento. Selecione uma das seguintes propriedades: ○ **Real** ○ **Possível**
Encerrar evento automaticamente depois de aprovado	Opção para selecionar se o evento deve ser encerrado após a aprovação. A seleção desta opção resulta no encerramento do evento depois que o problema e a causa raiz são encerrados. Se um evento de risco tiver problemas ou tarefas em aberto, o evento de risco não será encerrado mesmo após a aprovação.
Data da conversão da moeda	Datas de conversão de moeda para as entradas de evento de risco. Você pode selecionar datas específicas para conversão de moeda em vez de depender exclusivamente da data do impacto para calcular a perda líquida. As opções são as seguintes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Data de entrada do evento de risco** ○ **Data de entrada da primeira perda** ○ **Data de entrada da última perda** ○ **Data de entrada da primeira recuperação** ○ **Data de entrada da última recuperação** ○ **Data personalizada**

4. Na seção Atribuição de responsável pelo evento de risco, selecione o tipo de atribuição e o proprietário ou grupo responsável.
5. Para criar um problema automaticamente, marque a caixa de seleção **Criar problema** automaticamente na seção Criação e atribuição de problemas.
6. Na seção Tarefa de análise de causa raiz, preencha os campos.

Formulário Modelos de resposta a eventos de risco

Campo	Descrição
Criar tarefa RCA automaticamente	Criação de tarefa para análise de causa raiz (RCA). Crie automaticamente uma tarefa de análise de causa raiz (RCA) com base no valor inserido no campo **Limite para criação de tarefa**.
Atribuído a	Pessoa à qual a tarefa RCA está atribuída.
Limite para criação de tarefa	Opção para especificar o valor do limite após o qual uma tarefa RCA é criada. Por exemplo, os usuários podem especificar que, depois que um evento ultrapassar uma perda no valor de US$ 1.000, uma tarefa RCA deverá ser criada.
Prioridade	Prioridade do evento. Selecione entre: ○ **Crítico** ○ **Alto** ○ **Moderado** ○ **Baixo(a)** ○ **Secundário**

7. Selecione **Enviar**.
   Um novo modelo de resposta a eventos de risco foi criado.

Definir um valor de limite para o modelo de resposta de evento de risco

Defina um limite para atribuir aprovadores de eventos de risco. Um limite é definido para determinar se um evento de risco precisa de um aprovador.

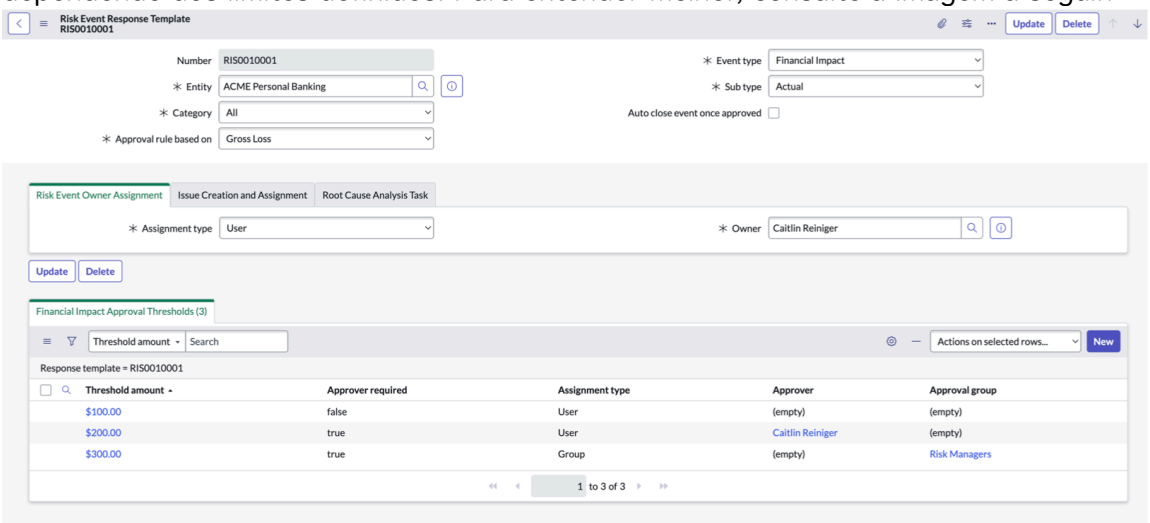
Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.manager e sn_risk.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Com base no valor da perda de risco, você pode decidir se os aprovadores são necessários para as perdas de eventos de risco. Por exemplo, para qualquer evento de risco que resulte em uma perda de US$ 1.000 ou menos, um aprovador não é necessário. Mas, para qualquer valor acima de US$ 1.000, o evento de risco deve ser avaliado e um aprovador é atribuído automaticamente. Pode haver vários níveis de aprovações, dependendo dos limites definidos. Para entender melhor, consulte a imagem a seguir.



No exemplo anterior, as regras a seguir são aplicadas.

- Se a perda estiver entre US$ 0 e US$ 100, a aprovação não será necessária.
- Se a perda estiver entre US$ 101 e US$ 200, a aprovação será necessária e a aprovação será enviada para caitlin.
- Se o prejuízo for superior a US$ 201, será necessária a aprovação de Catlin e do gerente de risco.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Eventos de risco** > **Administração** > **Modelos de resposta**.
2. Selecione e abra o modelo de resposta de evento de risco ao qual você deseja adicionar o limite financeiro.
3. Na lista relacionada Limites de aprovação de impacto financeiro, clique em **Novo**.
4. Na lista Valor do **limite**, selecione o tipo de moeda e insira o valor que precisa de aprovação.
5. Marque a caixa de seleção **Aprovador necessário**.
6. Na lista **Tipo de atribuição**, selecione **Usuário** ou **Grupo**.
7. No campo **Aprovador**, selecione o aprovador para aprovar o evento de risco se o valor do limite for excedido.
8. Clique em **Enviar**.

Resultado

O modelo de resposta é atualizado com o limite e os detalhes do aprovador.

Relatar eventos de risco do Portal de serviços

Ao identificar qualquer evento que possa ter um impacto financeiro ou não financeiro na sua organização, relate-o a partir do ServiceNow, Inc. Portal de serviços. Você também pode relatar qualquer evento que já tenha ocorrido com um impacto financeiro ou não financeiro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: usuário ServiceNow

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode registrar seu evento de risco em qualquer um dos seguintes tipos de evento:

- Evento de risco com impacto financeiro
- Evento de risco com impacto não financeiro

Procedimento

1. No Portal de serviços, clique em **Catálogo** > **Navegar pelas Categorias**.
2. Clique em **Governança, risco e conformidade** e, em seguida, clique em **Relatar evento de risco**.
3. No formulário, preencha os campos a seguir:

Relatar evento de risco

Campo	Descrição
Título	Insira o título do evento de risco relatado.
Descrição	Insira a descrição do evento de risco relatado.
Mostrar somente minhas entidades	Quando selecionado, somente as entidades de sua propriedade são exibidas. Este valor é obtido do campo **Proprietário** no formulário **Entidade**. Por padrão, esta opção está selecionada.
Entidade em que o evento ocorreu	Selecione a entidade que absorverá ou relatará a perda. Selecione apenas uma entidade na lista.
Outras entidades afetadas	Selecione outras entidades relacionadas que são afetadas pelo evento. **Nota:** Você pode selecionar mais de uma entidade.
Tipo de evento	Selecione uma das seguintes propriedades: ○ Impacto financeiro- Indica que o evento tem uma perda financeira associada. Insira o valor na moeda local. ○ Impacto não financeiro- indica que, embora o evento não tenha nenhuma perda financeira, ele tem um impacto não financeiro na organização. Por exemplo, um impacto não financeiro pode ser notícias negativas do mercado ou um declínio no moral dos funcionários.
Moeda	Selecione a moeda da perda. Este campo aparece somente quando o tipo de evento é Financeiro.
Data da descoberta	Selecione a data em que o evento de risco foi descoberto.
Como o evento foi descoberto	Selecione como o evento foi descoberto. Por exemplo, se o evento de risco foi relatado por um cliente, selecione **Feedback/Reclamação**do cliente .
Causa raiz	Insira sua análise para a causa do evento. Por exemplo, se ocorrer um incêndio em uma sala de servidores, a causa raiz poderá ser um aumento na temperatura ou um curto- circuito elétrico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ação realizada	Insira o que foi feito para reduzir o impacto deste evento de risco. Por exemplo, se o incêndio na sala do servidor foi causado por um curto- circuito elétrico, a ação tomada será a substituição do equipamento com defeito.

4. Clique em **Enviar**.
5. Para exibir todos os eventos de risco relatados, navegue até **GRC > Meus eventos de risco**.

Resultado

O evento de risco é criado no sistema e está pronto para ser analisado pelo gerenciador de riscos. Quando uma ação for realizada no evento, você receberá notificações sobre o status. Você pode responder a consultas ou rastrear o status do evento durante seu ciclo de vida.

Relatar um evento de risco do Central do funcionário

Ao identificar qualquer evento que possa ter um impacto financeiro ou não financeiro na sua organização, relate-o a partir do ServiceNow, Inc. Central do funcionário. Você também pode relatar qualquer evento que já tenha ocorrido com um impacto financeiro ou não financeiro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user ou sn_grc.business_user_lite

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Selecione **Risco e conformidade**.
3. Selecione **Relatar evento de risco**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Relatar evento de risco

Campo	Descrição
Qual foi o evento?	Breve descrição do evento.
Descreva em detalhes o que aconteceu	Descrição detalhada do evento.
Mostrar somente minhas entidades	Quando selecionado, somente as entidades de sua propriedade são exibidas. Este valor é obtido do campo **Proprietário** no formulário **Entidade**. Por padrão, esta opção está selecionada.
Qual entidade é afetada por este evento?	A entidade que vai absorver ou relatar a perda.
Outras entidades afetadas	Selecione outras entidades relacionadas que são afetadas pelo evento. **Nota:** Você pode selecionar mais de uma entidade.
Que tipo de impacto este evento terá?	Tipo de impacto. As áreas de escolhas são as seguintes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Impacto financeiro- Indica que o evento tem uma perda financeira associada. ○ Impacto não financeiro- indica que, embora o evento não tenha nenhuma perda financeira, ele tem um impacto não financeiro na organização. Por exemplo, um impacto não financeiro pode ser notícias negativas do mercado ou um declínio no moral dos funcionários.
Moeda	Moeda do prejuízo. Este campo aparece somente quando o tipo de evento está definido como **Impacto financeiro**.
Quanta perda financeira este evento pode causar?	Valor da perda devido ao evento. Este campo aparece somente quando o tipo de evento está definido como **Impacto financeiro**.
Como você classificaria o impacto não financeiro deste evento?	Impacto não monetário do evento. As opções são: ○ **Baixo(a)** ○ **Média** ○ **Alto**
Quando você descobriu este evento?	Data em que o evento foi descoberto.
Como o evento foi descoberto?	Como o evento foi descoberto. Por exemplo, se o evento de risco foi relatado por um cliente, selecione **Feedback/Reclamação**do cliente .
O que você acha que causou este evento?	Forneça sua análise para a causa do evento. Por exemplo, se ocorrer um incêndio em uma sala de servidores, a causa raiz poderá ser um aumento na temperatura ou um curto- circuito elétrico.
Quais ações foram realizadas até o momento para conter este evento?	Forneça as ações tomadas para reduzir o impacto deste evento de risco. Por exemplo, se o incêndio na sala do servidor foi causado por um curto-circuito elétrico, a ação tomada será a substituição do equipamento com defeito.

Tradução automática

5. Selecione **Enviar**.

Resultado
O evento de risco é enviado para revisão.

Relatar um evento de risco a partir de um incidente

Se a integração de eventos de risco estiver configurada, os usuários poderão relatar eventos de risco de qualquer aplicação ascendente, como Incidentes de TI. Essa capacidade de relatar eventos de risco economiza o tempo dos usuários e ajuda a evitar perdas para as organizações.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.user

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Incidente** > **Todos**.
2. Abra o incidente para o qual você deseja relatar um evento de risco.
3. Selecione **Relatar evento de risco**.

   A disponibilidade do botão **Relatar evento de risco** no registro de incidente é determinada pelas condições de filtro especificadas no registro de configuração de integração de evento de risco. Para obter mais informações, consulte Configurar integração de eventos de risco.

4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Relatar evento de risco

Campo	Descrição
Nome	Nome do incidente.
Data da descoberta	A data em que o incidente foi criado.
Entidade	A entidade à qual o incidente pertence.
Tipo de evento	Tipo de evento. As opções são: ○ Impacto financeiro ○ Impacto não financeiro
Moeda	Moeda na qual o valor da perda é relatado. Este campo aparecerá se **Impacto financeiro** for selecionado em **Tipo de evento**.
Perda Esperada	Valor esperado de perda monetária. Este campo aparecerá se **Impacto financeiro** for selecionado em **Tipo de evento**
Impacto não financeiro	Impacto do incidente. As opções são: ○ Baixo(a) ○ Médio ○ Alto(a)
Descrição	Uma descrição resumida do incidente.

5. Selecione **Enviar**.

Resultado
O evento de risco foi criado.

Criar uma tarefa de evento de risco

Um evento de risco pode exigir tarefas associadas. A menos que essas tarefas sejam criadas e eventualmente fechadas, o evento de risco não poderá ser fechado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Eventos de risco** > **Todos os Eventos**.
2. Selecione o registro para o qual uma tarefa deve ser criada.
3. Selecione a lista relacionada Tarefas e escolha **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tarefa de evento de risco

Campo	Descrição
Atribuído a	Pessoa a quem a tarefa está atribuída.
Prioridade	Nível de importância atribuído a uma tarefa, que indica o quão prontamente uma tarefa ou atribuição pode ser atrasada.
Descrição resumida	Descrição resumida da tarefa.
Descrição	Descrição detalhada da mudança.
Anotações de trabalho	Todas as informações relevantes para sua referência.
Comentários adicionais	Qualquer informação adicional que possa ser necessária.

5. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Revise os problemas associados de um evento de risco ou crie um novo problema durante a aprovação. Para obter mais informações, consulte Criar manualmente GRC problemas.

Analisar um evento de risco

Analise os eventos de risco enviados pelo usuário para determinar se o evento de risco é válido e precisa de processamento adicional.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao analisar um evento de risco, você adiciona detalhes mais relevantes ao evento de risco que é enviado. Durante a análise, você pode rejeitar o evento se o evento de risco não parecer ser um evento de risco real ou solicitar mais informações se as informações forem insuficientes.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Eventos de risco** > **Todos os Eventos** e abra o evento de risco que você deseja analisar.
   Como alternativa, você também pode navegar até **Eventos de risco** > **Novos Eventos**.
2. No formulário, revise os campos e edite-os conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de evento de risco

Campo	Descrição
Nome	Nome do evento de risco. Edite o nome do risco, se necessário, para fornecer um nome mais intuitivo.
Número	Número do evento de risco. Esse campo é definido automaticamente.
Descoberto por	A pessoa que descobriu o evento de risco. Edite o campo **Descoberto por**, se necessário.
Aberto por	Pessoa que criou o evento.
Entidade primária	Entidade que suporta o prejuízo. Esta entidade está visível para a gestão de emissão de relatórios.
Grupo responsável	Grupo responsável por monitorar o evento até o fechamento.
Responsável	A pessoa que possui o evento de risco. Um gerente de risco pode ser um proprietário de evento. Se o grupo responsável for especificado, os responsáveis serão filtrados do grupo responsável.
Estado	Estado do evento de risco. Esse campo é definido automaticamente.
Subestado	Subestado do evento. Esse campo é definido automaticamente.
Tipo de evento	Tipo de evento. Você pode editar o tipo de evento, se necessário. Por exemplo, se durante a análise você observar que o tipo de evento não é um impacto financeiro, você poderá editar a entrada.
Subtipo	Subtipo de evento. Você pode editar o subtipo, se necessário. Por exemplo, se durante a análise você observar que o tipo de evento não é um evento real, mas um evento em potencial, você pode editar a entrada.
Categoria	Categoria de evento. Você pode editar a categoria para aplicar uma das seguintes opções: ○ **Pessoal**: por exemplo, qualquer dano físico causado a um funcionário. ○ **Jurídico**: por exemplo, um funcionário é encontrado realizando negócios que representam conflito de interesses. ○ **Segurança da informação**: por exemplo, um roubo, roubo ou falha do sistema. ○ **Recursos Humanos**: por exemplo, processos confidenciais movidos por um funcionário contra outro funcionário.
Aprovadores	A pessoa que aprova o evento de risco. Qualquer usuário com a função sn_risk.user pode aprovar o evento de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Centro de custos	Número da conta correspondente da entidade.
Descrição	Descrição detalhada do evento neste campo.
Datas	
Data da ocorrência	Dia, mês e ano exatos em que o evento ocorreu. Por exemplo, uma hipoteca foi emprestada contra uma propriedade que não cumpria os regulamentos de construção em 12 de agosto de 2019.
Data da descoberta	Data em que o evento foi descoberto ou notado pela primeira vez. Por exemplo, a hipoteca foi descoberta em 24 de agosto de 2019.
Data do primeiro reconhecimento	Data em que o evento foi reconhecido pela primeira vez e inserido no livro de contas. Por exemplo, as entradas de perda foram inseridas no livro de contas da empresa em 26 de agosto de 2019.
Estimativas de Lucro/Perdas	
Perda esperada	Valor da perda esperada. A perda esperada é a média ponderada de probabilidade de todas as perdas possíveis. Esse valor se baseia no julgamento do usuário sobre o valor esperado que a organização pode perder.
Perda potencial	Valor esperado como uma possível perda devido ao evento de risco. Este valor é a perda máxima que uma entidade pode incorrer devido à perda do evento de risco.
Análise do Evento	
Causa	Motivo primário pelo qual o evento de risco ocorreu.
Descrição da causa	Breve descrição sobre o motivo pelo qual o evento de risco ocorreu.
Consequência	Consequência do evento de risco. Por exemplo: multas regulatórias podem ser impostas como resultado do evento de risco.
Ações tomadas	Ações corretivas que foram realizadas para resolver o problema. Este é o registro inicial do evento.
Risco de Crédito/Mercado	
Evento de limite	Opção para um evento de limite. Um evento de limite é um evento de risco operacional que leva a uma consequência, como uma perda financeira em outra categoria de risco.
Tipo de risco externo	○ **Crédito**: risco de crédito é a possibilidade de uma perda resultante da falha de um mutuário em pagar um empréstimo ou cumprir obrigações contratuais. Por exemplo, quando os emprestadores oferecem cartões de crédito ou

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	empréstimos, há o risco de o mutuário não pagar o empréstimo. ○ **Mercado**: o risco de mercado é a possibilidade de um investidor incorrer em perdas devido a fatores que afetam o desempenho dos mercados financeiros nos quais ele está envolvido. Por exemplo, uma recessão pode afetar todo o mercado.
Referência de risco externo	ID para reconciliação no livro de contas. Especifique os IDs para fins de reconciliação. Os sistemas de risco de crédito e de mercado são diferentes.
Classificação adicional	
Usado na modelagem	Opção para compartilhar esses registros de eventos de risco com sistemas externos onde eles desejam executar análises avançadas usando técnicas de simulação, como a simulação de Monte Carlo.
Recuperação rápida total	Perda total recuperada. Selecione se a perda total for recuperada em um curto espaço de tempo e não afetar a organização. **Nota:** Geralmente, uma duração curta se refere a cinco dias úteis, mas esse valor pode ser configurado de acordo com seus requisitos.
Ganho financeiro	Esta opção será selecionada automaticamente se o evento de risco atender a uma das seguintes condições. ○ O evento de risco é um evento em potencial e o campo **Perda esperada** ou **Perda potencial** tem um valor negativo devido ao ganho. ○ O evento de risco é um evento real e o campo **Perda líquida** tem um valor negativo.
Quase acidente	Esta opção pode ser modificada ou definida automaticamente com base no tipo de evento. Se o subtipo de evento for **Real**e a opção **Recuperação rápida completa** estiver selecionada, a opção **Acidente próximo** será selecionada automaticamente.
Motivo para quase acidente	Motivo que impediu o evento de risco de incorrer na perda. Se o tipo de evento for Possível, selecione a opção **Acidente próximo** e, no campo **Motivo do incidente próximo**, insira o motivo pelo qual o evento foi um incidente próximo
Confidencialidade	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nota: Esta seção só é exibida quando: ○ A propriedade *sn_grc.enable_record_confidentiality* está ativada nas propriedades do GRC. ○ O evento de risco está no estado Novo ou Analisar	
Confidencial	Opção para marcar o registro do evento de risco como confidencial.
Usuários permitidos	Usuários que podem exibir o evento de risco. **Nota:** Por padrão, o proprietário do evento de risco e o usuário conectado são adicionados à lista de usuários confidenciais.
Grupos permitidos	Grupos que podem exibir o evento de risco.
Resumo	
Para entender como os valores nesta seção aparecem, consulte o exemplo fornecido após esta etapa.	
Valor direto	A soma agregada de todas as perdas diretas. Esse campo é definido automaticamente.
Custo adicional	A soma agregada de todos os custos adicionais. Esse campo é definido automaticamente.
Perda bruta	Soma de todas as perdas diretas, valores indiretos e custos adicionais. Esse campo é definido automaticamente.
Perda líquida	O valor líquido da perda. Esse campo é definido automaticamente.
Valor indireto	A soma agregada de todas as perdas indiretas. Esse campo é definido automaticamente.
Valor de recuperação rápida	A soma agregada do valor que foi recuperado rapidamente. Esse campo é definido automaticamente.
Valor recuperado	O valor a ser recuperado para o evento de risco. Esse campo é definido automaticamente.
Impacto não financeiro	Impacto do evento quando ele não tem uma perda monetária. As opções são: ○ **Nenhum(a)** ○ **Baixo(a)** ○ **Média** ○ **Alto**
Atividade	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Comentários adicionais	Forneça comentários adicionais que você possa ter sobre o evento de risco.
Anotações de trabalho	Opção para fornecer anotações de trabalho para referência. As anotações de trabalho não estão visíveis para o criador do evento de risco.

Example

Os valores na seção Resumo, os valores nos campos são calculados na lista relacionada Impactos do evento. Por exemplo, considere que uma empresa tem um foco de incêndio. Este evento pode resultar em vários impactos diretos e indiretos, como perda de informações e de negócios.

Se você inserir o valor de um impacto direto como **$ 2.000**, o campo Valor **direto** refletirá o mesmo valor. Se você inserir dois valores indiretos, cada um com um valor de **US$ 300** e **US$ 500**, respectivamente, o campo Valor **indireto** refletirá um valor de **US$ 800**.

Se uma agência externa for contratada para lidar com a causa raiz do foco de incêndio, o custo incorrido refletirá um custo adicional.

Se a empresa conseguiu recuperar uma parte do custo do evento em cinco dias úteis, o campo **Valor de recuperação rápida** refletirá o mesmo valor.

O campo **Perda bruta** reflete a perda total incorrida pelo evento.

As taxas de conversão de moeda afetam os valores exibidos na lista relacionada Resumo. Por exemplo, se você inserir um valor de **300** yen japonês como o valor de recuperação, verá o valor no valor simultâneo de USD de **2756** na lista relacionada Resumo. Essa conversão ocorre porque as taxas de conversão de moeda são aplicadas a partir da tabela Taxa de câmbio. Para obter mais informações sobre como os valores na tabela de taxas de câmbio são calculados, consulte Usar suas próprias taxas de conversão de moeda .

3. Para enviar o evento de risco para aprovação, clique em **Solicitar aprovação**.

Criar uma entrada de evento de risco

Crie uma entrada de evento de risco para determinar o impacto monetário ou não monetário do evento de risco. Um evento de risco pode ter várias entradas de evento de risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As entradas de evento de risco capturam as perdas diretas e indiretas relatadas devido ao evento de risco.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Eventos de risco** > **Todos os Eventos** e selecione o evento a ser analisado.
2. Clique na lista relacionada Entradas de eventos de risco.
3. Clique em **Nova**.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de entrada de evento

Campo	Descrição
Número	Número da entrada do evento. Este valor de campo é definido automaticamente.
Evento de risco	Título do evento de risco. Este valor de campo é definido automaticamente.
Data do impacto	Data em que o impacto foi registrado. **Nota:** A data da descoberta e a data do primeiro reconhecimento podem ser diferentes. Esta data não pode ser uma data futura.
Valor	Valor que o impacto custa. O valor inserido é refletido na lista relacionada Resumo.
Recuperação rápida	Valor da perda para esta entrada se ela for recuperada em um curto espaço de tempo, que geralmente é de cinco dias úteis.
Tipo de impacto	Tipo de impacto financeiro do evento. Selecione um dos seguintes tipos: ○ **Impacto direto/indireto**: impacto financeiro direto ou indireto do evento na entidade. ○ **Recuperação**: valor recuperado do impacto financeiro total. ○ **Custo adicional**: o custo adicional incorrido devido ao impacto. ○ **Impacto não financeiro**: o evento não tem impacto financeiro.
Categoria	**Direto** ou **indireto**. Por exemplo, se o impacto for direto, ele é externo?
Subcategoria	Subcategoria do impacto do evento. Selecione uma das seguintes categorias: ○ **Custo externo**: o custo incorrido para agências externas. Por exemplo, se ocorrer uma perda devido a contabilidade incorreta e um auditor externo tiver sido contratado para avaliar o evento, o custo incorrido na contratação do auditor será um custo externo. ○ **Razão geral**: o livro de contas no qual este evento está inserido. ○ **Provisão reservada**: refere-se ao valor que você reserva em suas contas para cobrir um evento futuro. Por exemplo, se uma empresa reservar um valor para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	cobrir um evento de risco que pode ocorrer no futuro. ○ **Reversão de receita/perdas de tempo**: quando você reverte a receita, é criada uma entrada reversa que reverte a entrada original. Não insira novas informações contábeis no sistema.
Referência da conta GL	Número da conta na qual esta entrada é capturada no sistema ERP.
Descrição resumida	Breve descrição do impacto.

5. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Criar ou editar um novo risco

Criar ou editar um novo risco para um evento é útil para a previsão futura de riscos. As informações obtidas dos riscos são úteis para pontuação e emissão de relatórios. Para obter mais informações, consulte Criar um risco manualmente.

Vincular novo controle a riscos

Um controle é usado para impedir que um risco ocorra. Vincular os controles a riscos permite que os usuários saibam quais controles falharam e por que ocorreu o evento de risco. Essas informações podem ser usadas para previsões e relatórios futuros.

Nota:
Somente os riscos e controles marcados para a entidade afetada podem ser relacionados a este evento de risco.

Para obter mais informações, consulte Criar um controle.

Aprovar um evento de risco

Um usuário com a função sn_risk.manager deve aprovar um evento de risco válido. Se algum aprovador de risco rejeitar o evento, o estado do evento de risco será alterado para rejeitado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Minhas aprovações**.
2. Clique no registro na lista com seu nome como aprovador.
3. Clique em **Aprovar**.

Fechar um evento de risco

Feche um evento de risco para concluir o ciclo de vida dos eventos de risco. Um usuário com a função sn_risk.manager deve fechar o evento de risco depois de verificar que todos os problemas em aberto e tarefas corretivas associados estão fechados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Eventos de risco** > **Atribuídos a Mim**.
2. Abra o registro que você deseja fechar e verifique se todas as tarefas e problemas associados estão encerrados.
3. Clique em **Fechar**.

Reabrir um evento de risco encerrado

Reabra eventos de risco encerrados para identificar e lidar com riscos ignorados ou subestimados, atualizando os eventos de risco existentes em vez de criar outro evento de risco.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk_advanced.risk_event_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Espaço de risco**.
2. Selecione o ícone de lista Ícone de  e navegue até os eventos de risco encerrados.
3. Abra o evento de risco que você deseja reabrir.
4. Selecione **Reabrir**.
5. Selecione um motivo e forneça uma justificativa no campo **Comentários adicionais**.
6. Selecione **Confirmar**.
   O evento de risco passa para o estado Analisar.

Adicionar uma causa de evento de risco à biblioteca de causas

Uma biblioteca de causas é uma biblioteca centralizada das possíveis causas que podem levar a um evento de risco. Adicionar causas ajuda a identificar o motivo de um evento de risco e a evitar eventos futuros.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.manager e sn_risk.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Adicione uma causa de evento de risco à biblioteca de causas para ajudar na análise de risco, previsão de risco e prevenção de risco.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Eventos de risco** > **Administração** > **Causas**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de causa

Campo	Descrição
Nome	Nome da causa. Por exemplo, Segurança de TI inadequada.
Primário	Primário da causa. O primário se refere ao grupo no qual a causa é categorizada. Por exemplo, para Segurança de TI inadequada, a causa primária pode ser Processo.
Descrição	Breve descrição da causa.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
A causa do evento de risco é adicionada à biblioteca.

Tópicos relacionados

Adicionar uma consequência de evento de risco à biblioteca de consequências

Adicionar uma consequência de evento de risco à biblioteca de consequências

Uma biblioteca de consequências é uma biblioteca centralizada das possíveis consequências de um evento de risco.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.manager e sn_risk.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Adicione uma consequência de evento de risco à biblioteca de consequências para ajudar na análise, previsão e prevenção de riscos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Eventos de risco** > **Administração** > **Consequências**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de consequência

Campo	Descrição
Nome	Nome da consequência. Por exemplo, Perda de ativo.
Primário	Primário da consequência. O primário se refere ao grupo no qual a consequência é categorizada. Por exemplo, para Perda de ativo, a consequência primária pode ser Dano aos ativos físicos.
Descrição	Breve descrição da consequência.

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
A consequência do evento de risco é adicionada à biblioteca.

Tópicos relacionados

Adicionar uma causa de evento de risco à biblioteca de causas

Configurar GRC Virtual Agent para relatar eventos de risco

Use um Virtual Agent chatbot para relatar eventos de risco do Portal de serviços. Um chatbot de agente virtual ajuda os clientes a relatar rapidamente um evento de risco. O chatbot ajuda os clientes economizando tempo. As informações trocadas durante o fluxo de conversa permitem que o chatbot atenda a uma solicitação do usuário ou ajude o usuário a concluir uma tarefa.

Antes de Iniciar
Os clientes devem ter os seguintes plug-ins ativados para configurar o GRC Virtual Agent

- Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) ativado com uma licença válida.
- GRC Risco avançado.

Função necessária: sn_risk.admin.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Clique **em Editor de páginas**.
3. No campo de pesquisa, insira Índice.
4. Clique **em Índice do Portal de serviços**.
5. Na parte superior da página, clique em **Editar página do Portal de serviços (índice) no Designer**.
6. No campo de pesquisa Filtrar widget, digite Widget do Portal de serviços do Virtual Agent , arraste o widget e solte-o em qualquer lugar da tela.

   Você pode ver o ícone de bate-papo na parte inferior direita da tela.

Executar avaliação de risco avançada

Use o recurso ServiceNow® Governança, risco e conformidade (GRC) Advanced Risk Assessment para criar uma plataforma de risco integrada.

Para ver as funções necessárias para executar e aprovar a avaliação, consulte Funções para executar avaliação de risco avançado.

Criar um fator manual

Crie fatores manuais para avaliar e avaliar riscos em uma instância de avaliação de risco.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os fatores manuais precisam de respostas humanas. Você pode criar fatores manuais e associá-los a vários tipos de avaliação, como uma avaliação inerente, avaliação de controle ou avaliação residual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você só pode excluir um fator se não houver metodologias de avaliação de risco (RAMs) associadas ao fator.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Avaliação de Risco avançado** > **Administração** > **Fatores manuais**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Fator manual

Campo	Descrição
Nome	Nome do fator, como Impacto na reputação.
Estado	Estado do fator. Esse campo é definido automaticamente como **Rascunho**.
Contribuição do fator	Tipo de contribuição do fator. As opções são as seguintes: ○ **Qualitativo**: fornece uma pontuação numérica e converte a pontuação em uma classificação. ○ **Quantitativo**: fornece as perdas que podem ocorrer em termos monetários. As perdas contribuem para a expectativa de perda anual (ALE). ○ **Ambos**: o tipo de avaliação é qualitativo e quantitativo.
Ordem de exibição	Ordem de perguntas no formulário de avaliação. Este campo permite que você defina uma sequência específica na qual as perguntas devem aparecer.
Resposta do usuário	Opção para os usuários responderem aos fatores. As opções são as seguintes: ○ **Opção**: os usuários podem criar opções como baixa, média e alta junto com suas respectivas pontuações. **Nota:** A seleção desta opção exibe a lista relacionada Escolhas. Salve o formulário para ver a lista relacionada Escolhas. ○ **Número**: os usuários podem inserir um número em resposta a um fator. ○ **Texto**: os usuários podem inserir texto em resposta a um fator. Esta opção não contribui para a pontuação e é usada como orientação ou como método de coleta de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Moeda**: os usuários podem inserir a moeda em resposta a um fator. ○ **Porcentagem**: os usuários podem inserir uma porcentagem em resposta a um fator.
Tipo de controle.	Opção para modificar o layout das escolhas de fator no formulário de avaliação de risco. Estas são as opções: ○ **Rádio**: exibe as opções de fator em botões de rádio. ○ **Menu suspenso**: exibe as opções de fator em uma lista suspensa. Este campo aparece somente quando **Opção** é selecionada no campo **Resposta do usuário**.
Layout de controle	Opção para exibir as opções de fator no layout vertical ou horizontal. Este campo aparece somente quando **Rádio** é selecionado no campo **Tipo de controle**.
Pontuação qualitativa de transformação	Opção para transformar a pontuação qualitativa geral do grupo com base em uma escala de intervalo. Por exemplo, suponha que o campo **Resposta do usuário** esteja definido como **Porcentagem**. Como administrador, você pode transformar o valor percentual em uma pontuação qualitativa, de modo que 0% a 30% seja baixo, 30% a 60% seja médio e 60% e mais alto seja alto. Nesse caso, as classificações 1, 2 e 3 podem ser atribuídas a baixa, média e alta. Este campo aparece somente quando **Qualitativo** é selecionado no campo **Contribuição do fator**.
Ponderação quantitativa (%)	Contribuição de pontuação ou peso qualitativo que é fornecido ao fator. Este valor determina a contribuição real deste fator para a pontuação final. Este valor é uma porcentagem. Este campo aparece somente quando **Qualitativo** é selecionado no campo **Contribuição do fator**.
Resposta obrigatória	Opção para tornar as respostas obrigatórias.
Descrição	Breve descrição sobre a finalidade do fator e onde usar o fator. Esta descrição serve para que o administrador entenda o fator.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Texto de orientação	Orientação sobre como responder ao fator. Se o avaliador de risco não entender a pergunta do fator, este campo poderá ajudar a explicar a pergunta. Por exemplo, se o avaliador quiser entender uma pergunta sobre o impacto financeiro da perda de um ativo de alto valor, o avaliador poderá obter orientação neste campo.

4. Clique em **Salvar**.
5. Clique na lista relacionada Critérios de transformação qualitativos.

> **Nota:**
> Essa lista relacionada aparece somente quando você seleciona a opção **Transformar pontuação qualitativa**.

6. No formulário, preencha os campos.

Formulário Critérios de transformação qualitativos

Campo	Descrição
Limite inferior do intervalo	Valor que é o limite inferior de um intervalo de valores. Por exemplo, para o primeiro intervalo de 0% a 30%, o limite inferior é 0. Para o segundo intervalo de 31% a 60%, o intervalo inferior é 31.
Pontuação	Valor que deve ser usado como pontuação se o valor estiver dentro do intervalo definido no campo **Limite inferior do intervalo**. Por exemplo, para o limite inferior 0, a pontuação pode ser 1. Para o limite inferior 31, a pontuação pode ser 2.

7. Clique em **Enviar**.
8. Abra o fator que você criou.
9. Clique em **Publicar**.

Resultado
O fator é publicado e está pronto para uso em uma metodologia de avaliação de risco.

Criar um fator de grupo

Crie fatores de grupo para avaliar e avaliar riscos em uma instância de avaliação de risco.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os fatores de grupo contribuem para uma pontuação de risco numérica ou para a Expectativa de Perda Anual (ALE). Você pode agrupar várias respostas de fator em um fator de grupo que pode ser usado para emissão de relatórios. A pontuação de um fator de grupo é calculada com base nas pontuações de seus fatores associados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Avaliação de Risco avançado** > **Administração** > **Fatores de grupo**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Fator de grupo

Campo	Descrição
Nome	Nome do fator, como Impacto organizacional.
Contribuição do fator	Tipo de contribuição do fator. As opções são as seguintes: ○ **Qualitativo**: fornece uma pontuação numérica e converte a pontuação em uma classificação. ○ **Quantitativo**: fornece as perdas incorridas em um risco em termos monetários. As perdas contribuem para a ALE. ○ **Ambos**: o tipo de avaliação é qualitativo e quantitativo.
Ordem de exibição	Ordem de perguntas no formulário de avaliação. Este campo permite que você defina uma sequência específica na qual as perguntas devem aparecer.
Estado	Estado do fator. Este campo é definido automaticamente como **Padrão**.
Ponderação quantitativa (%)	Contribuição de pontuação ou peso qualitativo que é fornecido ao fator. Este valor determina a contribuição real deste fator para a pontuação final. Este valor é uma porcentagem. Este campo aparece somente quando **Qualitativo** é selecionado no campo **Contribuição do fator**.
Descrição	Breve descrição sobre a finalidade do fator e onde usar o fator. Esta descrição serve para que o administrador entenda o fator.
Pontuação qualitativa	
Esta seção aparece somente quando **Qualitativo** é selecionado no campo **Contribuição do fator**.	
Fórmula para pontuação qualitativa	Fórmula para calcular a pontuação de risco qualitativa geral. As opções são as seguintes: ○ **Soma**: soma das respostas do fator. ○ **Mínimo**: valor mínimo das respostas do fator. ○ **Máximo**: valor máximo das respostas do fator.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Média**: valor médio das respostas do fator. ○ **Produto**: valor derivado da multiplicação das respostas do fator. ○ **Média ponderada**: valor médio da ponderação dos fatores. ○ **Script**: fórmula definida pelo usuário para calcular a pontuação. Esta opção está disponível somente para usuários com a função sn_grc.developer.
Pontuação qualitativa de transformação	Opção para transformar a pontuação qualitativa geral do grupo com base em uma escala de intervalo. Por exemplo, suponha que o campo **Resposta do usuário** esteja definido como **Porcentagem**. Como administrador, você pode transformar o valor percentual em uma pontuação qualitativa, de modo que 0% a 30% seja baixo, 30% a 60% seja médio e 60% e mais alto seja alto. Nesse caso, as classificações 1, 2 e 3 podem ser atribuídas a baixa, média e alta. Este campo aparece somente quando **Qualitativo** é selecionado no campo **Contribuição do fator**.
Pontuação Quantitativa	
Esta seção aparece somente quando **Quantitativo** é selecionado no campo de **contribuição do fator**.	
Fórmula para pontuação quantitativa	Fórmula para calcular a pontuação de risco qualitativa geral. As opções são as seguintes: ○ **Soma**: soma das respostas do fator. ○ **Mínimo**: valor mínimo das respostas do fator. ○ **Máximo**: valor máximo das respostas do fator. ○ **Média**: valor médio das respostas do fator. ○ **Produto**: valor derivado da multiplicação das respostas do fator. ○ **Script**: fórmula definida pelo usuário para calcular a pontuação. Esta opção está disponível somente para usuários com a função sn_grc.developer.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Salvar**.
5. Na lista relacionada Fatores, clique em **Editar** e adicione os fatores necessários.
6. Selecione **Salvar**.
7. Selecione a lista relacionada Critérios de transformação qualitativos.
8. No formulário, preencha os campos:

Formulário Critérios de transformação qualitativos

Campo	Descrição
Limite inferior do intervalo	Valor que é o limite inferior de um intervalo de valores. Por exemplo, para o primeiro intervalo de 0% a 30%, o limite inferior é 0. Para o segundo intervalo de 31% a 60%, o intervalo inferior é 31.
Pontuação	Valor que deve ser usado como pontuação se o valor estiver dentro do intervalo definido no campo **Limite inferior do intervalo**. Por exemplo, para o limite inferior 0, a pontuação pode ser 1. Para o limite inferior 31, a pontuação pode ser 2.

9. Selecione **Enviar.**
10. Abra o fator que você criou.
11. Selecione **Publicar**.

Resultado

O fator é publicado e está pronto para uso em uma metodologia de avaliação de risco.

Lógica de pontuação para fórmulas predefinidas para fatores de grupo

Os fatores de grupo têm várias fórmulas predefinidas e cada uma delas tem uma contribuição específica para a lógica de pontuação.

Lógica de pontuação de fórmulas predefinidas

Os usuários podem selecionar uma das seguintes fórmulas predefinidas para calcular a pontuação dos fatores de grupo. As pontuações são contribuídas por pontuações de fatores manuais que compõem um fator de grupo e têm contribuição de fator como qualitativa, quantitativa ou ambas.

As pontuações qualitativas calculadas usando as fórmulas predefinidas serão transformadas usando os critérios de transformação se a opção **Transformar pontuação qualitativa** estiver selecionada para o fator de grupo.

As pontuações qualitativas calculadas após a transformação serão derivadas usando a ponderação qualitativa do fator do grupo. Por exemplo, se a pontuação calculada for 10 e o peso qualitativo for 50%, a pontuação final do fator de grupo será calculada como 10 x 0,5 = 5.

Soma

Para Qualitativo, esta fórmula soma as pontuações qualitativas em uma instância de avaliação. As pontuações são contribuídas por pontuações de fatores manuais que compõem um fator de grupo e têm contribuição de fator como Quantitativo ou Ambos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para Quantitativo, esta fórmula soma as pontuações quantitativas em uma instância de avaliação. As pontuações são contribuídas por pontuações de fatores manuais que compõem um fator de grupo e têm contribuição de fator como Quantitativo ou Ambos.

Mínimo(a)

Para Qualitativo, esta fórmula usa o mínimo de pontuações qualitativas em uma instância de avaliação. As pontuações são contribuídas por pontuações de fatores manuais que compõem um fator de grupo e têm contribuição de fator como Quantitativo ou Ambos.

Para Quantitativo, esta fórmula usa o mínimo de pontuações quantitativas em uma instância de avaliação. As pontuações são contribuídas por pontuações correspondentes aos fatores que compõem um fator de grupo e têm contribuição de fator quantitativo ou ambos.

Máximo(a)

Para Qualitativo, esta fórmula usa o máximo de pontuações qualitativas em uma instância de avaliação. As pontuações são contribuídas por pontuações correspondentes aos fatores que compõem um fator de grupo e têm contribuição de fator qualitativa ou ambas.

Para Quantitativo, esta fórmula usa o máximo de pontuações quantitativas em uma instância de avaliação. As pontuações são contribuídas por pontuações correspondentes aos fatores que compõem um fator de grupo e têm contribuição de fator quantitativo ou ambos.

Média

Para Qualitativo, esta fórmula usa a média de pontuações qualitativas em uma instância de avaliação. As pontuações são contribuídas por pontuações correspondentes aos fatores que compõem um fator de grupo e têm contribuição de fator qualitativa ou ambas.

Para Quantitativo, esta fórmula usa a média de pontuações quantitativas em uma instância de avaliação. As pontuações são contribuídas por pontuações correspondentes aos fatores que compõem um fator de grupo e têm contribuição de fator quantitativo ou ambos.

Produto

Para Qualitativo, esta fórmula multiplica as pontuações qualitativas em uma instância de avaliação. As pontuações são contribuídas por pontuações correspondentes aos fatores que compõem um fator de grupo e têm contribuição de fator qualitativa ou ambas.

Para Quantitativo, esta fórmula multiplica as pontuações quantitativas em uma instância de avaliação. As pontuações são contribuídas por pontuações correspondentes aos fatores que compõem um fator de grupo e têm contribuição de fator quantitativo ou ambos.

Média ponderada

Para Qualitativo, esta fórmula divide a soma das pontuações qualitativas em uma instância de avaliação pela soma dos pesos. As pontuações são contribuídas por pontuações correspondentes aos fatores que compõem um fator de grupo e têm contribuição de fator qualitativa ou ambas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um fator automatizado

Crie fatores automatizados para buscar dados automaticamente de outras fontes de dados, como tabelas ou exibições de banco de dados.

Antes de Iniciar

Você deve ter a licença Governança, risco e conformidade Enterprise.

Função necessária: sn_risk.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os fatores automatizados ajudam a automatizar o processo de avaliação de risco. Eles não dependem de entradas manuais e, portanto, reduzem a subjetividade. Todas as respostas a fatores automatizados são calculadas automaticamente durante a avaliação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Avaliação de Risco avançado** > **Administração** > **Fatores automatizados**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Fator de consulta automatizada

Campo	Descrição
Nome	Nome do fator, como Impacto regulatório.
Contribuição do fator	Tipo de contribuição do fator. As opções são as seguintes: ○ **Qualitativo**: fornece uma pontuação numérica e converte a pontuação em uma classificação. ○ **Quantitativo**: fornece as perdas que podem ocorrer em termos monetários. As perdas contribuem para a expectativa de perda anual (ALE). ○ **Ambos**: o tipo de avaliação é qualitativo e quantitativo.
Ordem de exibição	Ordem de perguntas no formulário de avaliação. Este campo permite que você defina uma sequência específica na qual as perguntas devem aparecer.
Tipo de resposta	Opções para os usuários responderem aos fatores. As opções são as seguintes: ○ **Número**: a resposta do fator após o cálculo automático será um número. ○ **Moeda**: a resposta do fator após o cálculo automático será na moeda. ○ **Percentual**: a resposta do fator após o cálculo automático será uma porcentagem.
Contexto de avaliação	Contexto em que a avaliação deve ser realizada. As opções são as seguintes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Risco**: selecione esta opção para executar a avaliação para uma entidade e para um risco associado. ○ **Objeto**: selecione esta opção para executar uma avaliação em qualquer registro ServiceNow. Por exemplo, os usuários podem executar a Avaliação de risco de exceção ou a Avaliação de risco de mudança diretamente em um objeto.
Estado	Estado do fator. Esse campo é definido automaticamente como **Rascunho**.
Ponderação quantitativa (%)	Contribuição de pontuação ou peso qualitativo que é fornecido ao fator. Este valor determina a contribuição real deste fator para a pontuação final. Este campo aparece somente quando **Qualitativo** é selecionado no campo **Contribuição do fator**.
Pontuação qualitativa de transformação	Opção para transformar a pontuação qualitativa geral do grupo com base em uma escala de intervalo. Por exemplo, suponha que o campo **Resposta do usuário** esteja definido como **Porcentagem**. Como administrador, você pode transformar o valor percentual em uma pontuação qualitativa, de modo que 0% a 30% seja baixo, 30% a 60% seja médio e 60% e mais alto seja alto. Nesse caso, as classificações 1, 2 e 3 podem ser atribuídas a baixa, média e alta. Este campo aparece somente quando **Qualitativo** é selecionado no campo **Contribuição do fator**.
Coletar dados de suporte	Opção para coletar dados de suporte. Se esta opção for selecionada, a seção Dados de suporte será exibida.
Descrição	Breve descrição sobre a finalidade do fator e onde usar o fator. Esta descrição serve para que o administrador entenda o fator.
Fonte de dados	
Origem	Tabela ou exibição usada como origem do fator.
Critérios de filtro	
Filtrar por entidade	Opção para filtrar a origem pela entidade de instância de avaliação de risco.
Campo de mapeamento de entidade	Campo que se refere à tabela Entidade. Este campo aparece somente quando a opção **Filtrar por entidade** está selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Filtrar por risco	Opção para filtrar a origem pelo risco da instância de avaliação de risco.
Campo de mapeamento de risco	Campo que se refere à tabela Risco. Este campo aparece somente quando a opção **Filtrar por risco** está selecionada.
Filtrar por controle	Opção para filtrar a origem pelo controle de instância de avaliação de risco. Esta opção se aplica somente à avaliação individual de controles na avaliação de controle.
Campo de mapeamento de controle	Campo que se refere à tabela de controle. Este campo aparece somente quando a opção **Filtrar por controle** está selecionada.
Filtrar por objeto	Opção para filtrar a origem pelo objeto da instância de avaliação de risco. Este campo aparece somente quando você está executando a avaliação de risco em um objeto.
Campo de mapeamento do objeto	Campo que se refere a um objeto na instância de avaliação. Este campo aparece somente quando **Objeto** é selecionado no campo **Contexto de avaliação** e quando a opção **Filtrar por objeto** é selecionada.
Agregação.	
Tipo de agregação	Fórmula para agregar os registros selecionados na tabela no campo **Origem**. As opções são as seguintes: ○ **Soma**: soma da coluna de agregação. ○ **Média**: valor médio da coluna de agregação. ○ **Máximo**: valor máximo da coluna de agregação. ○ **Mínimo**: valor mínimo da coluna de agregação. ○ **Contagem**: contagem do número de registros da coluna de agregação. ○ **Contagem distinta**: número de registros exclusivos da coluna de agregação.
Coluna de agregação	Coluna usada para agregação com base na tabela selecionada no campo **Origem**.
Programação	
Frequência	Frequência de quando o fator é executado.
Dia da semana	Dia da semana em que o fator é executado. Este campo aparece somente quando **Semanal** é selecionado no campo **Frequência**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Dia do mês	Dia do mês em que o fator é executado. Este campo aparece somente quando **Mensal** é selecionado no campo **Frequência**.
Mês	Mês em que o fator é executado. Este campo aparece somente quando o campo **Frequência** tem os valores **Trimestralmente**, **Semestralmente**ou **Anualmente**.
Data da próxima execução	Data em que o fator é executado novamente. Este campo é definido automaticamente com base nas seleções feitas no formulário.

4. Clique na seção Dados de suporte.
5. Para os dados que você deseja coletar, mova os campos correspondentes da lista Disponível para a lista Selecionada.
6. Clique em **Enviar**.
7. Abra o fator que você criou.
8. Clique em **Publicar**.

Resultado

O fator é publicado e está pronto para uso em uma metodologia de avaliação de risco.

Tópicos relacionados

Criar um fator automatizado com script

Criar um fator automatizado com script

Crie fatores automatizados com script que usam um script para buscar dados de registros ServiceNow® ou de fontes externas. Durante a avaliação de risco, os fatores automatizados com script calculam e fornecem as respostas para os fatores automaticamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.developer e sn_risk.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Avaliação de Risco avançado** > **Administração** > **Fatores com script automatizado**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Fator de script automatizado

Campo	Descrição
Nome	Nome do fator, como Impacto regulatório.
Contribuição do fator	Tipo de contribuição do fator. As opções são as seguintes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Qualitativo**: fornece uma pontuação numérica e converte a pontuação em uma classificação. ○ **Quantitativo**: fornece as perdas que podem ocorrer em um risco em termos monetários. As perdas contribuem para a expectativa de perda anual (ALE). ○ **Ambos**: o tipo de avaliação é qualitativo e quantitativo.
Ordem de exibição	Ordem de perguntas no formulário de avaliação. Este campo permite que você defina uma sequência específica na qual as perguntas devem aparecer.
Tipo de resposta	Opções para os usuários responderem aos fatores. As opções são as seguintes: ○ **Número**: a resposta do fator após o cálculo automático será um número. ○ **Moeda**: a resposta do fator após o cálculo automático será na moeda. ○ **Porcentagem**: a resposta do fator após o cálculo automático será em porcentagem.
Pontuação qualitativa de transformação	Opção para transformar a pontuação qualitativa geral do grupo com base em uma escala de intervalo. Por exemplo, suponha que o campo **Resposta do usuário** esteja definido como **Porcentagem**. Como administrador, você pode transformar o valor percentual em uma pontuação qualitativa, de modo que 0% a 30% seja baixo, 30% a 60% seja médio e 60% e mais alto seja alto. Nesse caso, as classificações 1, 2 e 3 podem ser atribuídas a baixa, média e alta. Este campo aparece somente quando **Qualitativo** é selecionado no campo**Contribuição do fator**.
Estado	Estado do fator. Esse campo é definido automaticamente como **Rascunho**.
Ponderação quantitativa (%)	Contribuição de pontuação ou peso qualitativo que é dado a um fator. Este valor determina a contribuição real deste fator para a pontuação final. Este campo aparece somente quando **Qualitativo** é selecionado no campo**Contribuição do fator**.
Contexto de avaliação	Contexto para o qual a avaliação deve ser realizada. As opções são as seguintes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Risco**: selecione esta opção para executar a avaliação de uma entidade e o risco associado. ○ **Objeto**: selecione esta opção para executar uma avaliação em qualquer registro ServiceNow. Por exemplo, os usuários podem executar a Avaliação de risco de exceção ou a Avaliação de risco de mudança diretamente em um objeto.
Descrição	Breve descrição sobre a finalidade do fator e onde usar o fator. Esta descrição serve para que o administrador entenda o fator.
Script	
Variáveis	Variáveis predefinidas a serem usadas no campo **Script**.
Script	Script personalizado.
Programação	
Frequência	Frequência de quando o fator é executado.
Dia da semana	Dia da semana em que o fator é executado. Este campo aparece somente quando o campo **Frequência** tem **Semanalmente**.
Dia do mês	Dia do mês em que o fator é executado. Este campo aparece somente quando o campo **Frequência** tem **Mensal**.
Mês	Mês em que o fator é executado. Este campo aparece somente quando o campo **Frequência** tem **Trimestralmente**ou **Semestralmente**, **Anualmente**.
Data da próxima execução	Data em que o fator é executado novamente. Este campo é definido automaticamente com base nas seleções feitas no formulário.

Tradução automática

4. Clique em **Enviar**.
5. Abra o fator que você criou.
6. Clique em **Publicar**.

Resultado

O fator é publicado e está pronto para uso em uma metodologia de avaliação de risco.

Tópicos relacionados

Criar um fator automatizado

Copiar um fator

Crie uma cópia de um fator publicado para fazer pequenas modificações e reutilizar o fator.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Avaliação de Risco avançado** > **Administração**
2. Abra o fator que você deseja copiar.
3. Clique **em Copiar**.

Resultado
Uma cópia do fator é criada.

Configurar uma metodologia de avaliação de risco

Configure uma metodologia de avaliação de risco (RAM) na aplicação Risco avançado para que você possa avaliar os riscos ou objetos em sua organização.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk_advanced.ara_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma RAM é uma configuração ou registro no novo mecanismo de avaliação de risco na aplicação Risco avançado.

Você pode usar uma RAM para avaliar os riscos ou os objetos em sua organização. Por exemplo, você pode configurar uma RAM para especificar os tipos de avaliações de risco e as entidades nas quais uma avaliação de risco é realizada. Ao usar um RAM, sua organização pode ter metodologias diferentes para avaliar riscos.

Depois de mover uma RAM para o estado **Descontinuado**, você também pode movê-la de volta para o estado **Rascunho** se quiser fazer algumas mudanças posteriormente. Você só pode mover um RAM para o estado **Rascunho** se ele não tiver avaliações no estado **Monitorar** ou no estado **Fechado**. Quando você move um RAM de volta para o **Rascunho**, as avaliações em andamento e os escopos associados são excluídos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Avaliação de Risco avançado** > **Administração** > **Metodologias de avaliação de risco**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campos no formulário da metodologia de avaliação de risco, consulte Formulário Metodologia de avaliação de risco.
4. Clique com o botão direito do mouse e salve o formulário.
5. Para configurar as várias avaliações, selecione uma das seguintes opções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione **Publicar**.

> **Nota:**
> Depois que uma nova avaliação é criada no mesmo risco e a avaliação está no estado **Monitorar**, as outras avaliações são movidas automaticamente para o estado **Concluído**. Quando uma instância de avaliação está no estado **Monitor**, você não pode mover a RAM de volta para o estado **Rascunho**. Um RAM só pode ser movido de volta para o estado **Rascunho** se não houver instâncias de avaliação.

Formulário Metodologia de avaliação de risco

Use o formulário Metodologia de avaliação de risco na aplicação Risco avançado para especificar os tipos de avaliações de risco e as entidades nas quais a avaliação de risco é realizada.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Formulário Metodologia de avaliação de risco

Campo	Descrição
Nome	Nome da metodologia de avaliação de risco (RAM). Por exemplo, Avaliação de risco organizacional.
Área de domínio	Área de domínio da RAM. Este campo é definido automaticamente como **IRM**.
Estado	Estado da RAM. Esse campo é definido automaticamente como **Rascunho**.
Contexto de avaliação	
Avaliar	Contexto de avaliação que você pode selecionar: • **Risco**: executa a avaliação de uma entidade e a declaração de risco relacionada a ela. • **Objeto**: executa uma avaliação em qualquer registro ServiceNow. Por exemplo, os usuários podem executar uma Avaliação de risco de exceção ou uma Avaliação de risco de mudança diretamente nas respectivas tabelas.
Classes de entidade aplicáveis	Todas as classes de entidade às quais o RAM se aplica, como serviços de negócio, ativos ou aplicações de negócios. Este campo aparece somente quando **Risco** é selecionado em **Avaliar**.
Tipos de registro aplicáveis	Tabelas nas quais você deseja executar a avaliação. Você pode selecionar várias tabelas e associá-las à RAM. Este campo aparece somente quando **Objeto** é selecionado em **Avaliar**. **Nota:** Você pode adicionar vários objetos ou tabelas a uma RAM publicada, mas não pode removê-los depois que a RAM é publicada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Metodologia de avaliação de risco

Campo	Descrição
Fluxos de trabalho	
Risco inerente	Opção para avaliar um risco inerente.
Eficácia do controle	Opção para avaliar a eficácia do controle.
Habilitar resposta a riscos	Opção para habilitar a guia **Resposta** a riscos na avaliação de risco. Esta opção aparece somente quando **Risco** é selecionado em **Avaliar**.
Risco residual	Opção para avaliar um risco residual.
Risco desejado	Opção para avaliar um risco desejado.
Configurações de acúmulo	
Esta seção aparece somente quando **Risco** é selecionado em **Avaliar**.	
Calcular ALE com base em	Fórmula que você pode selecionar para calcular a expectativa de perda anual (ALE): • **Soma** • **Média** • **Máximo** • **Mínimo**
Calcular pontuação com base em	Fórmula que você pode selecionar para calcular a pontuação: • **Média** • **Máximo** • **Mínimo**
Configurações de resposta a riscos	
Esta seção aparece somente quando **Risco** é selecionado em **Avaliar**.	
Permitir resposta a riscos única	Opção para tornar a seleção de resposta a riscos uma única seleção no formulário de avaliação de risco. Por exemplo, as opções podem ser "Aceitar", "Evitar", "Mitigar" ou "Transferir". Com uma única seleção, os avaliadores podem escolher apenas uma dessas opções para indicar a estratégia de resposta a riscos. **Nota:** Esta opção só pode ser habilitada quando não há avaliações em andamento.
Permitir vinculação de problemas com avaliação de riscos	Opção para criar um problema ou vincular um problema em aberto existente à avaliação de risco.
A resposta de risco é necessária	Opção para fazer uma resposta de risco conforme necessário:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Metodologia de avaliação de risco

Campo	Descrição
	• **Nenhum**: nenhuma resposta a riscos é necessária. • **Sempre**: sempre determine uma resposta a riscos. • **Em condições específicas**: determine uma resposta a riscos com base em condições específicas usando o Construtor de condições. • **Em condições específicas definidas usando script**: determine uma resposta a riscos sob condições específicas usando um script predefinido ou um conjunto de instruções.
Regras de negócio e validações	
O comentário final é obrigatório	Opção para fazer os comentários finais conforme necessário. Os comentários finais fornecem melhor transparência e permitem que os responsáveis pelo risco comuniquem o plano de ação se houver uma violação de apetite ou tolerância. As opções são as seguintes: • **Nenhum**: nenhum comentário final é necessário. • **Sempre**: sempre autorize os comentários finais. • **Em caso de violação de apetite**: autorizar os comentários finais sobre a violação de apetite. • **Em caso de violação de tolerância**: autorizar comentários finais sobre a violação de tolerância. Este campo aparece somente quando **Risco** é selecionado em **Avaliar**.
Criar problema automaticamente	Opção para criar problemas automaticamente. Este campo aparece somente quando **Risco** é selecionado em **Avaliar**. • **Nenhum**: permite que você não crie problemas automaticamente. • **Em caso de violação de apetite**: cria problemas automaticamente em caso de violação de apetite. • **Em violação de tolerância**: cria problemas automaticamente na violação de tolerância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Metodologia de avaliação de risco

Campo	Descrição
	Nota: Os problemas são criados somente depois que a avaliação de risco é aprovada e movida para o estado publicado.
Pontuação residual é inferior à inerente	Opção para validar que a pontuação residual qualitativa é inferior à pontuação inerente. **Nota:** Esta opção aparece somente quando a avaliação de risco residual está habilitada.
Informações de referência	
Esta seção aparece somente quando **Risco** é selecionado em **Avaliar**. A habilitação dessas opções mostra as informações de referência na instância de avaliação de risco.	
Mostrar eventos de risco relacionados	Opção para mostrar os eventos de risco relacionados na avaliação de risco.
Mostrar indicadores de risco relacionados	Opção para mostrar os indicadores de risco relacionados na avaliação de risco.
Mostrar problemas em aberto	Opção para mostrar os problemas em aberto na avaliação de risco.
Mostrar avaliação anterior	Opção para mostrar a avaliação anterior na avaliação de risco. Esta opção ajuda o avaliador de risco a consultar a avaliação anterior e analisar os detalhes dessa avaliação antes de fazer outra avaliação.
Outras configurações	
Lembrete avançado (dias)	Com base na data de vencimento da avaliação de risco, este campo é o número de dias antes que uma notificação seja enviada ao avaliador. Por exemplo, se você inserir 3 neste campo, o avaliador receberá uma notificação de lembrete três dias antes da data de vencimento.
Lembrete após o prazo (dias)	Com base na data de vencimento da avaliação de risco, este campo é o número de dias após esta data em que os e-mails de lembrete são enviados. Por exemplo, suponha que você insira 5 neste campo. Então, por cinco dias após o término da data de vencimento, o avaliador continuará recebendo e-mails de lembrete de que a data de vencimento expirou. No seis dia, uma notificação por e-mail é enviada ao avaliador e ao gerente do avaliador.
Identificação de risco	Método para identificar riscos no escopo de avaliação de risco: • **Nenhum(a)** • **Da biblioteca**: identifica riscos da biblioteca na avaliação de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Metodologia de avaliação de risco

Campo	Descrição
	• **Ad-hoc**: identifica um risco que não está na biblioteca. • **Da biblioteca e ad-hoc**: cria riscos e adiciona riscos da biblioteca.
Comentários do fator de grupo	Opção para habilitar comentários de fator de grupo no formulário de avaliação de risco.
Copiar respostas anteriores	Opção para copiar as respostas e os comentários do fator sempre que uma reavaliação for realizada.
Permitir substituição de resultados	Opção para substituir as pontuações calculadas e a ALE durante a avaliação de risco.
Configurar terminologia da seção	Opção para configurar rótulos de seção para avaliações inerentes, de controle, residuais e desejadas. Depois de selecionar esta opção, você pode configurar o título, o rótulo de pontuação e o rótulo de expectativa de perda anual para cada tipo de avaliação. **Nota:** A renomeação do rótulo da seção se aplica somente à interface de avaliação de risco avançada, deixando inalterada a terminologia usada em relatórios, painéis, mapas térmicos e outras áreas.
Atualizar resultados de avaliação para registro de origem	Opção para copiar os resultados da avaliação para o registro de origem em que a avaliação é realizada. Você pode definir o mapeamento do resultado da avaliação para os tipos de registro aplicáveis nos tipos de avaliação individuais. Este campo aparece somente quando **Objeto** é selecionado em **Avaliar**.
Programação	
Esta seção aparece somente quando **Objeto** é selecionado em **Avaliar**.	
Frequência de reavaliação	Opção de frequência com que a reavaliação é realizada: • **Nenhum(a)** • **Semanalmente** • **Mensalmente** • **Trimestralmente** • **Semestralmente** • **Anualmente**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Metodologia de avaliação de risco

Campo	Descrição
Dias para atraso	Com base na data de vencimento da avaliação de risco, este campo é o número de dias após o qual uma avaliação é considerada atrasada.

Copiar uma metodologia de avaliação de risco

Modifique sua metodologia de avaliação de risco (RAM) e fatores criando uma cópia do registro. A opção de copiar permite que o sistema crie uma cópia verdadeira do registro subjacente, incluindo todas as listas relacionadas. Esta ação economiza o tempo dos administradores de risco, pois eles não precisam criar os registros desde o início.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Avaliação de Risco avançado** > **Administração** > **Metodologias de avaliação de risco**
2. Abra a RAM que você deseja copiar.
3. Selecione **Copiar**.

Descontinuar uma metodologia de avaliação de risco

Descontinue uma metodologia de avaliação de risco (RAM) que não é mais usada. A desativação de RAMs não utilizadas facilita o gerenciamento das RAMs ativas para o administrador de risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao desativar uma metodologia de avaliação de risco, é importante observar que você não pode ativar novamente uma RAM descontinuada. Você também deve observar que:

- todos os fatores associados a esta metodologia são desativados.
- o escopo de avaliação de risco é desativado.
- todas as avaliações associadas abertas são desativadas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Avaliação de Risco avançado** > **Administração** > **Metodologias de avaliação de risco**.
2. Selecione e abra a metodologia de avaliação de risco que você deseja descontinuar.
3. Clique em **Desativar**.
   O estado muda para **Descontinuado**.

Configurar uma avaliação inerente

Configure e publique uma avaliação inerente na aplicação Risco avançado para avaliar os riscos inerentes à sua organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Configure os critérios para uma avaliação de risco inerente adicionando os fatores, a lógica de pontuação e os critérios de classificação ao formulário de avaliação inerente. Cada metodologia de avaliação de risco (RAM) tem seus próprios critérios de avaliação inerentes. Por exemplo, você pode avaliar o risco inerente a fatores como impacto financeiro, impacto regulatório e impacto no cliente. Para obter a pontuação de avaliação inerente, o impacto desses fatores é multiplicado pela probabilidade de ocorrer um risco.

Procedimento
1. Navegue até o formulário de RAM que tem o risco inerente como um tipo de avaliação.
2. Na lista relacionada Tipos de avaliação, selecione **Avaliação inerente**.
3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário de avaliação inerente, consulte Formulário de avaliação inerente.

4. Para adicionar fatores, selecione a lista relacionada Fatores.
   Essa lista relacionada está disponível somente quando as **respostas do fator** são selecionadas no campo **Calcular com base em**.
5. Selecione **Editar** e adicione os fatores.
6. Selecione **Salvar**.
7. Selecione a lista relacionada Critérios de classificação qualitativos e escolha **Novo**.
8. No formulário, preencha os campos.

Formulário Critérios de classificação qualitativos

Campo	Descrição
Intervalo de classificação inferior	Intervalo para classificações de risco qualitativas. Por exemplo, para um intervalo de 0 a 10, você pode inserir 0 como o intervalo inferior. Para um intervalo de 11 a 20, o valor pode ser 11 como o intervalo inferior.
Classificação	Gravidade do risco. Você pode inserir classificações como alta, média ou baixa. Por exemplo, suponha que o intervalo de classificação inferior para a classificação Baixa seja 0 e que o intervalo de classificação inferior para a classificação Média seja 11. Se a pontuação de risco for 15, o critério de classificação será Médio porque 15 está no intervalo de 11 a 20.
Pontuação substituída	Pontuação usada quando o avaliador substitui a classificação de risco.
Estilo de cor do risco	Estilo de código de cores para a cor de fundo no valor de classificação de risco e para a cor do texto na instância de avaliação de risco. Por exemplo, para um risco alto, você pode selecionar o estilo de cor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Vermelho com a cor de fundo como vermelho e o texto como preto.
Escala de apetite de risco	Escala de apetite de risco para os critérios de classificação de risco. As escalas de apetite devem ser mapeadas para os critérios de classificação de risco qualitativos na metodologia de avaliação de risco. Você pode calcular o status de apetite qualitativo com base na avaliação mais recente ou na classificação agregada para fornecer o status de apetite qualitativo. Por exemplo, você pode selecionar uma escala de apetite de risco de **Fome** para a classificação de risco de **Muito alto**. Este campo aparece somente quando o recurso de apetite de risco está configurado nas propriedades avançadas de avaliação de risco. **Importante:** Em uma avaliação de risco qualitativa, mapeie a escala de apetite de risco para os critérios de classificação de risco para o tipo de avaliação final. Por exemplo, se você tiver avaliações residuais e inerentes, mapeie a escala de apetite de risco para os critérios de classificação de risco na avaliação residual.

Nota:
Não insira valores negativos no formulário Critérios de classificação qualitativos.

9. **Opcional:** Se você selecionar a opção **Habilitar mapa térmico**, execute as seguintes ações:
   a. Selecione a lista relacionada Cores do mapa térmico.
   b. Na coluna Estilo de cor do risco, especifique o estilo de cor do risco.
10. Para definir o mapeamento do resultado da avaliação para os tipos de registro aplicáveis, execute as seguintes ações:

    Essas etapas se aplicam ao conduzir a avaliação inerente em um objeto.

    a. Selecione a lista relacionada Mapeamento do resultado da avaliação.
    A lista relacionada Mapeamento do resultado da avaliação aparece somente quando a opção **Atualizar resultados da avaliação para o registro de origem** está selecionada na RAM.

    b. Selecione o tipo de registro.

    c. No formulário, preencha os campos.

Formulário Tipo de registro aplicável

Campo	Descrição
Metodologia de avaliação de risco	Nome da RAM. Este campo é definido automaticamente com base na RAM selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo de registro	Nome do tipo de registro aplicável. Este campo é definido automaticamente com base no tipo de registro selecionado.
Classificação de risco inerente	Coluna em que o valor de classificação de risco inerente é armazenado no registro de origem. Após a avaliação, o resultado da classificação de risco inerente é copiado para a coluna selecionada neste campo. Este campo aparece somente quando o campo **Contribuição de avaliação** tem **Qualitativo** ou **Ambos**.
ALE inerente	Coluna em que o valor da expectativa de perda anual (ALE) inerente é armazenado no registro de origem. Após a avaliação, o resultado inerente da ALE é copiado para a coluna selecionada neste campo. Este campo aparece somente quando o campo **Contribuição de avaliação** está definido como **Quantitativo** ou **Ambos**.

Nota:
Se o mesmo tipo de registro for usado em outra metodologia de avaliação de risco, o registro original será atualizado com base no campo definido na RAM da avaliação de risco avançado mais recente.

d. Selecione **Atualizar**.

11. Selecione **Enviar**.

12. Selecione **Publicar**.

Resultado
O tipo de avaliação é publicado.

Formulário de avaliação inerente

Use o formulário de Avaliação Inerente na aplicação Risco avançado para avaliar os riscos inerentes à sua organização.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Formulário de avaliação inerente

Campo	Descrição
Metodologia de avaliação de risco	RAM selecionada. Este campo é definido automaticamente com base na sua RAM.
Estado	Estado da RAM. Esse campo é definido automaticamente como **Rascunho**.
Calcular com base em	Opção para calcular a pontuação de avaliação que se baseia nas respostas do fator.
Contribuição da avaliação	Tipo de contribuição do fator: • **Qualitativo**: fornece uma pontuação numérica e converte a pontuação em uma classificação. A seleção desta opção

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de avaliação inerente

Campo	Descrição
	garante que somente fatores qualitativos estejam disponíveis para adição. • **Quantitativo**: fornece as perdas que podem ocorrer em termos monetários. As perdas contribuem para a expectativa de perda anual (ALE). A seleção desta opção garante que somente fatores quantitativos estejam disponíveis para adição. • **Ambos**: fornece o tipo de avaliação qualitativa e quantitativa.
Habilitar mapa térmico	Opção para habilitar o relatório de mapa térmico no painel Risco avançado. **Nota:** Você pode selecionar esta opção somente se um mínimo de dois fatores forem adicionados ao tipo de avaliação. A seleção desta opção faz com que a seção Configuração do mapa térmico e a lista relacionada Cores do mapa térmico sejam exibidas no formulário.
Pontuação qualitativa	
Esta seção aparece somente quando **Qualitativo** é selecionado no campo **Contribuição da avaliação**.	
Lógica de pontuação qualitativa	Fórmula que você pode usar para calcular a lógica de pontuação: • **Soma**: soma das respostas do fator. • **Mínimo**: valor mínimo das respostas do fator. • **Máximo**: valor máximo das respostas do fator. • **Média**: valor médio das respostas do fator. • **Produto**: valor derivado da multiplicação das respostas do fator. • **Média ponderada**: valor médio da ponderação dos fatores. Esse valor é classificado como baixo, médio ou alto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de avaliação inerente

Campo	Descrição
	• **Script**: fórmula definida pelo usuário para calcular a pontuação. Esta opção está disponível somente para usuários com a função sn_grc.developer.
Pontuação Quantitativa	
Esta seção aparece somente quando **Quantitativo** é selecionado no campo **Contribuição da avaliação**.	
Lógica de pontuação quantitativa	Fórmula que você pode usar para calcular a lógica de pontuação: • **Soma**: soma das respostas do fator. • **Mínimo**: valor mínimo das respostas do fator. • **Máximo**: valor máximo das respostas do fator. • **Média**: valor médio das respostas do fator. • **Produto**: valor derivado da multiplicação das respostas do fator. • **Script**: fórmula definida pelo usuário para calcular a pontuação. Esta opção está disponível somente para usuários com a função sn_grc.developer.
Rótulos de seção	
Esta seção aparece somente quando **Configurar terminologia da seção** está selecionado no formulário de RAM. **Nota:** A renomeação do rótulo da seção se aplica somente à interface de avaliação de risco avançada, deixando inalterada a terminologia usada em relatórios, painéis, mapas térmicos e outras áreas.	
Título	Opção para renomear o título da seção do tipo de avaliação. Por exemplo, se você renomear a avaliação Inerente como avaliação Bruta, o novo título será exibido em todas as seções em que a avaliação Inerente foi referenciada anteriormente.
Rótulo de pontuação	Opção para renomear o rótulo de pontuação qualitativa na seção Pontuação do formulário de avaliação. Por exemplo, se você renomear o Risco inerente como Risco bruto, o novo rótulo de pontuação será exibido na seção de pontuação em que o Risco inerente foi referido anteriormente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de avaliação inerente

Campo	Descrição
Rótulo de expectativa de perda anual	Opção para renomear o rótulo de pontuação quantitativa na seção Pontuação do formulário de avaliação. Por exemplo, se você renomear ALE Inerente como ALE Bruto, o novo rótulo de pontuação será exibido na seção de pontuação em que ALE Inerente foi referido anteriormente.
Configuração de mapa térmico	
Esta seção aparece somente quando a opção **Habilitar mapa térmico** está selecionada.	
Fator para o eixo X	Fator que aparece no eixo X do mapa térmico. **Nota:** Somente fatores qualitativos do tipo **Opção** ou fatores com os critérios de transformação podem ser selecionados. Para obter mais informações, consulte Critérios de transformação.
Fator para o eixo Y	Fator que aparece no eixo Y do mapa térmico. **Nota:** Somente fatores qualitativos do tipo **Opção** ou com os critérios de transformação podem ser selecionados. Para obter mais informações, consulte Critérios de transformação.

Configurar uma avaliação de eficácia de controle

Configure e publique uma avaliação de eficácia de controle para avaliar a eficácia dos controles na redução de riscos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure os critérios de avaliação de controle com detalhes como fatores, a lógica de pontuação e os critérios de classificação. Você também pode especificar se deseja avaliar o ambiente de controle completo ou se deseja avaliar os controles individualmente. Esses detalhes são os aspectos nos quais a avaliação de risco é realizada. Você também pode habilitar as opções para adicionar controles existentes ou novos controles durante uma avaliação. Este exercício garante que cada metodologia de avaliação de risco (RAM) tenha seus próprios critérios de avaliação de controle.

Procedimento

1. Navegue até o formulário de RAM que tem risco inerente como um tipo de avaliação.
2. Na lista relacionada Tipos de avaliação, selecione **Avaliação de controle**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário de avaliação de controle, consulte Formulário Avaliação de controle.

4. Selecione a seção Fatores e clique **em Editar**.
   A lista relacionada Fatores aparece somente quando **a avaliação do ambiente de controle** é selecionada no campo **Calcular com base em**.
5. Adicione os fatores necessários da lista Coleção à lista Fatores e selecione **Salvar**.
6. Selecione a lista relacionada Critérios de classificação qualitativos e escolha **Novo**.
7. No formulário, preencha os campos.

Formulário Critérios de classificação qualitativos

Campo	Descrição
Intervalo de classificação inferior	Intervalo para classificações de risco qualitativas. Por exemplo, para um intervalo de 0 a 10, você pode inserir 0 como o intervalo inferior. E para um intervalo de 11 a 20, o valor pode ser 11 como o intervalo inferior.
Pontuação de risco	Gravidade do risco. Você pode inserir classificações como alta, média ou baixa. Por exemplo, suponha que o intervalo de classificação inferior para a classificação Baixa seja 0 e que o intervalo de classificação inferior para a classificação Média seja 11. Se a pontuação de risco for 15, o critério de classificação será Médio porque 15 está no intervalo de 11 a 20.
Pontuação substituída	Pontuação que o avaliador de risco pode usar para substituir a pontuação calculada.
Estilo de cor do risco	Estilo de código de cores para a cor de fundo no valor de classificação de risco e para a cor do texto na instância de avaliação de risco. Por exemplo, para um risco alto, você pode selecionar o estilo de cor Vermelho com a cor de fundo como vermelho e o texto como preto.

Nota:
Não insira valores negativos no formulário Critérios de classificação qualitativos.

8. Para definir o mapeamento do resultado da avaliação para os tipos de registro aplicáveis, execute as seguintes ações:

   Essas etapas se aplicam ao conduzir a avaliação de controle em um objeto.

   a. Selecione a lista relacionada Mapeamento do resultado da avaliação.
      A lista relacionada Mapeamento do resultado da avaliação aparece somente quando a opção **Atualizar resultados da avaliação para o registro de origem** está selecionada na RAM.

   b. Selecione o tipo de registro.

   c. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Tipo de registro aplicável

Campo	Descrição
Metodologia de avaliação de risco	Nome da RAM. Este campo é definido automaticamente com base na RAM selecionada.
Tipo de registro	Nome do tipo de registro aplicável. Este campo é definido automaticamente com base no tipo de registro selecionado.
Eficácia do controle	Coluna em que o valor da classificação de eficácia do controle é armazenado no registro de origem. Após a avaliação, o resultado da eficácia do controle é copiado para a coluna selecionada neste campo.

Nota:
Se o mesmo tipo de registro for usado em outra metodologia de avaliação de risco, o registro original será atualizado com base no campo definido na RAM da avaliação de risco avançado mais recente.

d. Selecione **Atualizar**.

9. Selecione **Enviar**.

10. Selecione **Publicar**.

Resultado
O tipo de avaliação de controle é publicado.

Formulário Avaliação de controle

Use o formulário Avaliação de controle na aplicação Risco avançado para avaliar a eficácia dos controles na redução de riscos.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Formulário Avaliação de controle

Campo	Descrição
Metodologia de avaliação de risco	Nome da metodologia de avaliação de risco usada para avaliação de controle. Este campo é definido automaticamente com base na sua RAM.
Estado	Estado da RAM. Esse campo é definido automaticamente como **Rascunho**.
Contribuição da avaliação	Tipo de contribuição do fator. Este campo é definido automaticamente como **Contribuição qualitativa**.
Calcular com base em	Opção para avaliar os tipos de controle. As opções são as seguintes: • **Avaliação do ambiente de controle**: selecione esta opção se você não quiser avaliar os controles individuais, mas sim a eficácia geral do ambiente de controle.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Avaliação de controle

Campo	Descrição
	• **Avaliação individual de controles**: selecione esta opção se quiser executar a avaliação de controles individuais. Por exemplo, você pode selecionar o risco de funcionários aceitarem subornos e avaliar cada controle existente para reduzir o risco de suborno. Esta opção está disponível somente quando o plug-in Gestão de políticas e conformidade (com.sn_compliance) está ativado.
Identificação de controle	Opção para decidir como identificar os controles na instância de avaliação de risco. As opções são: • **Nenhum(a)** • **Da biblioteca**: use esta opção quando quiser identificar controles da biblioteca na instância de avaliação de risco. • **Ad-hoc**: use esta opção quando quiser identificar novos controles na instância de avaliação de risco. • **Da biblioteca e ad-hoc**: use esta opção quando quiser identificar controles da biblioteca, bem como identificar novos controles. Este campo aparece somente quando o campo **Calcular com base** tem o valor **Avaliação individual de controles**.
Fator de eficácia geral	Fatores manuais, automatizados ou de grupo para avaliar controles. Este campo aparece somente quando a opção **Avaliação individual de controles** é selecionada no campo **Calcular com base em**. Somente fatores qualitativos ou fatores com a opção de transformar a pontuação qualitativa serão exibidos neste campo.
Lógica de pontuação qualitativa	Fórmula para calcular a lógica de pontuação. As opções são as seguintes: • **Soma**: soma das respostas do fator. • **Mínimo**: valor mínimo das respostas do fator. • **Máximo**: valor máximo das respostas do fator. • **Média**: valor médio das respostas do fator.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Avaliação de controle

Campo	Descrição
	• **Produto**: valor derivado da multiplicação das respostas do fator. • **Média ponderada**: valor médio da ponderação dos fatores. Esse valor é classificado como baixo, médio ou alto. Quando esta opção é selecionada, o peso do controle é obtido do formulário de controle. • **Script**: fórmula definida pelo usuário para calcular a pontuação. Esta opção está disponível somente para usuários com a função sn_grc.developer.
Variáveis do script qualitativo	Formato do script e as variáveis usadas no script. Este campo está disponível somente quando **Script** é selecionado no campo **Lógica de pontuação qualitativa**.
Script qualitativo	Script definido pelo usuário para calcular a lógica de pontuação. Este campo permite que você tenha mais controle sobre o cálculo da pontuação.
Rótulos de seção	
Esta seção aparece somente quando **Configurar terminologia da seção** está selecionado no formulário de RAM. **Nota:** A renomeação do rótulo da seção se aplica somente à interface de avaliação de risco avançada, deixando inalterada a terminologia usada em relatórios, painéis, mapas térmicos e outras áreas.	
Título	Opção para renomear o título da seção do tipo de avaliação. Por exemplo, se você renomear a Avaliação de controle como Avaliação preventiva, o novo título será exibido em todas as seções em que a Avaliação de controle foi referenciada anteriormente.
Rótulo de pontuação	Opção para renomear o rótulo de pontuação qualitativa na seção Pontuação do formulário de avaliação. Por exemplo, se você renomear Risco de controle como Risco preventivo, o novo rótulo de pontuação será exibido na seção de pontuação em que o Risco de controle foi referido anteriormente.

Configurar uma avaliação residual

Configure e publique uma avaliação residual na aplicação Risco avançado para avaliar os riscos residuais em sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use uma avaliação residual para identificar e avaliar os riscos que existem depois que todos os controles são implementados. Se nenhum controle for identificado, o risco residual será igual ao risco inerente. Se os fatores para uma avaliação inerente forem usados em uma avaliação residual, você poderá copiar a contribuição da avaliação, a lógica de pontuação qualitativa, os fatores e os critérios de classificação qualitativos da avaliação inerente. Você também pode escolher como deseja derivar a pontuação da avaliação residual.

Procedimento

1. Navegue até o formulário de metodologia de avaliação de risco (RAM) que tem o risco residual como um tipo de avaliação.
2. Na lista relacionada Tipos de avaliação, selecione **Avaliação residual**.
3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário de avaliação residual, consulte Formulário de avaliação residual.

4. **Opcional:** Se você selecionou **Fator de respostas** no campo **Calcular com base em**, selecione a lista relacionada Fatores para que possa adicionar fatores à avaliação residual.
5. Selecione **Editar**, adicione os fatores necessários e selecione **Salvar**.
6. **Opcional:** Se o campo **Calcular com base em** tiver **Risco inerente e eficácia de controle** e se o campo **Lógica de pontuação qualitativa** tiver **Matriz de pesquisa entre avaliação inerente e eficácia de controle**, execute as seguintes ações:
   a. Selecione a lista relacionada Matriz.
   b. Nas respectivas colunas, insira a pontuação, a classificação de risco, o estilo de cor de risco e a pontuação substituída.
7. Selecione a lista relacionada Critérios de classificação qualitativos e escolha **Novo**.
8. No formulário, preencha os campos.

Formulário Critérios de classificação qualitativos

Campo	Descrição
Intervalo de classificação inferior	Intervalo para as classificações de risco qualitativas. Por exemplo, para um intervalo de 0 a 10, você pode inserir 0 como o intervalo inferior. Para um intervalo de 11 a 20, o valor pode ser 11 como o intervalo inferior.
Pontuação de risco	Gravidade do risco. Você pode inserir classificações como alta, média ou baixa. Por exemplo, suponha que o intervalo de classificação inferior para a classificação Baixa seja 0 e que o intervalo de classificação inferior para a classificação Média seja 11. Se a pontuação de risco for 15, o critério de classificação será Médio porque 15 está no intervalo de 11 a 20.
Pontuação substituída	Pontuação que o avaliador de risco pode usar para substituir a pontuação calculada.
Estilo de cor do risco	Estilo de código de cores para a cor de fundo no valor de classificação de risco e para a cor do texto

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	na instância de avaliação de risco. Por exemplo, para um risco alto, você pode selecionar o estilo de cor Vermelho com a cor de fundo como vermelho e o texto como preto.
Escala de apetite de risco	Escala de apetite de risco para os critérios de classificação de risco. As escalas de apetite devem ser mapeadas para os critérios qualitativos de classificação de risco na metodologia de avaliação de risco. Calcule o status de apetite qualitativo que se baseia na avaliação mais recente ou na classificação agregada para fornecer o status de apetite qualitativo. Por exemplo, você pode selecionar uma escala de apetite de risco de **Fome** para a classificação de risco de **Muito alto**. Este campo aparece somente quando o recurso de apetite de risco está configurado nas propriedades avançadas de avaliação de risco. **Importante:** Em uma avaliação de risco qualitativa, mapeie a escala de apetite de risco para os critérios de classificação de risco para o tipo de avaliação final. Por exemplo, se você tiver avaliações residuais e inerentes, mapeie a escala de apetite de risco para os critérios de classificação de risco na avaliação residual.

Nota:
Não insira valores negativos no formulário Critérios de classificação qualitativos.

9. Selecione a lista relacionada Cores do mapa térmico.
   Esta lista relacionada aparece somente quando todas as condições a seguir são verdadeiras:
   - A opção **Habilitar mapa térmico** está selecionada.
   - O campo **Calcular com base em** tem **respostas de Fator**.
   - A avaliação residual é baseada em uma matriz entre a avaliação inerente e a eficácia de controle.
10. Na coluna Estilo de cor do risco, selecione a combinação de cor de fundo e cor do texto.
11. Para definir o mapeamento do resultado da avaliação para os tipos de registro aplicáveis, execute as seguintes ações:

    Essas etapas se aplicam ao conduzir a avaliação residual em um objeto.

    a. Selecione a lista relacionada Mapeamento do resultado da avaliação.
       A lista relacionada Mapeamento do resultado da avaliação aparece somente quando a opção **Atualizar resultados da avaliação para o registro de origem** está selecionada na RAM.

    b. Selecione o tipo de registro.

    c. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Tipo de registro aplicável

Campo	Descrição
Metodologia de avaliação de risco	Nome da RAM. Este campo é definido automaticamente com base na RAM selecionada.
Tipo de registro	Nome do tipo de registro aplicável. Este campo é definido automaticamente com base no tipo de registro selecionado.
Classificação de risco residual	Coluna em que o valor da classificação de risco residual é armazenado no registro de origem. Após a avaliação, o resultado da classificação de risco residual é copiado para a coluna selecionada neste campo. Este campo aparece somente quando o campo **Contribuição de avaliação** tem **Qualitativo** ou **Ambos**.
ALE residual	Coluna em que o valor da expectativa de perda anual (ALE) residual é armazenado no registro de origem. Após a avaliação, o resultado residual da ALE é copiado para a coluna selecionada neste campo. Este campo aparece somente quando o campo **Contribuição de avaliação** está definido como **Quantitativo** ou **Ambos**.

Nota:
Se o mesmo tipo de registro for usado em outra metodologia de avaliação de risco, o registro original será atualizado com base no campo definido na RAM da avaliação de risco avançado mais recente.

d. Selecione **Atualizar**.

12. Selecione **Enviar** e **Publicar**.

Resultado
O tipo de avaliação é publicado.

Formulário de avaliação residual

Use o formulário Avaliação residual na aplicação Risco avançado para avaliar os riscos residuais em sua organização.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Formulário de avaliação residual

Campo	Descrição
Metodologia de avaliação de risco	Nome da RAM. Este campo é definido automaticamente com base na RAM selecionada.
Calcular com base em	Opções para calcular a pontuação da avaliação:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de avaliação residual

Campo	Descrição
	• **Risco inerente e eficácia de controle**: torna a avaliação qualitativa. A comparação entre a eficácia inerente e de controle é sempre qualitativa. • **Respostas do fator**: baseia o cálculo dos fatores residuais nas respostas aos fatores manuais.
Contribuição da avaliação	Tipo de contribuição do fator: • **Quantitativa** • **Qualitativa** • **Ambos** Se **Risco inerente e eficácia de controle** forem selecionados no campo **Calcular com base em**, esse campo será definido automaticamente como **Qualitativo**. O campo não pode ser modificado.
Fatores iguais ao inerente	Opção para copiar automaticamente a contribuição da avaliação, a lógica de pontuação qualitativa, os fatores e os critérios de classificação qualitativos da avaliação inerente. **Nota:** Esta opção aparece somente quando o **campo Calcular com base no** campo tem o valor de **Respostas** fatoradas.
Habilitar mapa térmico	Opção para permitir que você exiba o relatório do mapa térmico no painel Risco avançado. **Nota:** Esta opção pode ser selecionada somente se um mínimo de dois fatores forem adicionados ao tipo de avaliação.
Pontuação qualitativa	
Lógica de pontuação qualitativa	Lógica de pontuação a ser usada. As opções para este campo mudam com base na opção selecionada no campo **Calcular com base em**. Quando o campo **Calcular com base em** tem **Risco inerente e eficácia de controle**, as opções são as seguintes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de avaliação residual

Campo	Descrição
	• **Matriz de pesquisa entre a avaliação inerente e a eficácia do controle**: gera uma matriz entre a avaliação inerente e a avaliação da eficácia do controle. Ele executa um produto cartesiano para gerar pontuações. Você pode exibir a matriz na lista relacionada Matriz. Por exemplo, se o risco inerente for alto e a eficácia do controle for baixa, o risco residual também será alto. • **Pontuação de eficácia de controle de pontuação inerente**: fornece a diferença entre a pontuação inerente e a pontuação de eficácia de controle. • **Pontuação inerente/pontuação de eficácia de controle**: fornece o valor que é derivado dividindo a pontuação inerente pela pontuação de eficácia de controle. • **Script**: use um script personalizado para calcular a pontuação qualitativa. A opção Script permite criar um método de cálculo personalizado que se alinha aos requisitos exclusivos da sua organização e à abordagem de avaliação de risco. **Nota:** Você pode escrever ou modificar scripts somente para tipos de avaliação que não estão publicados. Quando o campo **Calcular com base em** tem **respostas de Fator**, as opções são as seguintes: • **Soma**: soma das respostas do fator. • **Mínimo**: valor mínimo das respostas do fator. • **Máximo**: valor máximo das respostas do fator. • **Média**: valor médio das respostas do fator. • **Produto**: valor derivado da multiplicação das respostas do fator. • **Média ponderada**: valor médio da ponderação dos fatores. Esse valor é classificado como baixo, médio ou alto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de avaliação residual

Campo	Descrição
	• **Script**: fórmula definida pelo usuário para calcular a pontuação. Esta opção está disponível somente para usuários com a função sn_grc.developer.
Pontuação quantitativa	
Esta seção aparece somente quando o valor **Quantitativo** é selecionado no campo **Contribuição do fator**.	
Lógica de pontuação quantitativa	Lógica de pontuação a ser usada: • **Soma**: soma das respostas do fator. • **Mínimo**: valor mínimo das respostas do fator. • **Máximo**: valor máximo das respostas do fator. • **Média**: valor médio das respostas do fator. • **Produto**: valor derivado da multiplicação das respostas do fator. • **Script**: fórmula definida pelo usuário para calcular a pontuação. Esta opção está disponível somente para usuários com a função sn_grc.developer.
Rótulos de seção	
Esta seção aparece somente quando **Configurar terminologia da seção** está selecionado no formulário de RAM. **Nota:** A renomeação do rótulo da seção se aplica somente à interface de avaliação de risco avançada, deixando inalterada a terminologia usada em relatórios, painéis, mapas térmicos e outras áreas.	
Título	Opção para renomear o título da seção do tipo de avaliação. Por exemplo, se você renomear a Avaliação residual como Avaliação líquida, o novo título será exibido em todas as seções em que a Avaliação residual foi referenciada anteriormente.
Rótulo de pontuação	Opção para renomear o rótulo de pontuação qualitativa na seção Pontuação do formulário de avaliação. Por exemplo, se você renomear o Risco residual como Risco líquido, o novo rótulo de pontuação será exibido na seção de pontuação em que o Risco residual foi referido anteriormente.
Rótulo de expectativa de perda anual	Opção para renomear o rótulo de pontuação quantitativa na seção Pontuação do formulário de avaliação. Por exemplo, se você renomear ALE residual como ALE líquido, o novo rótulo de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de avaliação residual

Campo	Descrição
	pontuação será exibido na seção de pontuação em que ALE residual foi referido anteriormente.
Configuração de mapa térmico	
Esta seção aparece somente quando a opção **Habilitar mapa térmico** está selecionada.	
Fator para o eixo X	Fator que aparece no eixo X do mapa térmico. **Nota:** Somente os fatores qualitativos do tipo **Opção** ou fatores com os critérios de transformação podem ser selecionados. Para obter mais informações, consulte Critérios de transformação.
Fator para o eixo Y	Fator que aparece no eixo Y do mapa térmico. **Nota:** Somente os fatores qualitativos do tipo **Opção** ou com os critérios de transformação podem ser selecionados. Para obter mais informações, consulte Critérios de transformação.

Configurar uma avaliação desejada

Configure e publique uma avaliação desejada na aplicação Risco avançado para avaliar o nível de risco futuro desejado. Ao configurar uma avaliação desejada, você permite que os avaliadores e aprovadores executem uma avaliação de risco desejada no Next Experience.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure uma avaliação desejada para avaliar os níveis de riscos futuros. Semelhante às avaliações inerentes e residuais, você pode definir os critérios para conduzir avaliações desejadas. A configuração inclui a especificação de fatores, lógica de pontuação, critérios de classificação e configuração de mapa térmico.

Procedimento

1. Navegue até o formulário Metodologia de avaliação de risco (RAM) que tem o risco desejado como um tipo de avaliação.
2. Na lista relacionada Tipos de avaliação, selecione **Avaliação**desejada.
3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário de avaliação de destino, consulte Formulário de avaliação desejada.

4. **Nota:**
   Se você selecionou **Fatorar respostas** no campo **Calcular com base em**, precisará adicionar fatores à avaliação manualmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para adicionar fatores, selecione a lista relacionada Fatores e siga estas etapas:

a. Selecione **Editar**.

b. Selecione os fatores e adicione-os à Lista de fatores.

c. Selecione **Salvar**.

5. **Opcional:** Para adicionar critérios de classificação qualitativos, selecione a lista relacionada Critérios de classificação qualitativos e escolha **Novo**.

6. No formulário, preencha os campos.

Formulário Critérios de classificação qualitativos

Campo	Descrição
Intervalo de classificação inferior	Intervalo para as classificações de risco qualitativas. Por exemplo, para um intervalo de 0 a 10, você pode inserir 0 como o intervalo inferior. Para um intervalo de 11 a 20, o valor pode ser 11 como o intervalo inferior.
Pontuação de risco	Gravidade do risco. Você pode inserir classificações como alta, média ou baixa. Por exemplo, suponha que o intervalo de classificação inferior para a classificação Baixa seja 0 e que o intervalo de classificação inferior para a classificação Média seja 11. Se a pontuação de risco for 15, o critério de classificação será Médio porque 15 está no intervalo de 11 a 20.
Pontuação substituída	Pontuação que o avaliador de risco pode usar para substituir a pontuação calculada. Esta pontuação está associada ao risco quando a classificação é substituída.
Estilo de cor do risco	Estilo de código de cores para a cor de fundo no valor de classificação de risco e para a cor do texto na instância de avaliação de risco. Por exemplo, para um risco alto, você pode selecionar o estilo de cor Vermelho com a cor de fundo como vermelho e o texto como preto.
Escala de apetite de risco	Escala de apetite de risco para os critérios de classificação de risco. As escalas de apetite devem ser mapeadas separadamente para os critérios de classificação de risco qualitativos para Avaliação desejada no formulário de RAM. Por exemplo, você pode selecionar uma escala de apetite de risco de **Fome** para a classificação de risco de **Muito alto**. Este campo aparece somente quando o recurso de apetite de risco está configurado nas propriedades avançadas de avaliação de risco. O status de apetite futuro é calculado com base no apetite de risco definido e no perfil de risco desejado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: O status de apetite futuro não pode ser agregado ou acumulado para entidades, declarações de risco ou riscos individuais específicos.

Nota: Evite inserir valores negativos no formulário Critérios de classificação qualitativos.

7. Selecione **Enviar**.
8. **Opcional:** Se você selecionar a opção **Habilitar mapa térmico**, poderá realizar as seguintes ações:
   a. Para especificar o estilo de cor do risco, selecione a lista relacionada Cores do mapa térmico.
   b. Na coluna Estilo de cor do risco, especifique o estilo de cor do risco.
   c. Selecione **Enviar**.
9. Para definir o mapeamento do resultado da avaliação para os tipos de registro aplicáveis, execute as seguintes ações:

   Essas etapas se aplicam ao conduzir a avaliação desejada em um objeto.

   a. Selecione a lista relacionada Mapeamento do resultado da avaliação.
   A lista relacionada Mapeamento do resultado da avaliação aparece somente quando a opção **Atualizar resultados da avaliação para o registro de origem** está selecionada na RAM.

   b. Selecione o tipo de registro.

   c. No formulário, preencha os campos.

Formulário Tipo de registro aplicável

Campo	Descrição
Metodologia de avaliação de risco	Nome da RAM. Este campo é definido automaticamente com base na RAM selecionada.
Tipo de registro	Nome do tipo de registro aplicável. Este campo é definido automaticamente com base no tipo de registro selecionado.
Classificação de risco desejada	Coluna em que o valor da classificação de risco desejada é armazenado no registro de origem. Após a avaliação, o resultado da classificação de risco desejada é copiado para a coluna selecionada neste campo. Este campo aparece somente quando o campo **Contribuição de avaliação** tem **Qualitativo** ou **Ambos**.
ALE de meta	Coluna em que o valor de expectativa de perda anual (ALE) é armazenado no registro de origem. Após a avaliação, o resultado da ALE desejada é copiado para a coluna selecionada neste campo. Este campo aparece somente quando o campo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Contribuição de avaliação está definido como **Quantitativo** ou **Ambos**.

Nota:
Se o mesmo tipo de registro for usado em outra metodologia de avaliação de risco, o registro original será atualizado com base no campo definido na RAM da avaliação de risco avançado mais recente.

d. Selecione **Atualizar**.

10. Selecione **Publicar.**

Formulário de avaliação desejada

Use o formulário Avaliação desejada na aplicação Risco avançado para avaliar o nível de risco futuro desejado em sua organização.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Formulário Avaliação de destino

Campo	Descrição
Metodologia de avaliação de risco	Nome da RAM à qual esta avaliação desejada pertence. Este campo é definido automaticamente com base na RAM selecionada.
Estado	Estado atual do tipo de avaliação. Esse campo é definido automaticamente como **Rascunho**.
Calcular com base em	Opções para calcular a pontuação da avaliação: • **Respostas do fator**: opção para selecionar fatores individuais para a avaliação desejada. • **Fatores iguais aos inerentes**: opção para copiar a contribuição da avaliação, a lógica de pontuação e os fatores da avaliação inerente. • **Fatores iguais aos residuais**: opção para copiar a contribuição da avaliação, a lógica de pontuação e os fatores da avaliação residual. • **Avaliação geral**: opção para continuar sem seleção de fatores. Os avaliadores podem fornecer diretamente a classificação ou a Expectativa de perda anual (ALE) para a avaliação.
Contribuição da avaliação	Tipo de contribuição do fator: • **Quantitativa** • **Qualitativa** • **Ambos**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Avaliação de destino

Campo	Descrição
	Nota: Se **Fatores iguais aos inerentes** ou **Fatores iguais aos residuais** for selecionado no campo **Calcular com base em**, o campo **Contribuição de avaliação** será definido automaticamente com um valor definido nos tipos de avaliação inerente e residual. O campo não pode ser modificado.
Habilitar mapa térmico	Opção para permitir que você exiba o relatório do mapa térmico no painel Risco avançado. **Nota:** Esta opção pode ser selecionada somente se um mínimo de dois fatores forem adicionados ao tipo de avaliação.
Copiar critérios de classificação de inerente	Opção para copiar os critérios de classificação qualitativos da avaliação inerente. Esta opção aparece somente quando o valor **Fatores iguais aos inerentes** é selecionado no campo **Calcular com base em**.
Copiar critérios de classificação da residual	Opção para copiar os critérios de classificação qualitativos da avaliação residual. Esta opção aparece somente quando o valor **Fatores iguais ao residual** é selecionado no campo **Calcular com base em**.
Pontuação qualitativa	
Esta seção aparece somente quando o valor **Qualitativo** ou **Ambos** é selecionado no campo **Contribuição da avaliação**.	
Lógica de pontuação qualitativa	Fórmulas para calcular a pontuação qualitativa. Você pode modificar o campo **Lógica de pontuação qualitativa** somente quando o valor **Respostas do fator** estiver selecionado no campo **Calcular com base em**. As opções são as seguintes: • **Soma**: soma das respostas do fator. • **Mínimo**: valor mínimo das respostas do fator. • **Máximo**: valor máximo das respostas do fator. • **Média**: valor médio das respostas do fator. • **Produto**: valor derivado da multiplicação das respostas do fator.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Avaliação de destino

Campo	Descrição
	• **Média ponderada**: valor médio da ponderação dos fatores. Esse valor é classificado como baixo, médio ou alto. • **Script**: use um script personalizado para calcular a pontuação qualitativa. A opção Script permite criar um método de cálculo personalizado que se alinha aos requisitos exclusivos da sua organização e à abordagem de avaliação de risco. Esta opção está disponível somente para usuários com a função sn_grc.developer. **Nota:** Somente usuários com a função sn_grc.developer podem gravar ou modificar scripts para tipos de avaliação que não são publicados.
Pontuação quantitativa	
Esta seção aparece somente quando o valor **Quantitativo** ou **Ambos** é selecionado no campo **Contribuição da avaliação**.	
Lógica de pontuação quantitativa	Fórmulas para calcular a pontuação quantitativa. Você pode modificar o campo **Lógica de pontuação quantitativa** somente quando o valor **Respostas do fator** estiver selecionado no campo **Calcular com base em**. As opções são as seguintes: • **Soma**: soma das respostas do fator. • **Mínimo**: valor mínimo das respostas do fator. • **Máximo**: valor máximo das respostas do fator. • **Média**: valor médio das respostas do fator. • **Produto**: valor derivado da multiplicação das respostas do fator. • **Script**: use um script personalizado para calcular a pontuação quantitativa. A opção Script permite criar um método de cálculo personalizado que se alinha aos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Avaliação de destino

Campo	Descrição
	requisitos exclusivos da sua organização e à abordagem de avaliação de risco. **Nota:** Somente usuários com a função sn_grc.developer podem gravar ou modificar scripts para tipos de avaliação que não são publicados.
Rótulos de seção	
Esta seção aparece somente quando a opção **Configurar terminologia da seção** está selecionada no formulário de RAM. **Nota:** A renomeação do rótulo da seção se aplica somente à interface de avaliação de risco avançada, deixando inalterada a terminologia usada em relatórios, painéis, mapas térmicos e outras áreas.	
Título	Opção para renomear o título da seção do tipo de avaliação. Por exemplo, se você renomear a Avaliação desejada como Avaliação futura, o novo título será exibido em todas as seções em que a Avaliação desejada foi referenciada anteriormente.
Rótulo de pontuação	Opção para renomear o rótulo de pontuação qualitativa na seção Pontuação do formulário de avaliação. Por exemplo, se você renomear Risco desejado como Risco futuro, o novo rótulo de pontuação será exibido na seção de pontuação em que o Risco desejado foi referido anteriormente.
Rótulo de expectativa de perda anual	Opção para renomear o rótulo de pontuação quantitativa na seção Pontuação do formulário de avaliação. Por exemplo, se você renomear a ALE desejada como ALE futura, o novo rótulo de pontuação será exibido na seção de pontuação em que a ALE desejada foi referenciada anteriormente.
Outras configurações	
A avaliação é obrigatória	Opção para tornar a avaliação desejada sempre necessária ou condicionalmente necessária com base em condições específicas. As opções são as seguintes: • **Sempre**: opção para tornar a avaliação desejada obrigatória, independentemente de quaisquer condições específicas. • **Em condições específicas**: opção para tornar a avaliação desejada necessária com base em condições específicas usando o Construtor de condições.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Avaliação de destino

Campo	Descrição
	• **Em condições específicas especificadas por meio de script**: opção para tornar a avaliação desejada necessária usando um script predefinido ou um conjunto de instruções. A opção Script permite que você crie uma condição personalizada que se alinhe aos requisitos exclusivos da sua organização e à abordagem de avaliação de risco. **Nota:** Somente usuários com a função sn_grc.developer podem gravar ou modificar scripts.
Configuração de mapa térmico	
Esta seção aparece somente quando a opção **Habilitar mapa térmico** está selecionada.	
Fator para o eixo X	Fator que aparece no eixo X do mapa térmico. **Nota:** Somente os fatores qualitativos do tipo **Opção** ou fatores com os critérios de transformação podem ser selecionados. Para obter mais informações, consulte Critérios de transformação.
Fator para o eixo Y	Fator que aparece no eixo Y do mapa térmico. **Nota:** Somente os fatores qualitativos do tipo **Opção** ou com os critérios de transformação podem ser selecionados. Para obter mais informações, consulte Critérios de transformação.

Tradução automática

Criar estilos de cor de risco

Crie uma biblioteca de estilos de cores de risco para usar em diferentes tipos e matrizes de avaliação. Um estilo de cor de risco é uma combinação de uma cor de fundo e uma cor de texto. Os estilos de cores ajudam a manter a consistência ao configurar as avaliações de risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

ServiceNow® fornece estilos de cores pré-configurados. Você pode modificar as cores pré-configuradas ou criar seus próprios estilos de cor.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Avaliação de Risco avançado** > **Administração** > **Estilos de cor do risco**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Estilo de cor de risco

Campo	Descrição
Estilo de cor	Nome do texto e combinação de código de cores. Por exemplo, `Alto risco`.
Cor de fundo	Cor que aparece como a cor de fundo.
Cor do texto	Cor que aparece como a cor do texto.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
O estilo de cor de risco está pronto para uso.

Configurar mapas térmicos de risco

Em uma metodologia de avaliação de risco (RAM), configure a visualização do mapa térmico para avaliações inerentes e residuais. Use diferentes mapas térmicos para diferentes metodologias de avaliação de risco.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Configure o mapa térmico usando os widgets de mapa térmico pré-empacotados. Mapeie os mapas térmicos configurados para um painel para monitorar a postura de risco da RAM.

Procedimento

1. Navegue até o painel ao qual deseja adicionar o mapa térmico.
2. No canto superior direito, altere a aplicação selecionada de Global para GRC: Risco avançado.
3. Para adicionar widgets, selecione o + no canto superior direito.
4. Na lista Adicionar widgets, selecione uma das seguintes opções.
   - **Mapa térmico inerente avançado**.
   - **Mapa térmico residual avançado** para configurar o mapa térmico inerente ou o mapa térmico residual, respectivamente.
5. Se você quiser reutilizar um filtro existente para a RAM, faça o seguinte:
   a. Selecione **Filtros interativos** na lista **Adicionar widgets**
   b. Selecionar **referência**
   c. Selecione **Metodologias de avaliação de risco**.
   Como alternativa, você pode criar seu próprio filtro na tabela de RAM e adicioná-lo na guia do painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
O mapa térmico selecionado aparece no painel.

Criar um escopo de avaliação de risco e iniciar avaliações

Crie um escopo de avaliação de risco para definir e identificar riscos para uma entidade. Identifique avaliadores e aprovadores para avaliações e defina a frequência das avaliações.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode iniciar as avaliações depois de criar o escopo. Este processo fornece visibilidade e relatórios precisos para a equipe de gestão.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Avaliação de Risco avançado** > **Escopo de Avaliação de Risco** > **Criar**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Escopo de avaliação de risco

Campo	Descrição
Metodologia de avaliação de risco	Metodologia de avaliação de risco (RAM) que você usa para avaliar riscos.
Entidade avaliável	Entidades relacionadas às classes de entidade selecionadas no campo **Classes de entidade aplicáveis** na RAM. O valor deste campo muda com base nas classes de entidade especificadas na RAM selecionada. Somente as entidades que pertencem às classes selecionadas são exibidas neste campo.
Responsável	Proprietário da entidade. Este campo é definido automaticamente com base no proprietário da entidade.

3. Clique com o botão direito do mouse e salve o formulário.
4. **Opcional:** Para exibir um resumo das avaliações, clique na seção Resumo.
   A seção Resumo tem os seguintes campos. Esses campos são preenchidos somente quando você adiciona riscos ao escopo de avaliação e ao iniciar avaliações:
   - **Nº de avaliações de risco encerradas**
   - **Nº de riscos não avaliados**
   - **Nº de avaliações de risco em andamento**
5. Clique com o botão direito do mouse para salvar o formulário.
6. Se você quiser adicionar riscos existentes, faça o seguinte:
   a. Na lista relacionada Riscos, clique em **Adicionar** para adicionar os riscos existentes.
   b. Na janela Escolher riscos, selecione os riscos que você deseja adicionar.
   c. Clique **em Adicionar riscos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Para selecionar objetivos de controle que não tenham um controle para a entidade, clique em **Criar a partir da biblioteca**.

e. Na janela Escolher declarações de risco, selecione as declarações de risco a serem aplicadas e clique em **Criar a partir da biblioteca**.

f. Clique em **Iniciar avaliações** para todos os registros de risco ou para os registros de risco selecionados. Certifique-se de que os registros selecionados estejam no estado Rascunho ou Encerrado.

g. Para adicionar novos riscos, clique em **Novo**, preencha os detalhes e clique em **Enviar**. Os riscos adicionados recentemente aparecem na lista relacionada Riscos.

7. Para aplicar as novas configurações, clique em **Configurações**.
8. No formulário, preencha os campos.

Formulário Avaliador, aprovador e frequência

Campo	Descrição
Tipo de avaliador	Usuário ou grupo responsável pela avaliação do risco. As opções são as seguintes: ○ **Igual ao proprietário do risco** ○ **Especificar usuários** ○ **Especificar grupos** ○ **Igual ao proprietário da entidade**
Avaliador	Usuário que é responsável por avaliar o risco. Este campo aparece somente quando **Especificar usuários** é selecionado no campo **Tipo de avaliador**.
Grupo de avaliador	Grupo responsável pela avaliação do risco. Este campo aparece somente quando **Especificar grupos** é selecionado no campo **Tipo de avaliador**.
Frequência de reavaliação	Frequência de avaliação. As opções são as seguintes: ○ **Nenhum(a)** ○ **Semanalmente** ○ **Mensalmente** ○ **Trimestralmente** ○ **Semestralmente** ○ **Anualmente**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se você precisar executar uma avaliação de risco não planejada antes da próxima data de reavaliação, a próxima data de avaliação será baseada na frequência definida na avaliação anterior. Por exemplo, se sua frequência estiver definida como mensal e você executar sua primeira avaliação em 1º de janeiro e, em seguida, executar uma avaliação não planejada em 15 de janeiro, a próxima avaliação ainda será baseada na data da avaliação anterior.
Dias para atraso	Número que é usado para calcular a data de vencimento da avaliação a partir da data em que a avaliação é iniciada. Por exemplo, se o valor neste campo for 10, a data de vencimento da avaliação será 10 dias após a data em que a avaliação foi iniciada. O valor padrão é 5.
Tipo de aprovador	Usuário ou grupo responsável pela aprovação da avaliação. As opções são as seguintes: ○ **Igual ao proprietário da entidade** ○ **Igual ao gerente do avaliador** ○ **Especificar usuários** ○ **Especificar grupos** ○ **Nenhum(a)**
Aprovador	Usuário que é responsável pela aprovação da avaliação. Este campo aparece somente quando **Especificar usuários** é selecionado no campo **Tipo** de aprovador.
Grupo de aprovadores	Grupo responsável pela aprovação da avaliação. Este campo aparece somente quando **Especificar grupos** está selecionado no campo **Tipo** de aprovador.

As configurações selecionadas nesta etapa se aplicam a todos os novos riscos adicionados a este escopo.

9. Para salvar o formulário, clique em **Enviar**.
10. Para gerar as avaliações, clique em **Iniciar todas as avaliações**.
    Quando você gera uma avaliação, o avaliador recebe uma notificação por e-mail informando que a avaliação foi atribuída a ele ou ao grupo do avaliador.

O que Fazer Depois

Se você quiser cancelar uma avaliação de riscos que não precisam mais ser avaliados, selecione a avaliação e clique em **Cancelar avaliações**.

Nota:
Quando uma avaliação de risco é cancelada, os avaliadores de risco são notificados sobre o cancelamento e as tarefas são removidas da fila.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Simular uma avaliação de risco

Simule uma avaliação de risco para verificar a configuração da metodologia de avaliação de risco (RAM) associada quando ela estiver no estado de rascunho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para modificar a configuração de uma RAM publicada, você precisa excluir todas as suas avaliações manualmente e alterar o estado da RAM para Rascunho. A simulação da avaliação de risco permite que você verifique a configuração da RAM quando a RAM está no estado de rascunho. Este recurso ajuda a validar um fator, a lógica de pontuação e o fluxo de trabalho e a fazer as mudanças necessárias na RAM antes que ele seja publicado. As avaliações de risco simuladas não são usadas para agregação de risco e são excluídas depois que a RAM é modificada ou publicada.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Avaliação de Risco avançado** > **Administração** > **Metodologias de avaliação de risco**.
2. Selecione e abra a RAM cuja configuração você deseja verificar.

   Importante:
   Você deve selecionar uma RAM que esteja no estado de rascunho.

3. Clique **em Simular**.

   Importante:
   Este botão aparece somente quando todos os tipos de avaliação da RAM selecionada são publicados.

   Uma caixa de diálogo é exibida para a seleção de risco ou objeto.

4. Selecione um risco ou objeto que você deseja simular.

   Importante:
   Você pode selecionar riscos e objetos que pertencem às classes de entidade e tabelas especificadas na RAM.

5. Clique em **Enviar**.
   Uma avaliação de risco simulada é criada e uma mensagem de sucesso aparece com o número da avaliação de risco. Você pode clicar e abrir o número da avaliação de risco para executar a avaliação.
6. **Opcional:** Para exibir todas as avaliações simuladas da RAM selecionada, clique em **Exibir avaliações simuladas**.

Avaliar riscos e objetos em uma instância de avaliação

Avalie os riscos que você configurou e reatribua os riscos aos aprovadores relevantes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc.business_user

Nota:
Você deve atribuir manualmente as funções de avaliação de risco avançado à função sn_grc.business_user. Para entender como você pode ajustar a concessão de funções e grupos, consulte o artigo Como ajustar a concessão de funções e grupos para usar trabalhos em segundo plano [KB0963693] na Base de conhecimento Now Support.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Avaliação de Risco avançado** > **Tarefas de avaliações de riscos** > **Minhas Tarefas**.
   A avaliação está no estado **Pronto para avaliar**.
2. Para iniciar a avaliação, clique em **Avaliar**.
   O fluxo de trabalho passa para o primeiro tipo de avaliação de risco. Se um tipo de avaliação específico não estiver configurado, essa seção não aparecerá no formulário.
3. **Opcional:** Para reatribuir uma avaliação, clique em **Reatribuir** e insira o nome da pessoa a quem você deseja reatribuir a avaliação.
4. Clique na seção Avaliação inerente e responda às perguntas no formulário.
   a. Clique com o botão direito do mouse e salve o formulário.
   b. Para passar para a próxima avaliação, clique em **Avaliação inerente** e preencha os campos.

Seção Avaliação inerente

Campo	Descrição
Resultados	
Risco inerente calculado	Pontuação de risco inerente.
Substituir pontuação calculada	Opção para substituir a pontuação inerente calculada.
ALE inerente calculada	ALE inerente calculada do risco. A ALE é calculada com base nos fatores de avaliação inerentes.
Risco inerente substituído	Valor que foi configurado no formulário de RAM para substituir a pontuação de risco inerente calculada. Este campo está disponível somente quando a opção **Substituir pontuação calculada** está selecionada.
ALE inerente substituído	Valor que substitui a pontuação de risco inerente calculada. O valor é usado para acúmulo.
Comentários	Informações adicionais que fornecem mais detalhes para o aprovador da avaliação de risco. Os usuários devem inserir um motivo para substituir a pontuação calculada. Este campo é obrigatório quando a opção **Substituir pontuação calculada** é selecionada.

   c. Se necessário, adicione comentários na coluna **Comentários**.
   d. Clique **em Salvar e calcular**.
5. Para executar a avaliação de controle, clique em **Executar avaliação de controle** e faça o seguinte.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No formulário, preencha os campos.

Seção Avaliação de controle

Campo	Descrição
Resultados	
Eficácia do controle calculado	Pontuação de eficácia de controle.
Substituir pontuação calculada	Opção para substituir a pontuação de eficácia de controle calculada.
Comentários	Informações adicionais que fornecem mais detalhes para o aprovador da avaliação de risco. Este campo é obrigatório quando a opção **Substituir pontuação calculada** é selecionada.

Nota:
Se você selecionou **Avaliação individual de controles** no campo **Calcular com base em** no formulário Avaliação de controle, poderá criar controles da biblioteca, adicionar controles existentes, adicionar novos controles ou remover controles existentes. Use o texto de orientação para obter assistência na resposta aos fatores. Para determinar se o controle está em conformidade, consulte a coluna Status.

b. Para criar, adicionar ou remover controles, execute uma das seguintes ações:

Escolha	Ação
Para criar controles da biblioteca	**i.** Clique em **Criar da biblioteca** na janela Escolher controles. **ii.** Selecione os objetivos de controle necessários. **iii.** Clique **em Adicionar controles**.
Para adicionar um controle existente	**i.** Clique em **Adicionar**. **ii.** Selecione os controles. **iii.** Clique **em Adicionar controles**.
Para criar um novo controle	**i.** Preencha os campos na janela Novo controle. **ii.** Clique em **Enviar**.
Para remover qualquer controle	**i.** Clique em **Remover** na janela Escolher controles. **ii.** Selecione os controles que você deseja remover. **iii.** Clique **em Remover controles**.

Se o risco tiver controles padrão, esses controles serão adicionados automaticamente à avaliação de controle.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Se você não tiver nenhum controle associado ao risco ou objeto que deve ser avaliado, selecione a opção **Nenhum controle de mitigação para avaliar**.
Se você optar por não avaliar os controles de mitigação, os riscos residuais serão marcados por padrão como não aplicáveis na fase de avaliação residual. No entanto, se um risco tiver controles de mitigação associados, os usuários não verão a opção **Nenhum controle de mitigação para avaliar**.

d. Se você recusar a avaliação de controles, insira uma justificativa no campo **Comentários**.

e. Clique **em Salvar e calcular**.

6. Para passar para a próxima avaliação, clique em **Executar avaliação residual** e faça o seguinte.

a. No formulário, preencha os campos.

Seção Avaliação residual

Campo	Descrição
Resultados	
Risco residual calculado	Pontuação de risco residual.
Comentários	Informações adicionais que fornecem mais detalhes para o aprovador da avaliação de risco. Este campo é obrigatório quando a opção **Substituir pontuação calculada** é selecionada.

Nota:
Você pode adicionar controles existentes e novos controles durante esta fase. Você também pode remover controles que podem ter sido adicionados incorretamente. Os fatores que aparecem para avaliação residual são os fatores que você configurou no formulário de fator. As respostas que você fornece para esses fatores determinam a pontuação da avaliação de controle. A pontuação é baseada no peso qualitativo, na pontuação qualitativa e na pontuação quantitativa.

b. Se você quiser avaliar um risco residual, mas optou por não avaliar os controles de atenuação, limpe o campo **Risco residual não aplicável**.
Se você não quiser avaliar um risco residual, não altere o campo.

c. Clique com o botão direito do mouse e salve o formulário.

7. Para passar para o próximo estado e responder aos riscos que você avaliou, clique em **Responder**.

a. Na guia **Resposta a riscos**, clique em **Resposta a riscos** e selecione uma ou mais respostas a riscos nas seguintes opções:

- **Nenhum**: não selecione nenhuma resposta para o risco.
- **Aceitar**: aceite e reconheça o risco.
- **Evitar**: elimine o risco ou seu impacto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Mitigar**: diminuir o impacto ou a probabilidade do risco.
- **Transferir**: transfira a responsabilidade para um terceiro.

b. Clique com o botão direito do mouse e salve o formulário.

Se várias respostas a riscos forem selecionadas, as tarefas de resposta a riscos serão criadas.

8. Clique na lista relacionada Tarefa de resposta a riscos, atribua a tarefa a um usuário apropriado e clique com o botão direito do mouse para salvar o formulário.
   Esta lista relacionada aparece somente quando a opção **Habilitar resposta a riscos** é selecionada pelo administrador de risco durante a configuração da RAM.
9. No campo **Comentários**, insira comentários.
10. Para exibir as atividades desta avaliação, clique em **Diário de atividades**.
11. Para concluir sua avaliação e enviá-la para aprovação, clique em **Salvar** e, em seguida, clique em **Solicitar aprovação**.
    O aprovador que você selecionou no escopo de avaliação de risco recebe uma notificação por e-mail para aprovar ou rejeitar a instância de avaliação de risco. Se não houver aprovadores, a instância de avaliação de risco será movida para o estado Monitorar.

O que Fazer Depois

Para exibir o resumo da avaliação, clique em **Resumo da avaliação**.

Avaliar riscos

Use a avaliação de risco clássica e avalie os riscos em sua organização.

Criar uma avaliação de risco usando o Designer de avaliação de risco

Use o Designer de avaliações de risco para criar e editar tipos de métrica, usar diferentes tipos de métrica para diferentes riscos, selecionar vários entrevistados para uma avaliação de risco, bem como alterar parâmetros de pontuação. O banco de dúvidas oferece uma biblioteca de perguntas para várias categorias, para que você não precise criar cada questionário do zero.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.asmt_creator, sn_risk.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Administração** > **Tipos de avaliação**.
2. Clique **em Designer de avaliação de risco**.
   O designer contém os seguintes elementos:

Elemento	Descrição
Controles	Os tipos de dados de pergunta compatíveis estão disponíveis na paleta Controles. Arraste um controle para a tela do designer para criar uma pergunta desse tipo.
Questões	Uma biblioteca de perguntas para várias categorias, para que você não precise criar cada questionário do zero.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
Categorias	Nova avaliação aberta na exibição **Design**. O campo **Nome do** questionário aparece acima da primeira categoria na tela. Um campo de pergunta em branco aparece no contêiner de categoria.

3. Digite um nome no campo **Nome**.
4. Arraste um controle para a tela do designer para criar uma pergunta desse tipo.

Controles de pergunta

Tipo de dados	Descrição	Com pontuação
Anexo	Pergunta com um ícone Gerenciar anexos que permite aos usuários anexar um ou mais arquivos.	Y
Booliano	Pergunta com uma caixa de seleção ou uma lista **Sim/Não** para respostas do usuário.	
Opção	Lista de opções predefinidas. Para obter mais informações, consulte a definição de **Escolhas**.	Y
Data	Campo de data.	N
Data/Hora	Campo de data e hora.	N
Número	Campo de número com valores mínimos e máximos predefinidos. O padrão é de 1 a 10.	N
Porcentagem	Campo de porcentagem com um intervalo prescrito.	N
Escala	Escala Likert predefinida. As opções de resposta aparecem como botões de opção.	Y
Escala Numérica	Escala numérica selecionável. O padrão é de 1 a 5. As opções de resposta aparecem como botões de opção.	Y
Cadeia de caracteres	Campo de texto com uma ou várias linhas.	N
Modelo	Lista de seleção de modelos que fornecem uma escala predefinida de opções.	Y
Referência	Lista de seleção de campos de uma tabela de referência especificada. Esse tipo de dados não oferece suporte a qualificadores de referência.	

Nota:
Defina a resposta correta para a métrica que você deseja que seja pontuada. As métricas pontuadas determinam o status de conformidade do risco.

5. Clique em uma das seguintes guias para mudar a exibição na tela.

Opção	Descrição
Design	Adicione categorias e perguntas e configure as propriedades de cada uma. Essa é a exibição padrão da tela quando você abre o designer.
Configuração	Crie introduções e notas finais para certificações e selecione uma assinatura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Disponibilidade	Selecione os destinatários de cada categoria na certificação.

6. Aponte para o ícone de menu no canto superior direito do designer para selecionar uma das seguintes opções.

Nota:
A disponibilidade de cada opção depende do status da avaliação que é aberta no designer.

Opção	Descrição
Salvar	Salve a avaliação atual.
Visualização	Exiba uma visualização para os destinatários selecionados.
Publicar	Distribui a avaliação para os destinatários selecionados.
Salvar e Publicar	Salva e distribui a avaliação em uma etapa.
Nova Certificação	Abre uma nova tela para uma nova avaliação.
Carregar Certificação	Abre uma lista de avaliações existentes que você pode selecionar e editar.

Ao contrário de outros tipos de avaliações, as avaliações de risco não aparecem no **Autoatendimento** > **Minhas avaliações e pesquisas** módulo, porque centenas de certificações de controle podem ser geradas de uma só vez. Em vez disso, as avaliações de risco são mostradas como uma lista no **Risco** > **Registro de riscos** > **Minhas Avaliações** e **Risco** > **Registro de riscos** > **Todas as Avaliações** módulo.

Criar um tipo de avaliação

O gerente de risco pode criar um conjunto de perguntas para cada avaliação de risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.asmt_creator ou sn_risk.manager ou sn_risk.administrator

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Administração** > **Tipos de avaliação**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Tipo de métrica de avaliação

Campo	Descrição
Nome	Nome do tipo de avaliação.
Duração da avaliação	Número de tempo que os avaliadores têm para concluir os questionários atribuídos, a partir do momento em que a avaliação é gerada.
Tabela	Tabela que contém os registros que você deseja avaliar. O sistema cria registros avaliáveis para registros nessa tabela que atendem às condições que você especificar, se houver. O número

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	de registros correspondentes aparece como um link pelo campo **Condição**. Se você alterar a seleção da tabela, o link será atualizado dinamicamente. Selecione o link para abrir a lista de registros correspondentes em uma nova guia ou janela. **Nota:** Mais funções são necessárias para exibir os registros em determinadas tabelas. Se você selecionar uma tabela à qual não tem acesso, uma mensagem de aviso será exibida ao lado do campo Condição onde estaria o número de registros correspondentes. Você não pode gerar registros avaliáveis para tabelas para as quais não tem funções suficientes.
Fator de escala	Número para representar a melhor pontuação possível para os resultados da avaliação. Todos os resultados de avaliações desse tipo são escalonados para esse número. 10 geralmente é um bom fator de escala. **Nota:** Esse campo se torna somente leitura quando ele contém um valor e você salva o tipo de métrica. Escolha um fator de escala com o qual você esteja satisfeito antes de salvar o tipo de métrica.
Condição	Construtor de condições que define registros específicos para avaliar a partir da tabela selecionada. Se você não especificar nenhuma condição, o sistema criará registros avaliáveis para todos os registros na tabela selecionada. Selecione o ícone de atualização para atualizar a contagem de registros adjacentes. **Nota:** Se você alterar a tabela ou as condições, deverá selecionar **Gerar registros** avaliáveis para criar novos registros avaliáveis.
Descrição	Informações úteis sobre esse tipo. Insira uma descrição clara do tipo e sua finalidade.
Estado	Status da avaliação: **Rascunho** ou **Publicado**.
Impor condição	Opção que determina o que acontece com os registros avaliáveis quando você altera a tabela ou as condições selecionadas.
Funções	Funções de usuário adicionais que podem exibir os resultados e acessar registros associados a esse tipo. Usuários com as funções especificadas têm acesso de leitura a este tipo de registro e às categorias, métricas, registros avaliáveis e cartões de pontuação associados, usuários de categoria, partes interessadas e matrizes de decisão. **Nota:** Usuários com essas funções não têm acesso aos módulos de avaliações, a menos que sejam administradores de avaliação. Usuários com essas funções podem navegar até os registros por outros meios, como a partir de campos de referência em instâncias de avaliação. Este campo fornece a opção de conceder acesso do usuário a dados de avaliação específicos em casos especiais. Por exemplo, o tipo de métrica Fornecedor fornece acesso aos usuários com a função vendor_manager para exibir resultados e comparar registros avaliáveis quando eles abrem cartões de pontuação ou matrizes de decisão na aplicação Desempenho do fornecedor.

4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Avaliar o risco de uma exceção à política

Após a revisão de uma solicitação de exceção à política e antes de decidir aprovar ou rejeitar uma solicitação, o gerente de conformidade pode optar por solicitar uma avaliação de risco pelo gerente de risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: gerente de conformidade

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter mais informações, consulte Gerenciar exceções e extensões às políticas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Exceções às minhas políticas**.
2. Selecione a exceção à política.
3. Revise os detalhes do formulário, conforme necessário.
4. Clique na guia Análise de impacto nos negócios e atualize os seguintes campos:

Guia Análise de impacto nos negócios da solicitação de exceção à política

Campo	Valor
Descrição do risco	Descrição do risco.
Probabilidade residual	Probabilidade de ocorrência do risco. Se não for **Nenhum**, selecione a probabilidade de ocorrência deste risco: ○ **5 — Extremamente provável** ○ **4 — Provável** ○ **3 — Neutro** ○ **2 — Improvável** ○ **1 — Extremamente improvável**
Impacto residual	Impacto residual do risco. Se não for **Nenhum**, selecione o impacto residual deste risco: ○ **5 — Muito alto** ○ **4 — Alto** ○ **3 — Moderado** ○ **2 — Baixo** ○ **1 — Muito baixo**
Pontuação residual	Valor calculado depois de selecionar uma probabilidade residual e uma classificação de impacto residual: ○ **5 — Muito alto** ○ **4 — Alto** ○ **3 — Moderado** ○ **2 — Baixo** ○ **1 — Muito baixo**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Execute uma das seguintes ações:

6. Clique em **Atualizar**.

Avaliar um risco

Os riscos começam em um estado **Rascunho** e, em seguida, são movidos para o estado **Avaliar**.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As avaliações de risco não aparecem no **Autoatendimento** > **Minhas avaliações e pesquisas** módulo, porque centenas de GRC registros de avaliação podem ser gerados de uma só vez. Em vez disso,, avaliações de risco são mostradas em uma exibição de lista separada.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Registro de riscos** > **Minhas Avaliações**.
2. Abra a avaliação e revise os detalhes.

Opção	Descrição
Se você não conseguir responder às perguntas	**a.** Reatribua a avaliação a outro usuário no campo **Atribuído a**. **b.** Clique **em Atualizar** e feche o registro. **Nota:** Somente um usuário com a função sn_grc.user pode sernovamente atribuído à avaliação. A lista de avaliações é atualizada quando você reatribui uma avaliação a outro usuá–rio.
Se você for capaz de responder às perguntas	**a.** Clique **em Fazer avaliação**. **b.** Responda às perguntas e anexe informa–ções, conforme necessário. **c.** Clique em **Enviar**. A lista de avaliações é atualizada quan–do você fecha a janela pop-up **Fazer avalia ção**.

Gerenciar um processo de negócios

Crie e gerencie processos de negócios em sua organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um processo de negócios

Crie um processo de negócios e defina os proprietários, aprovadores, criticidade dos negócios e frequência de revisão do processo.

Antes de Iniciar

Função necessária: business_process_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **CSDM** > **Design** > **Processo de negócios**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de processo de negócios

Campo	Descrição
Nome	Nome do processo de negócios.
Primário	Processo de negócios primário. **Nota:** Se existir um processo primário, ele criará uma hierarquia de processos de negócios.
Fase do ciclo de vida	Fase do processo de negócios no ciclo de vida dos negócios. A fase determina o status e exibe as ações. **Nota:** Este campo é definido automaticamente como **Idealização** quando você salva o formulário de um processo no estado Rascunho.
Frequência de revisão	Frequência de revisão do processo de negócios.
Status da fase do ciclo de vida	Status do processo de negócios nas fases do ciclo de vida. **Nota:** Este campo é definido automaticamente como **Em avaliação** quando você salva o formulário de um processo no estado Rascunho.
Próxima data de revisão	Data planejada em que o processo de negócios deve ser revisado. O valor neste campo é definido automaticamente somente depois que o processo de negócios é aprovado.
Descrição	Descrição resumida do processo de negócios. A descrição pode incluir o histórico, as etapas reais e a interação do processo.
Propriedade	
Gerenciado pelo grupo	Grupo que mantém o processo de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Grupo de aprovação	Grupo que deve revisar e aprovar o processo de negócios.
Pertencente a	Usuário responsável pelo processo de negócios. Este usuário é membro do grupo Gerenciado por.
Impacto nos negócios	
Criticalidade do negócio declarada	Criticidade do processo de negócios com base na sua avaliação subjectiva. As opções são: ○ **1- mais crítico** ○ **2- um pouco crítico** ○ **3- menos crítico** ○ **4- não crítico**
Impacto na confidencialidade	Classificação de risco para o risco de perda de confidencialidade. A perda de confidencialidade leva ao vazamento de informações confidenciais. As opções são: ○ **Alto** ○ **Médio** ○ **Baixo(a)**
Impacto na disponibilidade	Classificação de risco para o risco de perda de disponibilidade. A indisponibilidade do sistema pode causar atrasos na tomada de decisões, interrupções nos negócios, perda de receita e insatisfação do cliente. As opções são: ○ **Alto** ○ **Médio** ○ **Baixo(a)**
Criticalidade do negócio determinada	Criticidade calculada do processo de negócios com base na avaliação dos subprocessos. As opções são: ○ **1- mais crítico** ○ **2- um pouco crítico** ○ **3- menos crítico** ○ **4- não crítico**
Impacto na integridade	Classificação de risco de impacto à integridade. O impacto na integridade tem consequências para empresas e funcionários, incluindo multas e danos à sua marca, reputação e pessoas. As opções são: ○ **Alto** ○ **Médio** ○ **Baixo(a)**

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O registro passa para o estado Rascunho.

5. Para enviar o registro para revisão e aprovação, clique em **Revisar**.
   Os valores no campo **Fase do ciclo de vida** e no campo **Status da fase do ciclo de vida** mudam. A lista relacionada Aprovações é exibida e os membros da lista de Aprovação podem exibir o registro em sua lista de aprovações.

Aprovar, rejeitar ou excluir um processo de negócios

Se um novo processo de negócios tiver identificado aprovadores, os aprovadores deverão revisar e aprovar o processo antes que ele possa ser publicado. Os aprovadores também podem rejeitar ou excluir o processo conforme necessário.

Antes de Iniciar
Função necessária: business_process_manager

Procedimento

1. Navegar até **Central de serviços** > **Minhas aprovações**.
2. Abra o registro que você deseja aprovar.
3. No campo **Estado**, selecione uma das seguintes opções:
   - Ainda não solicitado
   - Solicitado
   - Aprovada
   - Rejeitado
   - Cancelado
   - Não é mais necessário(a)
4. No campo **Comentários**, insira seus comentários conforme necessário.
   Se o revisor rejeitar o registro, ele deverá inserir comentários.
5. Selecione uma das seguintes opções.

Criar uma estrutura de risco e associar declarações de risco a ela

Os gerentes de risco criam estruturas de risco para agrupar declarações de risco em categorias gerenciáveis.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Biblioteca de Riscos** > **Estruturas**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Estrutura de risco

Campo	Descrição
Número	Campo somente leitura que é preenchido automaticamente com um número de identificação exclusivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ativo	Opção que indica se a estrutura de risco está ativa.
Nome	O nome da estrutura de risco.
Descrição	Uma descrição da estrutura de risco.
Informações adicionais	Informações adicionais para esta estrutura de risco.

4. Clique em **Enviar**.
5. Selecione a estrutura de risco na lista para reabri-la.
6. Na lista relacionada **Declarações de risco**, selecione **Editar** para adicionar as declarações de risco à estrutura de risco.
7. Clique em **Salvar**.

Definir hierarquia de declaração de risco

Os gerentes de risco estabelecem relacionamentos primários e secundários no formulário de declaração de risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Biblioteca de Riscos** > **Declarações de Risco**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Nota:
Quando qualquer um dos seguintes campos de declaração muda: Nome, Descrição, Referência, Categoria, Tipo, Classificação e Certificação, todos os controles e riscos associados são atualizados e seu estado é definido novamente como Rascunho.

Declaração de risco de

Campo	Descrição
Nome	Nome da declaração de risco.
Primário * este campo fica visível somente quando Risco avançado tiver sido baixado.	Declaração de risco primária para esta declaração de risco. ◦ Os usuários selecionam o primário apropriado na estrutura de taxonomia. ◦ Se nenhum primário for especificado, a declaração de risco se tornará a raiz da árvore. ◦ É possível ter várias dessas declarações de risco do tipo raiz na organização. ◦ Uma declaração de risco não pode ser pai e filho de outra declaração de risco.
Estrutura	Estrutura à qual esta declaração de risco está associada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

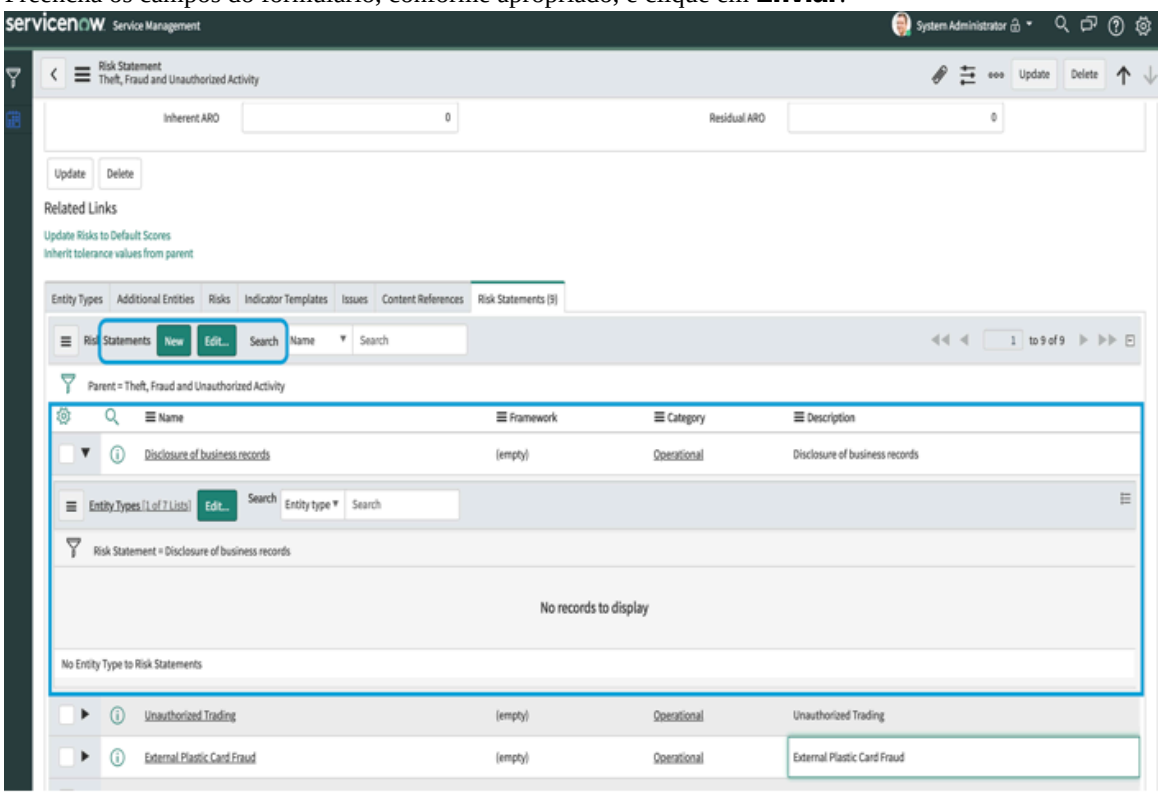
Campo	Descrição
Categoria	Escolha uma categoria. ○ Jurídico ○ Financeiro ○ Operacional ○ Reputacional ○ Jurídico/Regulatório ○ Crédito ○ Mercado ○ TI
Avaliação	Avaliação associada a esta declaração de risco.
Regra do grupo de problemas	Regra de grupo de problemas atribuída a esta declaração de risco para emissão de relatórios e painel.
Descrição	Descrição da declaração de risco.
Informações adicionais	Informações adicionais para esta declaração de risco.
Pontuações padrão	
SLE inerente	Valor monetário de um risco se ocorrer antes que quaisquer estratégias de mitigação estejam em vigor.
SLE residual	Valor monetário de um risco se ocorrer depois que todas as estratégias de mitigação estiverem em vigor.
ARO inerente	Probabilidade de que um risco ocorra em qualquer ano antes que quaisquer estratégias de mitigação estejam em vigor.
ARO residual	Probabilidade de ocorrer um risco em qualquer ano depois que todas as estratégias de mitigação estiverem em vigor.
Tolerância e acúmulo de risco * esta guia fica visível somente quando Risco avançado tiver sido baixado.	
ALE esperado	Insira a moeda e o valor da ALE esperada. **Nota:** Este valor deve ser menor ou igual ao **ALE máximo aceitável**.
ALE máximo aceitável	Insira a moeda e o valor da ALE máxima aceitável. **Nota:** Este valor deve ser maior ou igual à**ALE esperada**.
Soma do ALE calculado	Este é um cálculo baseado em todos os riscos subjacentes ou declarações de risco.
ALE médio calculado	Este é um cálculo baseado em todos os riscos subjacentes ou declarações de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
ALE máximo calculado	Este é um cálculo baseado em todos os riscos subjacentes ou declarações de risco.
ALE mínimo calculado	Este é um cálculo baseado em todos os riscos subjacentes ou declarações de risco.
Status de Tolerância	Calculado automaticamente com base nos valores de tolerância. ○ Se o **ALE calculado** for menor ou igual ao **ALE esperado** = Aceitável em verde ○ Se o **ALE calculado** for maior do que o **ALE esperado**, mas menor ou igual ao **ALE máximo aceitável** = Requer atenção em laranja ○ Se a **ALE calculada** for maior que a **ALE máxima aceitável** = Inaceitável em vermelho
Pontuação calculada	A pontuação correspondente para a ALE calculada: ○ Baixo(a) ○ Média ○ Alto(a)

4. Clique em **Enviar**.
5. Para adicionar declarações de risco secundárias, clique na lista relacionada **Declarações de risco** e clique em **Novo**.
6. Preencha os campos do formulário, conforme apropriado, e clique em **Enviar**.



7. Repita até ter adicionado todas as declarações de risco secundárias relacionadas a esta declaração de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma declaração de risco

Os gerentes de risco criam declarações de risco para agrupar riscos em categorias gerenciáveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Biblioteca de Riscos** > **Declarações de Risco**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Nota:
Quando qualquer um dos seguintes campos de declaração muda: Nome, Descrição, Referência, Categoria, Tipo, Classificação e Certificação, todos os controles e riscos associados são atualizados e seu estado é definido novamente como Rascunho.

Formulário de declaração de risco

Campo	Descrição
Nome	Nome da declaração de risco.
Primário	Declaração de risco primário.
Estrutura	Estrutura à qual esta declaração de risco está associada.
Categoria	Escolha uma categoria. ◦ Jurídico ◦ Financeiro ◦ Operacional ◦ Reputacional ◦ Jurídico/Regulatório ◦ Crédito ◦ Mercado ◦ TI
Avaliação	Modelo de avaliação de risco a ser atribuído a esta declaração de risco. Um modelo de avaliação é um questionário usado para avaliar um risco.
Descrição	Descrição da declaração de risco.
Informações adicionais	Informações adicionais para esta declaração de risco.

Nota:
As seleções de pontuação padrão precisas são importantes para normalizar o risco em toda a organização.

4. Para preencher os campos da seção de apetite de risco, consulte Definir o apetite de risco para uma declaração de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique na lista relacionada **Pontuações padrão** e preencha os campos no formulário, conforme apropriado.

Formulário Pontuações padrão

Campo	Descrição
SLE inerente	Impacto que o evento tem na organização se não houver controles para verificar o evento.
SLE residual	Impacto que o evento tem na organização se houver controles para verificar o evento.
ARO inerente	Probabilidade de ocorrer o evento se não houver controles para verificar o evento.
ARO residual	Probabilidade de ocorrer o evento se houver controles para verificar o evento.

6. Clique na lista relacionada **Acúmulo de risco e tolerância** e, no formulário, preencha os campos.

Formulário de Acúmulo e Tolerância de Risco

Campo	Descrição
ALE esperado	A perda anual de expectativa (ALE) se refere ao produto da taxa anual de ocorrência (ARO) e da expectativa de perda única (SLE). ALE esperado é o valor esperado da ALE para a declaração de risco. Insira a moeda e o valor da ALE esperada. **Nota:** Este valor deve ser menor ou igual ao **ALE máximo aceitável**.
Soma do ALE calculado	Este cálculo se baseia na soma da ALE calculada de todos os riscos subjacentes à declaração de risco e suas declarações de risco secundárias.
ALE máximo calculado	Este cálculo se baseia no máximo de ALE calculado de todos os riscos subjacentes à declaração de risco e suas declarações de risco secundárias.
ALE máximo aceitável	Valor limite da ALE para a declaração de risco. **Nota:** Este valor deve ser maior ou igual à**ALE esperada**. Este valor tem um impacto no campo Status da tolerância.
ALE médio calculado	Este cálculo se baseia na média da ALE calculada de todos os riscos subjacentes à declaração de risco e suas declarações de risco secundárias.
ALE mínimo calculado	Este cálculo se baseia no mínimo de ALE calculado de todos os riscos subjacentes à declaração de risco e suas declarações de risco secundárias.
Pontuação calculada	A pontuação correspondente para a ALE calculada:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Baixo(a) ○ Média ○ Alto(a)

7. Clique na lista relacionada **Categorização do Basel** e selecione a Hierarquia de categorias do Basel. As categorias do Basel são as seguintes:
   - Fraude interna: apropriação indevida de ativos, evasão fiscal, marcação incorreta intencional de posições, suborno.
   - Fraude externa: roubo de informações, danos por invasão, roubo de terceiros e falsificação.
   - Práticas de emprego e segurança no local de trabalho: discriminação, remuneração dos trabalhadores, saúde e segurança dos funcionários.
   - Clientes, produtos e prática comercial: manipulação de mercado, antitruste, comércio impróprio, defeitos de produto, violações, rotatividade de contas.
   - Danos a ativos físicos: desastres naturais, roubos, vandalismo.
   - Interrupção de negócios e falhas de sistemas: interrupções de serviços públicos, falhas de software, falhas de hardware.
   - Execução, entrega e gestão de processos: erros de entrada de dados, erros de contabilidade, falha na emissão de relatórios obrigatórios, perda negligente de ativos do cliente.
8. Clique em **Enviar**.

Visualize hierarquias de risco usando o GRC: Workbench

Os usuários de risco podem ver a hierarquia de declarações de risco usando o GRC: Workbench.

Antes de Iniciar

Ative o plug-in GRC: Workbench (app-grc-workbench).

Função necessária: sn_risk.reader

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Workbench de GRC**.
2. Clique **em Dependências de risco**.
3. Clique **em Hierarquia de declaração de risco**.
4. No painel esquerdo, clique na declaração de risco para a qual você deseja visualizar a hierarquia da declaração de risco.

   Example

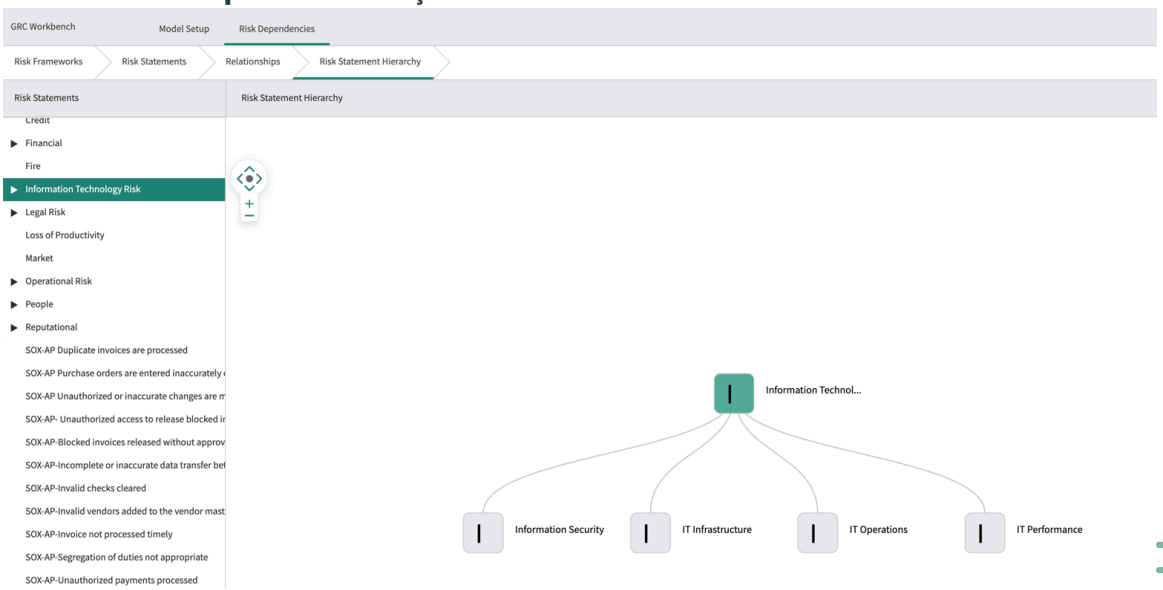
   Por exemplo, se você quiser ver a hierarquia da declaração de risco da Tecnologia da informação, clique em Risco da tecnologia da informação e poderá ver a declaração de risco primária e as declarações de risco secundárias, como segurança da informação, infraestrutura de TI, operações de TI e desempenho de TI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A hierarquia de declaração de risco é exibida.

Visualizar hierarquia de declaração de risco



Gerar um risco a partir de uma estrutura de risco

Fazer associações com estruturas de risco cria riscos automaticamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.admin e sn_risk.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Biblioteca de Riscos** > **Estrutura de Risco**.
2. Abra o registro da estrutura de risco.
3. Na lista relacionada **Tipo de entidade**, clique em **Editar**.
4. Selecione os tipos de entidade a serem associados à estrutura de risco e clique em **Salvar**.
   Todas as declarações de risco são associadas ao tipo de entidade e um risco é criado para cada declaração de risco em relação a cada entidade no tipo de entidade.

Gerar um risco a partir de uma declaração de risco

Fazer associações com declarações de risco cria riscos automaticamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.admin e sn_risk.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Biblioteca de Riscos** > **Declaração de risco**.
2. Abra o registro de declaração de risco.
3. Na lista relacionada **Tipo de entidade**, clique em **Editar**.
4. Selecione os tipos de entidade a serem associados à declaração de risco e clique em **Salvar**.
   Um risco é gerado para cada entidade no tipo de entidade com base na declaração de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relacionar os riscos entre si

Crie relacionamentos entre riscos para entender melhor como os riscos afetam um ao outro e como eles afetam a empresa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager ou sn_risk.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Registro de riscos** > **Todos os Riscos**.
2. Abra um risco.
3. Execute uma das seguintes ações:

Opção	Descrição
Para especificar que o risco atual é descendente de outro risco	Clique no botão **Adicionar** na lista relacionada **Riscos ascendentes**.
Para especificar que o risco atual é ascendente de outro risco	Clique no botão **Adicionar** na lista relacionada **Riscos descendentes**

4. Selecione os riscos desejados para relacionar ao risco atual e clique em **Criar relacionamento**.
5. Na janela pop-up, marque todos os riscos desejados para relacionar ao risco atual e clique em **Criar relacionamento**.

Criar um risco manualmente

Os administradores de risco podem criar registros de risco quando veem um potencial de ganho ou perda de valor.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.user

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Registro de riscos** > **Criar novo(a)**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de risco

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo. Este campo é preenchido automaticamente.
Herdar da declaração de risco	Opção para criar um risco independente da declaração de risco.
Ativo	Opção para indicar se o risco está ativo.
Nome	Nome do risco. O campo será preenchido automaticamente se o risco for gerado a partir de uma declaração de risco, mas poderá ser alterado sem afetar o relacionamento entre o risco e a declaração de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Descrição	Descrição do risco e como ele é uma ameaça para a organização.
Declaração de risco	Declaração de risco à qual este risco está associado.
Categoria	Categoria de risco que se aplica ao perfil. ○ Jurídico ○ Financeiro ○ Operacional ○ Reputacional ○ Jurídico/Regulatório ○ Crédito ○ Mercado ○ TI Se o risco for gerado a partir de uma declaração de risco, o campo será preenchido automaticamente/
Entidade	Entidade relacionada ao risco. **Nota:** Somente entidades ativas são mostradas.
Grupo responsável	Grupo responsável pelo risco.
Relevância do risco	Explicação de como este risco se aplica a você. **Nota:** Este campo só aparece quando a opção **Herdar da declaração de risco** está selecionada.
Responsável	Responsável pelo risco. **Nota:** O proprietário é sempre adicionado como um entrevistado.

3. Clique na guia **Resumo da avaliação**.
   Esta guia só ficará visível se você tiver o plug-in Risco avançado ativado. As pontuações da metodologia de avaliação de risco selecionada como primária são exibidas na seção de pontuação de risco. Se o plug-in Risco avançado não estiver ativado, as seguintes seções para risco clássico serão exibidas.
4. Para preencher os campos da seção de apetite de risco, consulte Definir o apetite de risco para um risco.
5. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de pontuação de risco

Campo	Descrição
Nota: Esses campos aparecem para o risco clássico.	
Avaliação	Avaliação a ser anexada a este risco. **Nota:** Se você estiver definindo este risco para uma avaliação de impacto de proteção de dados (DPIA), selecione Avaliação de DPIA do GDPR.
Entrevistados da avaliação	Usuários atribuídos à avaliação deste risco. **Nota:** Somente um usuário com a função sn_grc.user pode ser adicionado como entrevistado.

Quando os campos **Avaliação** e **Entrevistados** da avaliação estão definidos, as avaliações são criadas quando você clica em **Avaliar**.

6. Clique na guia **Pontuação**.
7. No formulário, preencha os campos.

Formulário de pontuação de risco

Campo	Descrição
Nota: Esses campos aparecem para o risco clássico.	
SLE inerente	Valor monetário de um risco se ocorrer antes que quaisquer estratégias de mitigação estejam em vigor.
SLE residual	Valor monetário de um risco se ocorrer depois que todas as estratégias de mitigação estiverem em vigor.
ARO inerente	Probabilidade de que um risco ocorra em qualquer ano antes que quaisquer estratégias de mitigação estejam em vigor.
ARO residual	Probabilidade de ocorrer um risco em qualquer ano depois que todas as estratégias de mitigação estiverem em vigor.
ALE inerente	Expectativa de perda anualizada `ALE = SLE x ARO` antes que qualquer estratégia de mitigação esteja em vigor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
ALE residual	Expectativa de perda anualizada `ALE = SLE x ARO` depois que todas as estratégias de mitigação estiverem em vigor.
Pontuação inerente	A pontuação do risco antes que qualquer estratégia de mitigação esteja em vigor.
Pontuação residual	A pontuação do risco depois que todas as estratégias de mitigação estão em vigor.
ALE calculada	Expectativa de perda anualizada com base em todos os cálculos.
Pontuação calculada	A pontuação correspondente para a ALE calculada.

8. Clique na guia **Resposta**.
9. No formulário, preencha os campos.

Formulário de resposta a riscos

Campo	Descrição
Resposta	○ Aceitar ○ Evitar ○ Mitigar ○ Transferir
Justificativa	Insira uma justificativa razoável para a resposta selecionada

10. Clique na guia **Monitoramento**.

Formulário de monitoramento de risco

Campo	Descrição
Percentual de conformidade do controle	Percentual de controles em conformidade
Percentual de não conformidade do controle	Percentual de controles fora de conformidade
Fator de falha do controle	Soma da ponderação de controles com falha dividida pela ponderação total de controles
Fator de falha do indicador	Usa o último resultado de cada indicador associado. Número de últimos resultados com falha dividido pelo número total de indicadores associados.
Fator de risco calculado	Este valor é calculado a partir de `(Fator de falha do indicador + Fator de falha do controle) / 2`.

11. Clique na guia **Diário de atividades**.
12. Insira comentários adicionais, conforme necessário.
13. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acompanhar um risco

O Connect se integra com Gestão de riscos, fornecendo uma sobreposição para a interface padrão, permitindo que os usuários participem de conversas enquanto trabalham e colaboram no registro de risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.user

Para obter mais informações sobre o Connect, consulte Connect .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Registro de riscos** > **Todos os Riscos**.
2. Abra o registro de risco da lista.
3. Clique na guia **Seguir** e execute uma das ações a seguir.

Adicionar um controle a um risco

Controles são adicionados aos riscos para a revisão contínua dos processos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager e sn_compliance.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Registro de riscos** > **Todos os Riscos**
2. Abra o registro de risco da lista.
3. Continue com uma das seguintes opções.
   - Quando um objetivo de controle e uma declaração de risco estão associados e a entidade de controle corresponde à entidade de risco, a associação de controle de risco é criada.
   - Os riscos e controles criados após a associação de um objetivo de controle à declaração de risco não são associados à declaração de risco imediatamente. Eles são associados quando o trabalho agendado `GRC Profile Generation` é executado.
   - Se você excluir manualmente um controle de um risco, o controle não será criado novamente pelo trabalho agendado. Você deve criá-lo manualmente novamente, se necessário.

Tópicos relacionados

Associar uma declaração de risco a um objetivo de controle no Espaço de trabalho de risco

Criar manualmente GRC problemas

Como um usuário GRC, você pode criar problemas manualmente para documentar observações de política, risco ou auditoria ou para aceitar quaisquer problemas de GRC. Você também pode identificar a origem do problema para ajudar a analisar e classificar os problemas.

Antes de Iniciar

Função necessária: (por produto)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Em Gestão de políticas e conformidade: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite
- Em Gestão de riscos: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite
- Em Gestão de auditorias: sn_grc.business_usersn_grc.business_user_lite

Nota:
A partir da versão 12.0.1 dos produtos mencionados acima, a função mínima do usuário **Atribuído a** no formulário Problemas é Usuário de negócios do GRC [sn_grc.business_user]. A função mínima para o **gerenciador** de problemas é Usuário do GRC [sn_grc._user].

Para obter mais informações sobre as limitações de controle de acesso a problemas, consulte Função do usuário comercial do GRC para controlar o acesso e rastrear o uso de tabelas de conformidade.

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Problemas** > **Criar novo(a)**.
   - **Risco** > **Problemas** > **Criar novo(a)**.
   - **Auditoria** > **Problemas** > **Criar novo(a)**.

   Nota:
   A partir da versão 12.0.1 dos produtos mencionados acima, a função mínima do usuário **Atribuído a** no formulário Problemas é Usuário de negócios do GRC [sn_grc.business_user]. A função mínima para o **gerenciador** de problemas é Usuário do GRC [sn_grc._user].

2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de problema

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Grupo de atribuição	Grupo ao qual este problema foi atribuído. Cada membro recebe uma notificação quando acontece uma atividade neste problema.
Atribuído a	Membro do grupo atribuído para resolver o problema. A partir da versão 12.0.1, o usuário deve ter pelo menos a função sn_grc.business_user.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Use o ícone de ampola para obter sugestões sobre a quem o problema deve ser atribuído. O ícone de ampola só aparecerá se você tiver a aplicação GRC: Inteligência preditiva ativada, o formulário estiver salvo, o campo **Atribuído a** não estiver inativo e a propriedade GRC estiver selecionada como Análise de semelhança. Para obter mais informações, consulte Propriedades GRC. Você pode configurar uma hierarquia de usuários para acessar o registro do problema. Para obter mais informações, consulte Controle de acesso à hierarquia de usuários para registros de problemas e tarefas de correção. A partir da versão 12.0.1, o usuário atribuído recebe uma notificação por e-mail quando o gerenciador de problemas solicita mais informações. A partir da versão 12.0.1, quando um problema faz a transição para o estado **Responder**, uma entrada no campo **Atribuído a** é obrigatória.
Origem do problema	Origem de onde o problema foi criado. Este campo é preenchido automaticamente com uma das seguintes opções com base em como o problema foi criado: ○ Falha do indicador: o problema foi criado por uma falha do indicador ○ Avaliação de risco: o problema foi criado em um risco ○ Evento de risco: o problema é criado em um evento de risco ○ Falha na certificação de controle: o problema foi criado devido a um controle fora de conformidade ○ Falha no teste de controle: o problema é criado quando um controle é ineficaz e o teste de controle é marcado como encerrado e concluído ○ Ad-hoc: o problema é criado manualmente
Tipo de problema	Tipo de problema. As opções são: ○ Falha na eficácia do design de controle ○ Falha na eficácia operativa de controle

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ O controle não atende ao requisito ○ O controle não existe ○ Não conformidade com um regulamento ○ Não conformidade com uma política ○ Melhoria ou sugestão para uma política existente ○ Recomendação para uma nova política ○ Otimização ou melhoria de processos ○ Observação ○ Violação de dados ○ Fraude ○ Erro de estado ○ Treinamento ○ Documentação ○ Problema de risco ○ Outro
Classificação	A classificação do problema como risco, conformidade ou auditoria, com base no tipo de problema.
Grupo gerenciador de problemas	O grupo responsável por gerenciar e revisar o problema. A partir da versão 12.0.1, as seguintes melhorias e requisitos foram introduzidos: ○ Os membros do grupo do gerenciador de problemas devem ter uma das seguintes funções: ▪ sn_audit.manager ▪ sn_audit.user ▪ sn_compliance.manager ▪ sn_compliance.user ▪ sn_grc.manager ▪ sn_grc.usuário ▪ sn_risk.manager ▪ sn_risk.usuário ○ Quando um problema faz a transição para o estado **Analisar**, uma entrada no **grupo do Gerenciador** de problemas ou no campo **Gerenciador** de problemas é obrigatória.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Quando um problema é atribuído ao grupo, os membros recebem uma notificação por e-mail. Além disso, o gerente de problemas recebe uma notificação por e-mail quando o problema faz a transição para o estado **Revisão**.
Gerenciador de problemas	O usuário responsável por gerenciar e revisar o problema. A partir da versão 12.0.1, as seguintes melhorias e requisitos foram introduzidos: ○ O gerenciador de problemas deve ter pelo menos a função sn_grc.user. ○ O gerente de problemas recebe uma notificação por e-mail quando o usuário atribuído fornece as informações solicitadas. ○ Quando um problema faz a transição para o estado **Analisar**, uma entrada neste campo ou no **Gerenciador** de problemas é obrigatória. ○ Quando um problema faz a transição para o estado **Responder**, uma entrada neste campo é obrigatória.
Estado	○ Novo ○ Analisar ○ Responder ○ Revisão ○ Encerrado concluído ○ Encerrado incompleto
Subestado	O subestado e os detalhes aplicáveis ao subestado.
Prioridade	A sequência na qual um problema deve ser resolvido, com base em seu impacto e urgência: ○ **1 — Crítico** ○ **2 — Alto** ○ **3 — Moderado** ○ **4 — Baixo** ○ **5 — Planejamento**
Classificação do problema	A partir da versão 12.0.1, o gerenciador de problemas pode atribuir a classificação do problema ao problema. Com base na classificação do problema, a **data de vencimento** na guia **Datas** é calculada da seguinte forma e exibida:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ Muito alto (2 dias) ◦ Alto (4 dias) ◦ Moderado (8 dias) ◦ Baixo (10 dias) ◦ Muito baixo (15 dias) Você pode substituir manualmente a **data de vencimento**. **Nota:** Usuários com as funções sn_grc.manager e sn_grc_advanced.issue_triage_manager podem navegar até **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Classificação do problema** e defina classificações de problemas adicionais.p Quando o problema faz a transição para o estado **Responder**, o campo Classificação do problema é somente leitura.
Regra do grupo de problemas	Regra de grupo atribuída a este problema. A regra do grupo de problemas é usada para agrupar problemas semelhantes em um problema primário com base nas condições definidas na regra. Esta regra permite que você trabalhe em problemas semelhantes simultaneamente e encerre o problema primário depois que todos os problemas forem resolvidos. Isso encerra todos os problemas secundários.
Problema primário	Problema primário ao qual este problema pertence.
Item de configuração	Item associado a este problema. Se todos os problemas secundários tiverem o mesmo item de configuração, ele será copiado para o problema primário
Local	Local onde ocorreu o problema.
Descrição resumida A partir da versão 12.0.1, este rótulo foi alterado para **Nome**.	Um nome para o problema.
Descrição	Uma descrição mais abrangente do problema.
Detalhes	
Controle/risco	Controle ou risco associado ao problema. Quando o controle é associado, a entidade correspondente do controle é adicionada ao campo **Entidade** e o objetivo do controle é adicionado ao campo **Objetivo de controle/Declaração de risco**. Esses

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	objetivo de controle e entidade são os que estão vinculados a este controle. Quando o controle está associado ao formulário de problema, um registro m2m é criado na tabela de origem [sn_grc_m2m_issue_item]. Sempre que um registro é adicionado à tabela de origem, um registro correspondente, Problema para entidade, é adicionado à tabela de destino [sn_grc_m2m_issue_to_entity], e outro registro Problema para conteúdo é adicionado à tabela de destino [sn_grc_m2m_issue_content] para a entidade associada e o objetivo de controle de o controle.
Entidade	Entidade relacionada.
Política	A política associada ao problema.
Documento de autoridade	O documento de autoridade associado ao problema.
Objetivo de controle/Declaração de risco	O objetivo de controle ou a declaração de risco relacionada a este problema.
Recomendação	Ações de resolução recomendadas pelas equipes de risco, conformidade ou auditoria.
Plano de ação	O plano para corrigir o problema.
Datas	
Data de início planejada	Data e hora em que o trabalho no problema deve começar.
Data de término planejada	Data e hora em que o trabalho no problema deve terminar.
Duração planejada	Quantidade estimada de tempo de trabalho para o problema.
Data de confirmação	(A partir da versão 12.0.1) A data em que o problema foi confirmado. Este campo é somente leitura e exibe a data de hoje quando o problema é movido de **Novo** para qualquer um dos seguintes estados: ○ **Analisar** ○ **Revisar** ○ **Responder** **Nota:** Se um problema de triagem for convertido em um problema real, este campo exibirá a data em que foi convertido.
Prazo	(A partir da versão 12.0.1) Esta data é preenchida automaticamente com base em uma propriedade do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	GRC. Navegar até **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades GRC**. Se a propriedade Preencher automaticamente a **data de vencimento com base na classificação do problema** estiver definida como **Sim**, este campo será preenchido automaticamente com base no intervalo de tempo de correção predefinido para a classificação de risco do problema. Caso contrário, você pode inserir manualmente uma data de vencimento. Quando um problema faz a transição para o estado **Responder**, uma entrada neste campo é obrigatória.
Data de início real	Hora em que o trabalho começou neste problema.
Data de término real	Um valor somente leitura que é determinado pelo campo de entrada **Duração real**.
Duração real	Quantidade de tempo de trabalho.
Criação	A data e a hora em que o problema foi criado.
Encerrado	A data e a hora em que o problema foi encerrado.
Compromisso	
Compromisso	O compromisso relacionado.
Atividade	
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Informações públicas sobre o problema. Clique em **Publicar** para adicionar seus comentários ao problema.
Anotações de trabalho	Clique na caixa de seleção **Anotações de trabalho** para exibir o campo **Anotações de trabalho**. Informações sobre como resolver o problema ou etapas já realizadas para resolvê-lo, se aplicável. As anotações de trabalho ficam visíveis para os usuários atribuídos ao problema. Clique em **Publicar** para adicionar suas anotações de trabalho ao problema.
Confidencialidade	
Confidencial	Opção para habilitar a confidencialidade do registro. Somente os usuários confidenciais atribuídos ou grupos confidenciais de usuários podem acessar o registro. Para obter mais informações sobre a opção confidencial, consulte Sinalizador de confidencialidade para registros de auditoria e conformidade.
Evento de risco	
Evento de risco	O evento de risco relacionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Salve o registro do problema.
   As guias na parte inferior da tela permitem que você execute várias tarefas para corrigir o problema. Você pode adicionar exceções às políticas e criar tarefas de correção. Além disso, você pode exibir outros problemas, resultados do indicador e SLAs de tarefa relacionados ao problema.

Nota:
A partir da versão 12.0.1, a guia **ANS de tarefa** cria e exibe SLAs com base na **data de vencimento**. As notificações são enviadas ao proprietário e ao gerente de problemas quando o **prazo** do problema atinge 50%, depois 75% e, em seguida, quando ele é violado. Se os campos **Atribuído a** e **Data de vencimento** não estiverem vazios e o problema não estiver no estado **Novo**, um ANS será criado para o problema.

Se a data de vencimento do ANS mudar, um novo ANS será criado. O ANS é concluído quando o problema faz a transição para **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto**. Além disso, o ANS será cancelado se os campos **Data de vencimento** ou **Atribuído a** estiverem vazios ou se o estado for Novo.

Também a partir da versão 12.0.1, as tarefas de correção podem ser criadas com as funções de usuário Atribuído ao usuário e gerente de problemas, bem como qualquer usuário com a função de usuário de negócios do GRC.

Relatar problemas do Portal de serviços

Ao identificar quaisquer deficiências nos controles ou melhorias que possam ser feitas nas políticas da organização, relate um problema do ServiceNow, Inc. Portal de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: usuário ServiceNow

Procedimento

1. No Portal de serviços, clique em **Catálogo** > **Navegar pelas Categorias**.
2. Clique em **Governança, risco e conformidade** e, em seguida, clique em **Relatar problema**.
3. No formulário, preencha os campos a seguir:

Formulário Relatar problema

Campo	Descrição
Insira uma breve descrição do problema	Breve descrição do problema.
Insira uma descrição detalhada do problema	Descrição detalhada do problema.
Insira possíveis sugestões para resolver o problema	Possíveis sugestões para resolver o problema.
A qual entidade o problema está relacionado?	Entidade relacionada ao problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
A que objetivo de controle o problema está relacionado?	Objetivo de controle relacionado ao problema. **Nota:** Este campo aparecerá somente se Gestão de políticas e conformidade estiver instalado.
A qual controle o problema está relacionado?	Controle herdado do processo de geração de item. O objetivo do controle é um campo somente leitura. Quando você seleciona o controle, o objetivo do controle é preenchido automaticamente.

4. Clique em **Enviar**.
5. Para exibir todos os problemas relatados, navegue até **GRC > Meus problemas relatados**.

Atribuição de problema usando o plug-in Governança, risco e conformidade Inteligência preditiva

Treine um modelo de solução de semelhança que use aprendizado de máquina para que o sistema possa sugerir automaticamente como encaminhar problemas para o atribuído correto. A sugestão de roteamento automático reduz o tempo gasto na decisão de quem deve ser o responsável pelo problema.

O plug-in Governança, risco e conformidade: Inteligência preditiva utiliza Inteligência Artificial (IA) e Aprendizado de Máquina (ML) para tornar a gestão de problemas GRC mais inteligente. No formulário de problema GRC, os usuários recebem sugestões para a atribuição de problemas aos candidatos apropriados. Essas sugestões são baseadas no modelo de solução de semelhança de plataforma.

Os usuários devem treinar a definição da solução depois de instalar o plug-in GRC: Inteligência preditiva junto com suas dependências. O administrador de aprendizado de máquina da plataforma (ml_admin) também pode personalizar a definição da solução. Esta modificação se baseia nos dados das tabelas. Alguns dos campos críticos, como a condição de filtro **Atribuído a [is] [not empty]**, não devem ser modificados porque a modificação pode afetar a forma como a IU mostra os resultados da previsão.

Treinar e usar a definição de solução de semelhança para previsão de atribuição de problemas

Treine e use a solução de aprendizado de máquina ativando o plug-in Governança, risco e conformidade Inteligência preditiva. A solução permite que o sistema sugira automaticamente os designados corretos para encaminhar problemas. Essas sugestões reduzem o tempo gasto na decisão de quem deve ser o responsável pelo problema.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que os plug-ins a seguir estejam ativados.

- O plug-in Gestão de políticas e conformidade
- O plug-in Gestão de riscos
- GRC O plug-in de perfis deve ser ativado
- O plug-in Inteligência preditiva

Modifique o seguinte Propriedades GRC com a função sn_grc.admin.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Emita a sugestão do designado com base na** propriedade (*`Similarity Analysis`*).
- **Solução de aprendizado de máquina para previsão da propriedade do atribuído do problema** (*`ml_x_snc_sn_grc_pred_intel_global_similarity_solution_definition_for_assigned_to_for_`*

Função necessária: ml_admin

Procedimento

1. Navegar até **Inteligência preditiva** > **Semelhança** > **Definições de solução**.
2. Clique na **definição de solução de semelhança para Atribuído a para a** solução do problema.

Formulário Definição de semelhança

Campo	Valor
Rótulo	Nome exclusivo da solução de semelhança.
Nome	Nome da solução de semelhança. Este campo é definido automaticamente com o nome atribuído pelo sistema que é mais semelhante ao seu valor para o campo **Rótulo**.
Corpus de palavras	Corpus de palavras existente que é relevante para sua solução. Para este caso de uso, selecione o corpus de palavras **para o corpus de palavras de atribuição de problemas**. **Nota:** Para corpora de palavras em soluções de semelhança, o número de registros por tabela é limitado a 300.000.
Tabela	Tabela que contém os registros para os quais você deseja treinar e prever. Quando você atribui um valor de tabela, um link aparece no formulário. O link mostra o número de registros que correspondem às suas condições atuais. Para este caso de uso, o campo é definido automaticamente para a tabela Problema [sn_grc_issue]. Não modifique este campo para esta definição de solução.
Campos	Tipos de campo que provavelmente ajudarão a identificar o proprietário. Você pode selecionar as colunas da tabela no campo **Tabela** para que os dados ajudem a prever o problema com mais precisão. Neste caso de uso, os campos Descrição **resumida** e **Descrição** são selecionados. Esses campos são os tipos de campo que contêm o texto dos registros de problema cujo proprietário você está tentando identificar. **Nota:** Você pode modificar os campos selecionados aqui se houver outros campos importantes não vazios no registro do problema em seu banco de dados, de modo que esses campos possam ajudar a descobrir problemas semelhantes para prever os responsáveis pelo problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
Tabela de Teste	Tabela que contém o registro para o qual você deseja prever. Para este caso de uso, o campo é definido automaticamente para a tabela Problema [sn_grc_issue]. **Nota:** O número de registros que a janela Semelhança pode recuperar é limitado a 10. Este campo não deve ser modificado para esta definição de solução.
Campos de Testes	Campos que são usados como entrada durante a previsão. Neste caso de uso, selecione **Descrição resumida** e **Descrição**. **Nota:** Você pode modificar os campos selecionados aqui se houver outros campos importantes não vazios no registro do problema em seu banco de dados, de modo que esses campos possam ajudar a descobrir problemas semelhantes para prever os responsáveis pelo problema.
Filtrar	Filtro que aplica condições aos registros de campo que você está usando como base para recuperar seus resultados de semelhança. Por exemplo, neste caso de uso, você pode definir uma condição **Atribuído a [is] [not empty]** porque deixar o campo em branco não fornecerá uma sugestão.
Idioma de processamento	Idioma dominante do conjunto de dados que você está treinando na definição da solução. Se o idioma do conjunto de dados for inglês, escolha **English**. Por padrão, o processamento em inglês é aplicado a todos os conjuntos de dados. Por exemplo, se você selecionar **italiano**, o sistema processará os dados em inglês e italiano. **Nota:** O termo *processamento* indica algumas das etapas específicas do idioma que são usadas como parte do treinamento de uma solução. Essas etapas incluem tokenização de palavras, remoção de palavras irrelevantes e truncamento.
Palavras irrelevantes	Lista de palavras irrelevantes. Quando você seleciona o idioma de processamento, o sistema adiciona automaticamente uma lista de palavras irrelevantes que usa o mesmo idioma. Por exemplo, se o idioma de processamento for o inglês, a opção **Palavras irrelevantes padrão em inglês será** exibida. A lista Palavras irrelevantes padrão em inglês também aparece em sua seleção. Você pode adicionar sua própria lista personalizada de palavras irrelevantes.
Frequência de Treinamento	Frequência de treinamento. A opção de retreinamento pode variar de uma vez por dia a cada 30 dias em incrementos de 3 meses até 180 dias.
Frequência de Atualização	Frequência com que você deseja atualizar os dados usados para recuperar os resultados de semelhança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
	Por exemplo, novos problemas geralmente ocorrem com frequência ao longo do dia. Se você tiver registros de problemas em aberto, convém selecionar uma frequência de atualização de A **cada 15 minutos**. Essa frequência pode aumentar a probabilidade de que registros recém-abertos sejam incluídos na atualização.

3. Clique no botão apropriado para a definição da solução.

Usar dependências de entidade e risco usando o GRC: Workbench

O GRC: Workbench utiliza informações de CMDB para mostrar os relacionamentos ascendentes e descendentes em todas as aplicações. Esses relacionamentos permitem mapeamento e modelagem de risco consistentes em toda a empresa.

O gerente [GRC [sn_grc.manager] usa o Workbench de GRC para:

- Criar classes de entidade.
- Defina os relacionamentos ascendentes/descendentes entre classes de entidade. Esses relacionamentos compõem o modelo de dependência e garantem que os riscos sejam definidos e avaliados de forma consistente em toda a empresa.
- Criar tipos de entidade, criar entidades e classificar entidades

Nota:
O gerente GRC não pode exibir o GRC: Workbench de **Risco** > **Workbench de GRC**. O gerente [GRC [sn_grc.manager] insere `/$grc_workbench.do` após o nome da instância na URL para acessar o GRC: Workbench.

O Gerenciador de riscos [sn_risk.manager] usa o GRC: Workbench para:

- Executar todas as mesmas tarefas que o gerente GRC
- Criar estruturas de risco, declarações de risco e riscos
- Definir relacionamentos de risco

Guia Configuração do modelo

A guia Configuração do modelo contém links para executar as tarefas a seguir.

Link	Ação
Modelo de Dependência	Criar classes de entidade e desenvolver o modelo de relacionamento organizacional
Tipos de entidade	Criar e editar tipos de entidade
Mapa de Dependências	Criar e visualizar relacionamentos entre entidades

Guia Dependências de risco

A guia Dependências de risco contém links para executar as tarefas a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Link	Ação
Estruturas de Risco	Criar e editar estruturas de risco
Declarações de Risco	Criar e editar declarações de risco
Relacionamentos	Criar e visualizar relacionamentos de risco

Ativação do GRC: Workbench

O plug-in GRC: Workbench não é ativado por padrão e está disponível como uma assinatura separada no GRC Suite.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para criar classes de entidade, dependências de entidade e dependências de risco, ative o GRC: Workbenche o plug-in [GRC: Gestão de riscos [com.sn_risk].

Procedimento

1. Navegue até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todas**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins

Criar classe de entidade usando o GRC: Workbench

GRC Os gerentes criam classes de entidade que representam os tipos de coisas que fazem parte do modelo de dependência. Os relatórios podem ser filtrados para definir relacionamentos entre as diferentes classes de entidade. Uma classe de entidade define o que uma entidade realmente é.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc_manager

Procedimento

1. Navegue até https://myCompany.service-now.com/$grc_workbench.do.
2. À esquerda, na seção Classes de entidade, clique em **Adicionar classe**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Insira um nome de classe de entidade e clique no ícone de mais (+)

   A classe de entidade recém-criada é adicionada à lista à esquerda.

O que Fazer Depois

Criar relacionamentos entre classes de entidade usando o GRC: Workbench.

Criar relacionamentos entre classes de entidade usando o GRC: Workbench

Os gerentes criam relacionamentos entre classes de entidade usando GRC: Workbench para criar o mapa de dependência e entender melhor como as entidades se relacionam entre si.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.manager

Criar classes de perfil usando o GRC: Workbench, antes de criar relacionamentos entre classes de entidade.

As classes de entidade podem ser acumuladas umas nas outras, levando ao desenvolvimento do modelo de dependência.

Procedimento

1. Navegue até https://myCompany.service-now.com/$grc_workbench.do.
2. Selecione a guia **Configuração do modelo** na parte superior e selecione a guia **Modelo de dependência**.
3. Se necessário, crie classes de entidade.
4. Realize qualquer uma das ações a seguir.

Opção	Descrição
Se não houver relacionamentos entre classes de entidade	Arraste uma classe de entidade da esquerda para o centro e solte-a.
Se houver relacionamentos entre classes de entidade	Arraste classes de entidade adicionais da lista à esquerda e solte-as na parte superior ou inferior de qualquer classe de entidade na árvore. **Nota:** Arrastar para o topo de uma classe de entidade faz com que a classe de entidade de destino seja acumulada para a classe que foi descartada. Arrastar para a parte inferior de uma classe de entidade faz com que a classe que está sendo solta seja acumulada para a classe de destino.

Nota: Contanto que você permaneça no GRC: Workbench, clique em **Desfazer** depois de criar um relacionamento entre classes de entidade para reverter a mudança. Deixar o GRC: Workbench faz com que o histórico de desfazer seja perdido.

O que Fazer Depois

Depois de modelar entidades, defina os riscos em sua organização:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Gerar um risco a partir de uma estrutura de risco
- Gerar um risco a partir de uma declaração de risco
- Associe uma estrutura de risco ou declaração de risco a um tipo de entidade para gerar riscos

Depois de gerar riscos, Relacionar os riscos entre si.

Associe uma estrutura de risco ou declaração de risco a um tipo de entidade para gerar riscos

Os riscos são gerados automaticamente quando você faz associações entre estruturas de risco ou declarações de risco e tipos de entidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.admin e sn_risk.manager

Procedimento

1. Navegar até **Risco** > **Escopo** > **Tipos de entidade**.
2. Abra o registro de tipo de entidade.
3. Na lista relacionada **Estrutura** de **risco ou Declaração** de risco, clique em **Editar**.
4. Selecione as estruturas de risco ou as declarações de risco a serem associadas à entidade e clique em **Salvar**.
   Todas as estruturas ou declarações de risco são associadas ao tipo de entidade e um risco é criado para cada declaração de risco em relação a cada entidade no tipo de entidade.

Visualize e edite dependências de entidade usando o GRC: Workbench

O GRC: Workbench fornece aos administradores GRC uma interface gráfica para criar dependências de entidade. Esses relacionamentos permitem o mapeamento e a modelagem consistentes de entidades e riscos em toda a empresa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.manager

Procedimento

1. Navegue até https://myCompany.service-now.com/$grc_workbench.do.
2. Selecione a guia **Configuração do modelo** na parte superior e selecione a guia **Dependência** abaixo dela.
3. Pesquise e selecione uma entidade na lista à esquerda.
   As entidades são organizadas hierarquicamente por classe de entidade e, em seguida, por tipos de entidade.
4. Depois de selecionar uma entidade à esquerda, a entidade é exibida no centro com suas dependências diretas ascendentes e descendentes.
   À direita, são listadas as entidades qualificadas que podem ser adicionadas como dependências ascendentes ou descendentes.
5. Execute uma das seguintes ações:

Opção	Descrição
Para adicionar uma dependência de entidade ascendente	Arraste uma entidade ascendente qualificada da lista de entidades qualificadas à direita e solte-a na metade superior da entidade no centro da página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Para adicionar uma dependência de entidade descendente	Arraste uma entidade descendente qualificada da lista de entidades qualificadas à direita e solte-a na metade inferior da entidade no centro da página.

As entidades são removidas do menu direito quando movidas para o centro da página.

Excluir dependências de entidade usando o GRC: Workbench

Ao excluir dependências de entidade, somente o relacionamento entre as entidades é excluído. As próprias entidades permanecem inalteradas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até https://myCompany.service-now.com/$grc_workbench.do.
2. Selecione a guia **Configuração do modelo** na parte superior e selecione a guia **Mapa de dependências** abaixo dela.
3. Pesquise e selecione a entidade desejada na lista à esquerda.
   Depois de selecionar uma entidade à esquerda, a entidade é exibida no centro com suas dependências diretas ascendentes e descendentes.
4. Na árvore central, aponte para o risco ascendente ou descendente que deve ser desassociado do risco central selecionado.
   Ao apontar para o risco, um ícone de exclusão será exibido. Clique no ícone de exclusão.
5. Clique em **Excluir** na caixa de diálogo de confirmação para confirmar a exclusão do relacionamento.

Nota:
Somente o relacionamento entre as entidades é excluído. As próprias entidades permanecem inalteradas.

Excluir uma classe de entidade usando o GRC: Workbench

A exclusão de uma classe de entidade exclui todos os relacionamentos abaixo dela.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até https://myCompany.service-now.com/$grc_workbench.do.
2. Selecione a guia **Configuração do modelo** na parte superior e selecione a guia **Modelo de dependência**.
3. Selecione a classe de entidade desejada na lista à esquerda.
   Depois de selecionar uma entidade à esquerda, a entidade é exibida no centro com suas dependências diretas ascendentes e descendentes.
4. Clique no ícone de exclusão à direita do nome da classe da entidade.
5. No pop-up de confirmação da exclusão, clique em **Excluir**.
   A exclusão da classe de entidade exclui todos os relacionamentos abaixo dela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um risco usando o GRC: Workbench

Os gerentes de risco podem criar riscos diretamente do GRC: Workbench.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn._risk.admin ou sn.risk.manager

Procedimento

1. Navegue até https://myCompany.service-now.com/$grc_workbench.do.
2. Selecione a guia **Dependências de risco** na parte superior e selecione a guia **Relacionamentos** abaixo dela.
3. À esquerda, na seção Riscos, clique em **Criar risco**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de risco

Campo	Descrição
Nome	Nome do risco. O campo será preenchido automaticamente se o risco for gerado a partir de uma declaração de risco, mas poderá ser alterado sem afetar o relacionamento entre o risco e a declaração de risco.
Número	Número de identificação exclusivo. Este campo é preenchido automaticamente.
Estado	Estado de risco. As opções possíveis são: ○ **Rascunho** Neste estado, todos os usuários de risco podem modificar o risco. Disponível somente ao criar um controle único. Controles pontuais são possíveis, mas não recomendados. ○ **Certificar** Quando o risco é criado a partir de uma declaração de risco, os controles estão neste estado. **Nota:** Quando um risco é definido novamente como rascunho, a avaliação é cancelada. ○ **Revisar** riscos são movidos automaticamente para revisão a partir da fase de avaliação. ○ **Monitorar** Nesse estado, todos os gerentes de risco podem mover o risco da revisão para o monitoramento. ○ Os**gerentes** ou administradores de risco desativados podem mover um risco de Monitorar para Descontinuado. Os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	indicadores não são executados quando o risco está neste estado. **Nota:** Quando um risco é descontinuado, qualquer avaliação associada a ele é cancelada.
Grupo responsável	Grupo responsável pelo risco.
Categoria	Categoria de risco que se aplica ao perfil. ○ Jurídico ○ Financeiro ○ Operacional ○ Reputacional ○ Jurídico/Regulatório ○ Crédito ○ Mercado ○ TI O campo será preenchido automaticamente se o risco for gerado a partir de uma declaração de risco.
Responsável	Responsável pelo risco. **Nota:** O proprietário é sempre adicionado como um entrevistado.
Declaração	Instrução à qual este risco está associado.
Entidade	Entidade relacionada ao risco. **Nota:** Somente entidades ativas são mostradas.
Descrição	Descrição do risco e como ele é uma ameaça para a organização.
Informações adicionais	Mais detalhes que ajudam outras pessoas a entender o registro de risco.

5. Clique na guia **Avaliação.**
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de pontuação de risco

Campo	Descrição
Avaliação	Avaliação a ser anexada a este risco.
Entrevistados da avaliação	Usuários atribuídos à avaliação deste risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Somente um usuário com a função sn_grc.user pode ser adicionado como entrevistado.

Quando os campos **Avaliação** e **Entrevistados** da avaliação estão definidos, as avaliações são criadas quando você clica em **Avaliar**.

7. Clique na guia **Pontuação**.
8. No formulário, preencha os campos.

Formulário de pontuação de risco

Campo	Descrição
SLE inerente	Valor monetário de um risco se ocorrer antes que quaisquer estratégias de mitigação estejam em vigor.
SLE residual	Valor monetário de um risco se ocorrer depois que todas as estratégias de mitigação estiverem em vigor.
ARO inerente	Probabilidade de que um risco ocorra em qualquer ano antes que quaisquer estratégias de mitigação estejam em vigor.
ARO residual	Probabilidade de ocorrer um risco em qualquer ano depois que todas as estratégias de mitigação estiverem em vigor.
ALE inerente	Expectativa de perda anualizada `ALE = SLE x ARO` antes que qualquer estratégia de mitigação esteja em vigor.
ALE residual	Expectativa de perda anualizada `ALE = SLE x ARO` depois que todas as estratégias de mitigação estiverem em vigor.
Pontuação inerente	A pontuação do risco antes que qualquer estratégia de mitigação esteja em vigor.
Pontuação residual	A pontuação do risco depois que todas as estratégias de mitigação estão em vigor.
ALE calculada	Expectativa de perda anualizada com base em todos os cálculos.
Pontuação calculada	A pontuação correspondente para a ALE calculada.

9. Clique na guia **Resposta**.
10. No formulário, preencha os campos.

Formulário de resposta a riscos

Campo	Descrição
Resposta	○ Aceitar ○ Evitar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Mitigar ○ Transferir
Justificativa	Insira uma justificativa razoável para a resposta selecionada

11. Clique na guia **Monitoramento**.

Formulário de monitoramento de risco

Campo	Descrição
Conformidade de controle	Percentual de controles em conformidade
Controlar não conformidade	Percentual de controles fora de conformidade
Fator de falha do controle	Soma da ponderação de controles com falha dividida pela ponderação total de controles
Fator de falha do indicador	Usa o último resultado de cada indicador associado. Número de últimos resultados com falha dividido pelo número total de indicadores associados.
Fator de risco calculado	Este valor é calculado a partir de (Fator de falha do indicador + Fator de falha do controle) / 2.

12. Clique na guia **Diário de atividades**.
13. Insira comentários adicionais, conforme necessário.
14. Clique em **Enviar**.
    O risco é criado e centralizado no meio da página. Além disso, o risco é selecionado à direita.

Visualize e edite dependências de risco usando o GRC: Workbench

O GRC: Workbench fornece aos administradores GRC uma interface gráfica para criar dependências de risco. Esses relacionamentos permitem o mapeamento e a modelagem consistentes de entidades e riscos em toda a empresa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager

Procedimento

1. Navegue até https://myCompany.service-now.com/$grc_workbench.do.
2. Selecione a guia **Dependências de risco** na parte superior e selecione a guia **Relacionamentos** abaixo dela.
3. Pesquise e selecione um risco na lista à esquerda.
   Os riscos são organizados hierarquicamente por classe de entidade e, em seguida, por entidade.
4. Depois de selecionar um risco à esquerda, o risco é exibido no centro com suas dependências diretas ascendentes e descendentes.
   À direita, são listados os riscos qualificados que podem ser adicionados como dependências ascendentes ou descendentes.
5. Execute uma das seguintes ações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Para adicionar uma dependência de risco ascendente	Arraste um risco ascendente qualificado da lista de riscos qualificados à direita e solte-o na metade superior do risco no centro da página.
Para adicionar uma dependência de risco descendente	Arraste um risco descendente qualificado da lista de riscos qualificados à direita e solte-o na metade inferior do risco no centro da página.

Excluir dependências de risco usando o GRC: Workbench

Ao excluir dependências de risco, somente o relacionamento entre os riscos é excluído. Os próprios riscos permanecem inalterados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager

Procedimento

1. Navegue até https://myCompany.service-now.com/$grc_workbench.do.
2. Selecione a guia **Dependências de risco** na parte superior e selecione a guia **Relacionamentos** abaixo dela.
3. Pesquise e selecione um risco na lista à esquerda.
   Os riscos são organizados hierarquicamente por classe de entidade e, em seguida, por entidade.
4. Na árvore central, aponte para o risco ascendente ou descendente que deve ser desassociado do risco central selecionado.
   Ao apontar para o risco, um ícone de exclusão será exibido. Clique no ícone de exclusão.
5. Clique em **Excluir** na caixa de diálogo de confirmação para confirmar a exclusão do relacionamento.

Nota:
Somente o relacionamento entre os riscos é excluído. Os próprios riscos permanecem inalterados.

Monitorar riscos usando GRC Indicadores de Análise de desempenho

Você pode vincular Gestão de riscos declaração de risco e riscos a indicadores, detalhamentos e limites do Performance Analytics. Você pode associar indicadores do Performance Analytics a declarações de risco e riscos para exibir cartões de pontuação e tendências e analisar condições e tendências atuais.

Os riscos e controles associados a um indicador de PA ou indicador/detalhamento/elemento de PA monitoram automaticamente qualquer limite de PA com o mesmo indicador de PA ou indicador de PA, detalhamento ou relacionamento de elemento. Qualquer violação de limite de PA é relatada no nível de relacionamento de indicadores de risco ou controle e Performance Analytics em um contador de violações.

Impacto da violação do limite de PA

Quando um risco ou controle e contador de violações de relacionamento de indicadores do Performance Analytics são diferentes de zero (por exemplo, um limite de PA com o mesmo indicador de PA ou indicador de PA, detalhamento ou relacionamento de elemento foi violado) e se não houver nenhum problema aberto, um é criado um problema que está associado ao risco ou controle. Também para riscos, o **fator de falha do indicador** representa o número de relacionamentos dos indicadores de risco e da Análise de desempenho com um contador de violações diferente de zero.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Redefinir todos os contadores de violações do Indicador de PA

Redefina os contadores de violação associados a um risco ou controle clicando em **Redefinir todos os contadores de violação do indicador do PA** ou abrindo o relacionamento específico e clicando em **Redefinir**contador de violações .

GRC Relatórios de violação do indicador de PA

Há dois relatórios para a comunicação de violações:

- Violações de indicador de PA de risco
- Controlar violações do indicador de PA

Ativar GRC: integração do Performance Analytics

O plug-in GRC: Performance Analytics Integration fornece uma integração entre o Performance Analytics e as aplicações Gestão de riscos e Gestão de políticas e conformidade. Este plug-in fornece mais informações sobre o risco organizacional e o desempenho da conformidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Procedimento

1. Navegue até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todas**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação.

O que Fazer Depois

Depois de ativar o plug-in GRC: Performance Analytics Integration em uma instância com listas relacionadas personalizadas no conteúdo (risco ou objetivo de controle) ou itens (risco ou controle), talvez seja necessário adicionar manualmente o indicador do PA aos relacionamentos de conteúdo e/ou ao PA indicador para relacionamentos de item.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Associar um indicador de PA a uma declaração de risco ou objetivo de controle

Você pode associar indicadores do Performance Analytics a declarações de risco e declarações de política para analisar tendências relacionadas ao risco ou à política.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager ou sn_compliance.manager

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Objetivos do Controle**.
   - **Todos** > **Risco** > **Biblioteca de Riscos** > **Declarações de Risco**.
2. Abra uma declaração de risco ou objetivo de controle.
3. Na lista relacionada **Indicadores do PA**, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Indicadores de PA

Campo	Descrição
Indicador do PA	O indicador de análise de desempenho ao qual a declaração de risco ou objetivo de controle será associado.

5. Clique em **Enviar**.
   Na declaração de risco ou no formulário de objetivo de controle, na lista relacionada **Indicadores do PA**, você vê o indicador associado. Opcionalmente, você pode clicar em **Exibir indicador** no indicador desejado para ver o cartão de pontuação do Performance Analytics do indicador. As associações do indicador do PA são transferidas para todos os riscos ou controles associados à declaração de risco original ou ao objetivo de controle. Além disso, se o indicador tiver um detalhamento que corresponda ao risco ou à entidade do controle (por exemplo, um detalhamento de serviço de negócio), os campos **Detalhamento** e **Elemento** do relacionamento serão preenchidos automaticamente.

Associar um indicador de PA a riscos e controles

Você pode associar indicadores do Performance Analytics a riscos e controles para analisar tendências relacionadas à entidade à qual o risco ou controle pertence.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager ou sn_compliance.manager

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Políticas e conformidade** > **Controles** > **Todos os Controles**.
   - **Risco** > **Registro de riscos** > **Todos os Riscos**.
2. Abra um risco ou controle.
3. Na lista relacionada **Indicadores do PA**, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de Indicadores de PA

Campo	Descrição
Indicador do PA	Indicador de análise de desempenho ao qual o risco ou controle será associado.
Detalhamento	Detalhamento para exibir uma tendência específica com base no elemento de detalhamento.
Elemento	Detalha o elemento para exibir uma tendência e um cartão de pontuação específicos. **Nota:** Este campo depende do campo **Detalhamento** que está sendo preenchido. Quando visível, é obrigatório.

5. Clique em **Enviar**.
   No formulário Risco ou Controle, na lista relacionada **Indicadores do PA**, você vê o indicador associado. Opcionalmente, você pode clicar em **Exibir indicador** no indicador desejado para ver o cartão de pontuação do Performance Analytics do indicador.

Atualizar indicadores associados GRC para um conjunto de itens

Você pode atualizar todos os itens pertencentes a um registro de conteúdo GRC para que cada item seja relacionado individualmente ao indicador do PA.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager ou sn_compliance.manager

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Objetivos de Controle**.
   - **Todos** > **Risco** > **Biblioteca de Riscos** > **Declarações de Risco**.
2. Abra uma Declaração de risco ou Objetivo de controle que tenha um indicador de Análise de desempenho associado.
3. Clique no link relacionado **Atualizar relacionamentos de PA**.
   Todos os riscos ou controles relacionados à declaração de risco ou declaração de política são associados automaticamente a todas as declarações de risco ou indicadores de política da declaração. Além disso, se o indicador tiver um detalhamento que corresponda ao risco ou à entidade do controle (por exemplo, um detalhamento de serviço de negócio), os campos **Detalhamento** e **Elemento** do relacionamento serão preenchidos automaticamente.

Criar um modelo de indicador GRC

Os gerentes de conformidade ou de risco criam modelos de indicador a partir dos quais muitos indicadores podem ser criados.

Antes de Iniciar

Função necessária:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager
- sn_risk.admin ou sn_risk.manager
- sn_audit.admin ou sn_audit.manager
- sn_grc.usuário

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Indicadores** > **Modelos de indicador**.
   - **Todos** > **Risco** > **Indicadores** > **Modelos de indicador**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de modelo de indicador

Campo	Descrição
Nome	Nome do indicador.
Descrição	Descrição do indicador.
Categoria	Categoria para a qual você está criando um modelo de indicador. Por exemplo, selecione **Modelo de indicador** de risco para criar um modelo de indicador de risco.
Ativo	Opção que determina se o modelo de indicador está ativo.
Método	
Tipo	O método usado para determinar o tipo de modelo de indicador. As opções são: ○ **Manual**: os indicadores manuais são usados para dados que não podem ser recuperados de uma instância ServiceNow porque vêm de um sistema externo, como dados de clientes de um sistema de vendas de terceiros. ○ **Básico**: indicadores básicos são indicadores automatizados com base em uma origem de indicador. A origem do indicador especifica uma tabela e uma frequência com que as pontuações desta tabela são salvas. ○ **Script**: os indicadores com script usam um script personalizado para coletar os dados.
Resultado se o valor atender ou exceder o valor de destino	Campo de configuração de resultado. As opções são: ○ **Aprovado** ○ **Reprovado**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Por exemplo, suponha que você insira 100 neste campo. Se a saída do resultado do indicador for maior que 100, o status do indicador será aprovado ou reprovado com base no valor configurado neste campo.
Tipo de Destino	Tipo do valor de destino. As opções são: ○ **Nenhum**: use esta opção se você não quiser configurar nenhuma meta ou limite para o indicador. ○ **Porcentagem**: use esta opção para determinar o resultado do indicador por um valor percentual. ○ **Contagem**: use esta opção para determinar o resultado do indicador por um valor de contagem ou número total.
Meta	O valor que determina se o indicador deve ser aprovado ou reprovado.
Instruções	Instruções adicionais para o modelo.
Valor obrigatório	Opção para decidir se um valor deve ser obrigatório na tarefa do indicador para um indicador manual. **Nota:** Esta opção aparecerá somente se **Manual** for selecionado no campo **Tipo**. Esta opção será selecionada automaticamente se **Contagem** ou **Porcentagem** for selecionada no campo **Tipo de destino**.
Dados de suporte	
Nota: A partir da versão 10.1, os dados históricos reais dos registros de dados de suporte dos resultados do indicador ou das tarefas do indicador são exibidos. Anteriormente, somente o estado em tempo real dos registros coletados poderia ser exibido.	
Coletar dados de suporte	Opção para habilitar a coleta de dados ou evidências de suporte sempre que o indicador for executado.
Tabela	Tabela usada para coletar dados de suporte.
Campos de dados de suporte	Campos da tabela de origem a serem usados para coletar os dados de suporte.
Tipo de coleção de amostras	Tipo de coleta de dados de suporte, como contagem ou porcentagem.
Tamanho de amostra	Número mínimo de registros que devem ser usados para coletar dados de suporte. Por exemplo, um indicador básico pode consultar uma tabela grande, retornando

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	milhares de registros com cada execução de indicador. Você não precisa salvar todos eles; apenas uma amostra desses registros. Se você inserir um tamanho de amostra de 100, somente 100 registros serão salvos, embora a consulta tenha retornado milhares.
Critérios básicos	
Critérios	Critérios para filtrar os dados da tabela de origem.
Usar campo de referência	Opção para habilitar o uso do **campo Referência**.
Campo de referência	Conexão entre a tabela de dados de suporte e o campo **Aplica-se ao registro** da entidade.
Critérios adicionais	
Para criar indicadores com metas, use os critérios de filtro avançados. Esta seção aparece somente quando você seleciona **Básico** no campo **Tipo**. Esta seção é usada para fornecer mais critérios de filtro.	
Critérios adicionais	Mais critérios para filtrar os dados para calcular o valor de meta. Esta seção aparece somente quando **Porcentagem** é selecionado no campo **Tipo** de meta.
Programação	
Frequência de coleta	Frequência de coleta de resultados do indicador. As tarefas e os resultados do indicador são gerados automaticamente com base na programação do indicador.
Data da primeira execução	Hora da primeira coleta dos resultados do indicador. Este campo é definido automaticamente com base em quando um indicador ou um modelo de indicador é executado pela primeira vez. O valor neste campo não pode ser modificado.
Data da próxima execução	Próximo tempo de execução para coletar resultados de indicador de todos os indicadores descendentes para este modelo de indicador.
Duração da data de vencimento (dias)	Duração da data de vencimento em dias entre a criação e a data de vencimento da tarefa do indicador e a geração de seus resultados. A duração da data de vencimento adicionada à data de criação é refletida como a **data de vencimento** da tarefa do indicador. Este campo aparece somente quando **Manual** é selecionado no campo **Tipo**. Para obter mais informações, consulte Melhorias de desempenho para o trabalho noturno do indicador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Ao concluir essas entradas, você também pode exibir informações nas seguintes listas relacionadas:
   - Objetivos de controle/declarações de risco
   - Referências de conteúdo

   Nota:
   A guia **Objetivos de controle/declarações de risco** permite reutilizar o mesmo modelo para vários objetivos de controle ou declarações de risco, ou ambos.

5. Selecione **Enviar**.

Criar um indicador de risco

Crie um indicador de risco para identificar a possibilidade de um impacto adverso futuro na sua organização. Os indicadores são um sistema de aviso antecipado e permitem que você tome medidas preventivas sobre os riscos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.manager ou sn_risk.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Geralmente, os indicadores são criados automaticamente usando o processo normal de modelos de indicador. Você também pode criar manualmente novos indicadores. Você também pode criar um indicador usando um modelo de indicador. Quando você relaciona um modelo de indicador a uma declaração de risco, os indicadores de risco são gerados automaticamente.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Indicadores** > **Indicadores**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de indicador

Campo	Descrição
Categoria	Categoria do indicador. Por exemplo, selecione **Indicador de risco** para criar um indicador de risco.
Herdar do modelo	Opção para criar o indicador a partir de um modelo existente.
Modelo	Modelo usado para criar o indicador. Este campo aparecerá somente se a opção **Herdar do modelo** estiver selecionada.
Substituir modelo	Opção para substituir as propriedades do modelo, como o nome do indicador.
Nome	Nome do indicador. Se você selecionar um modelo no campo **Modelo**, esse campo será definido automaticamente com o nome do modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Descrição	Breve descrição do indicador. Este campo será definido automaticamente se você selecionar um modelo no campo **Modelo**.
Entidade	Entidade usada para filtrar riscos.
Aplica-se ao registro	Registro ao qual a entidade se aplica.
Risco	Risco filtrado relacionado ao indicador. **Nota:** Se você selecionou um modelo de indicador, o risco também será filtrado com base no modelo.
Grupo responsável	Grupo proprietário do indicador.
Responsável	Proprietário do indicador. Este campo é definido automaticamente com o nome do proprietário com base no risco.
Método	
Tipo	Método usado para determinar o tipo de indicador. As opções são: ○ **Manual**: os indicadores manuais são usados para dados que não podem ser recuperados de uma instância ServiceNow porque vêm de um sistema externo, como dados de clientes de um sistema de vendas de terceiros. ○ **Básico**: indicadores básicos são indicadores automatizados com base em uma origem de indicador. A origem do indicador especifica uma tabela e uma frequência com que as pontuações desta tabela são salvas. ○ **Script**: os indicadores com script usam um script personalizado para coletar os dados.
Tipo do destino	Tipo do valor de destino. As opções são: ○ **Nenhum**: use esta opção se você não quiser configurar nenhuma meta ou limite para o indicador. ○ **Porcentagem**: use esta opção para determinar o resultado do indicador por um valor percentual. ○ **Contagem**: use esta opção para determinar o resultado do indicador por um valor de contagem ou número total.
Valor obrigatório	Opção para decidir se um valor deve ser obrigatório na tarefa do indicador para um indicador manual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Esta opção aparecerá somente se **Manual** for selecionado no campo **Tipo**. Esta opção é selecionada automaticamente quando **Contagem** ou **Percentual** é selecionado no campo **Tipo de destino**.
Meta	Valor para determinar se o indicador será aprovado ou reprovado.
Resultado com base no valor de meta	Campo de configuração de resultado. As opções são: ○ **Aprovado** ○ **Reprovado** Por exemplo, suponha que você insira `100` neste campo. Se a saída do resultado do indicador for maior que 100, o status do indicador será aprovado ou reprovado com base no valor configurado neste campo.
Instruções para coletar dados	Mais instruções sobre como coletar dados.
Dados de suporte	
Nota: A partir da versão 10.1, o sistema exibe os dados históricos reais dos registros de dados de suporte dos resultados do indicador ou das tarefas do indicador.	
Coletar dados de suporte	Opção para habilitar a coleta de dados ou evidências de suporte sempre que o indicador for executado.
Tabela de origem	Tabela usada para coletar dados de suporte.
Campos de dados de suporte	Campos da tabela de origem que são usados para coletar os dados de suporte.
Tamanho de amostra	Número mínimo de registros que devem ser usados para coletar dados de suporte.
Critérios básicos	
Para filtrar os dados na tabela de origem, use os critérios básicos. Esta seção aparece somente quando **Manual** ou **Básico** é selecionado no campo **Tipo**.	
Critérios	Critérios para filtrar os dados da tabela de origem.
Usar campo de referência	Opção para habilitar o uso do **campo Referência**.
Campo de referência	Conexão entre a tabela de dados de suporte e o campo **Aplica-se ao registro** da entidade.
Critérios adicionais	
Para criar indicadores com metas, use os critérios de filtro avançados. Esta seção aparece somente quando você seleciona **Básico** no campo **Tipo**. Esta seção é usada para fornecer mais critérios de filtro.	
Critérios adicionais	Mais critérios para filtrar os dados para calcular o valor de meta. Esta seção aparece somente quando

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Porcentagem é selecionado no campo **Tipo de destino**.
Programação	
Frequência de coleta	Frequência de coleta de resultados do indicador. As tarefas e os resultados do indicador são gerados automaticamente com base na programação do indicador.
Próximo tempo de execução	Hora da próxima coleta de resultados do indicador. Este campo é definido automaticamente com base no valor no campo **Frequência de coleta**.
Resultados	
Status	Status do indicador para mostrar se o indicador foi aprovado ou reprovado.
Status anterior	Status anterior do indicador para mostrar se o indicador foi aprovado ou reprovado.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
O indicador de risco foi criado e está pronto para ser executado.

Exibir a visão geral de risco

A visão geral de risco está contida na aplicação Gestão de riscos e fornece uma exibição executiva, permitindo que os gerentes de risco identifiquem rapidamente as áreas de preocupação, identificando entidades com alto risco conhecido.

A visão geral de risco contém os seguintes relatórios no sistema de base.

Visão geral do risco

Nome	Visual	Descrição
Risco inerente		
Risco residual		
Exposições de perda anual inerente		
Exposições de perda anual residual		
Problemas de risco por estrutura (data de abertura)		
Riscos por resposta		
Expectativas de risco		
Perfil	Lista suspensa	Selecione um ou vários perfis para exibir e comparar seus riscos.
GRC - Estados de risco	Caixas de seleção	Selecione um ou vários estados de risco para exibir e comparar.
Risco por categoria		

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral do risco

Nome	Visual	Descrição
Risco muito alto	Pontuação única	Exibe o número de riscos muito altos.
Alto risco	Pontuação única	Exibe o número de riscos altos.
Risco moderado	Pontuação única	Exibe o número de riscos moderados.
Baixo risco	Pontuação única	Exibe o número de riscos baixos.
Risco muito baixo	Pontuação única	Exibe o número de riscos muito baixos.
Mapa térmico de risco inerente		
Mapa térmico de risco residual		

Usando o Espaço de trabalho de risco

A partir da versão 13.0.5, um novo espaço foi introduzido para a aplicação Gestão de riscos. O novo espaço oferece uma experiência do usuário (UX) aprimorada e uma jornada do usuário simplificada.

Criar uma estrutura de risco no Espaço de trabalho de risco

Crie estruturas de risco para agrupar declarações de risco em categorias gerenciáveis e gerar riscos. Depois que os riscos são gerados, você pode identificar métodos para mitigá-los.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Biblioteca** > **Estruturas de risco**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Estrutura de risco

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Ativo	Opção para indicar se a estrutura de risco está ativa. **Nota:** Se uma estrutura de risco se tornar inativa ou descontinuada, todas as declarações de risco associadas e registros de risco também serão desativados.
Nome	Nome da estrutura de risco.
Descrição	Descrição da estrutura de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Informações adicionais	Informações adicionais para esta estrutura de risco.

4. Clique em **Salvar**.
5. Para adicionar entidades de tipos de entidade, clique na lista relacionada Tipos de entidade.
   a. Clique em **Adicionar**.
   b. Selecione os tipos de entidade.
   c. Clique em **Adicionar**.
6. Para adicionar declarações de risco, clique na lista relacionada Declarações de risco e siga um destes procedimentos.

Resultado
A nova estrutura de risco foi criada.

Criar uma declaração de risco no Espaço de trabalho de risco

Crie declarações de risco para agrupar riscos em categorias gerenciáveis.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao criar uma declaração de risco, você pode associar tipos de entidade ou adicionar entidades adicionais para gerar riscos.

Nota:
Quando qualquer um dos seguintes campos de declaração de risco muda: Nome, Descrição, Referência, Categoria, Tipo, Classificação e Certificação, todos os controles e riscos associados são atualizados e seu estado é definido novamente como Rascunho. Todas as avaliações de risco associadas também são canceladas.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Espaço de risco** > **Biblioteca** > **Declarações de risco**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de declaração de risco

Campo	Descrição
Nome	Nome da declaração de risco.
Descrição	Descrição da declaração de risco.
Primário	Declaração de risco primária. Você pode definir a hierarquia usando este campo.
Estrutura	Estrutura à qual esta declaração de risco está associada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Este campo só aparecerá se a propriedade *Migrate to Advanced Risk Assessment* estiver habilitada. Para obter mais informações, consulte Acúmulo de pontuação de risco na Avaliação de risco avançada.
Categoria	Categoria da declaração de risco. As opções são: ○ Jurídico ○ Financeiro ○ Operacional ○ Reputacional ○ Jurídico/Regulatório ○ Crédito ○ Mercado ○ TI ○ Projeto
Nível	Nível no qual a declaração de risco é criada. Por exemplo, se a declaração de risco tiver um primário e um avô, o nível desta nova declaração de risco será 3.
Avaliação	Modelo de avaliação de risco a ser atribuído a esta declaração de risco. Um modelo de avaliação é um questionário usado para avaliar um risco. **Nota:** Este campo aparece quando você usa o risco clássico com a habilitação da propriedade de risco avançado.
Regra do grupo de problemas	Regra de grupo de problemas atribuída a esta declaração de risco para emissão de relatórios. A finalidade da regra de grupo de problemas é agrupar problemas semelhantes em um problema primário com base nas condições definidas na regra. Este recurso permite que você trabalhe em problemas semelhantes de uma só vez e encerre o problema primário depois de resolvido, o que encerrará todos os problemas secundários.
Informações adicionais	Informações adicionais para esta declaração de risco.

4. Para preencher os campos da seção de apetite de risco, consulte Definir o apetite de risco para uma declaração de risco.
5. Se você estiver usando o risco clássico, na seção Pontuações padrão, preencha os campos.

Campo	Descrição
SLE inerente	Expectativa de perda única (SLE) é o valor monetário esperado da ocorrência de um risco em um ativo se não houver controles para verificar o evento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
SLE residual	Valor monetário esperado da ocorrência de um risco em um ativo se houver controles para verificar o evento.
ARO inerente	A taxa anualizada de ocorrência (ARO) é uma frequência estimada da ocorrência da ameaça em um ano. A ARO é usada para calcular a expectativa de perda anualizada (ALE). O valor neste campo indica a probabilidade de ocorrência do evento se não houver controles para verificar o evento.
ARO residual	O valor neste campo indica a probabilidade de ocorrência do evento se houver controles para verificar o evento.

6. Se você estiver usando o risco clássico com o plug-in de risco avançado ativado, na seção **Acúmulo e tolerância de risco**, preencha os campos.

Campo	Descrição
ALE esperado	ALE se refere ao produto do ARO e do SLE. ALE esperado é o valor esperado da ALE para a declaração de risco. Insira a moeda e o valor da ALE esperada. **Nota:** Este valor deve ser menor ou igual ao **ALE máximo aceitável**.
Soma do ALE calculado	Este cálculo se baseia na soma da ALE calculada de todos os riscos subjacentes à declaração de risco e suas declarações de risco secundárias.
ALE máximo calculado	Este cálculo se baseia no máximo de ALE calculado de todos os riscos subjacentes à declaração de risco e suas declarações de risco secundárias.
ALE máximo aceitável	Valor limite da ALE para a declaração de risco. **Nota:** Este valor deve ser maior ou igual à **ALE esperada**. Este valor tem um impacto no campo **Status de tolerância**.
ALE médio calculado	Este cálculo se baseia na média da ALE calculada de todos os riscos subjacentes à declaração de risco e suas declarações de risco secundárias.
ALE mínimo calculado	Este cálculo se baseia no mínimo de ALE calculado de todos os riscos subjacentes à declaração de risco e suas declarações de risco secundárias.
Status de Tolerância	Status de risco geral. Este campo aparece quando os outros campos da ALE são preenchidos.
Pontuação calculada	A pontuação correspondente para a ALE calculada:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Baixo(a) ○ Média ○ Alto(a)

7. Na seção Categorização do Basel, selecione a Hierarquia de categorias do Basel.
   As categorias do Basel são as seguintes:
   - Fraude interna: apropriação indevida de ativos, evasão fiscal, marcação incorreta intencional de posições, suborno.
   - Fraude externa: roubo de informações, danos causados por invasão, roubo de terceiros e falsificação.
   - Práticas de emprego e segurança no local de trabalho: discriminação, remuneração dos trabalhadores, saúde e segurança do funcionário.
   - Clientes, produtos e prática comercial: manipulação de mercado, antitruste, comércio impróprio, defeitos de produto, violações, rotatividade de contas.
   - Danos a ativos físicos: desastres naturais, roubos, vandalismo.
   - Interrupção de negócios e falhas de sistemas: interrupções de serviços públicos, falhas de software, falhas de hardware.
   - Execução, entrega e gestão de processos: erros de entrada de dados, erros de contabilidade, falha na emissão de relatórios necessários, perda negligente de ativos do cliente.
8. Clique em **Salvar**.
9. Para adicionar tipos de entidade, clique na lista relacionada Tipos de entidade.
   a. Clique em **Adicionar**.
   b. Selecione os tipos de entidade a serem adicionados.
   c. Clique em **Adicionar**.
10. Para adicionar outras entidades, clique na lista relacionada **Entidades adicionais**.
    a. Clique em **Adicionar**.
    b. Selecione as entidades a serem adicionadas.
    c. Clique em **Adicionar**.
11. Clique em **Salvar**.

Resultado
A declaração de risco foi criada.

O que Fazer Depois
Você pode continuar a adicionar objetivos de controle, modelos de indicador e objetos de informação à declaração de risco. Agora você também pode avaliar os riscos gerados na guia Riscos. Você também pode exibir a hierarquia da declaração de riscos na barra lateral da declaração de risco. Para exibir rapidamente o perfil de risco completo, clique na guia **Visão geral**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Associar uma declaração de risco a um objetivo de controle no Espaço de trabalho de risco

Associe declarações de risco a objetivos de controle no Espaço de trabalho de risco. Essa associação ajuda a gerenciar seus riscos, garantindo que os riscos tenham controles de atenuação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager ou sn_compliance.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um objetivo de controle e uma declaração de risco estão associados e a entidade de controle corresponde à entidade de risco, a associação de controle de risco é criada. Essa associação ajuda a reduzir os riscos e as ameaças.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Espaço de risco**.
2. Em Espaço de trabalho de risco, selecione a lista ícone.
3. Navegar até **Biblioteca** > **Objetivos do Controle**.
4. Selecione e abra o objetivo de controle necessário.
5. Selecione a lista relacionada Declarações de risco.
   a. Selecione **Adicionar**.
   b. Selecione as declarações de risco que você deseja adicionar.
   c. Selecione **Adicionar**.
   d. Selecione **Salvar**.

Resultado

Os riscos associados à declaração de risco herdam automaticamente os controles associados aos objetivos de controle com entidades correspondentes.

Controles comuns em Gestão de riscos

Ao vincular os riscos a um controle comum na aplicação Gestão de riscos, você pode reduzir o tempo e o esforço necessários para gerenciar e aplicar esses controles centralizados às suas entidades dependentes. Por exemplo, um sistema de combate a incêndio pode ser um controle comum para várias unidades de negócios (BUs), como finanças, segurança e recursos humanos (RH).

Visão geral de controles comuns

Cada organização tem várias (BUs) e funções compartilhadas, como tecnologia da informação (TI), RH e finanças. Essas funções compartilhadas definem as políticas e os controles que as BUs podem usar para atender aos requisitos regulatórios ou para gerenciar os riscos em suas BUs. Várias BUs podem usar controles comuns que pertencem e são gerenciados por um departamento ou equipe diferente. Este processo permite que uma organização mantenha o controle centralizado sobre determinados processos, enquanto cada BU pode aproveitar esses controles comuns. Para obter mais informações sobre controles comuns, consulte Controles comuns.

Para reduzir os riscos nas entidades dependentes, um proprietário de risco pode vincular seus riscos aos controles comuns. Ao vincular o risco, um proprietário de risco pode

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

reduzir o esforço necessário para certificar e testar esses controles comuns para as entidades dependentes.

Benefícios de controles comuns

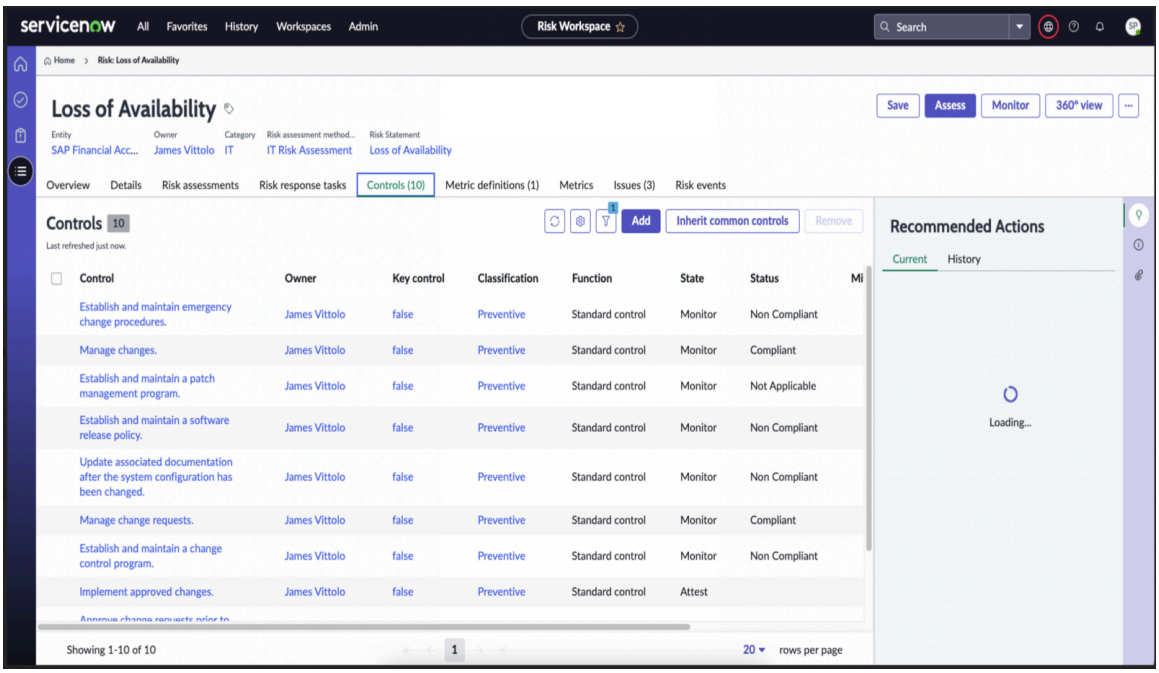
Um controle comum tem os seguintes benefícios:

- Você gasta menos tempo e esforço para gerenciar um controle comum porque pode testar e aplicar um controle comum a todas as suas entidades dependentes.
- Você só precisa gerenciar os controles ativos, portanto, a emissão de relatórios gerais dos controles é aprimorada.

Controles comuns em um risco

Se um objetivo de controle e uma declaração de risco estiverem associados e a entidade dependente do controle corresponder à entidade de risco, a associação de controle de risco será estabelecida automaticamente. Você também pode herdar controles comuns para um risco quando a entidade de risco está marcada como uma entidade dependente em um controle comum. Quaisquer mudanças na declaração de risco e no relacionamento objetivo do controle também podem afetar a associação de controle de risco. O exemplo a seguir mostra a opção de herdar controles comuns no formulário de risco:

Herdar controles comuns



Nota:
Somente relacionamentos ativos entre riscos e controles são mantidos e todos os relacionamentos históricos são excluídos automaticamente.

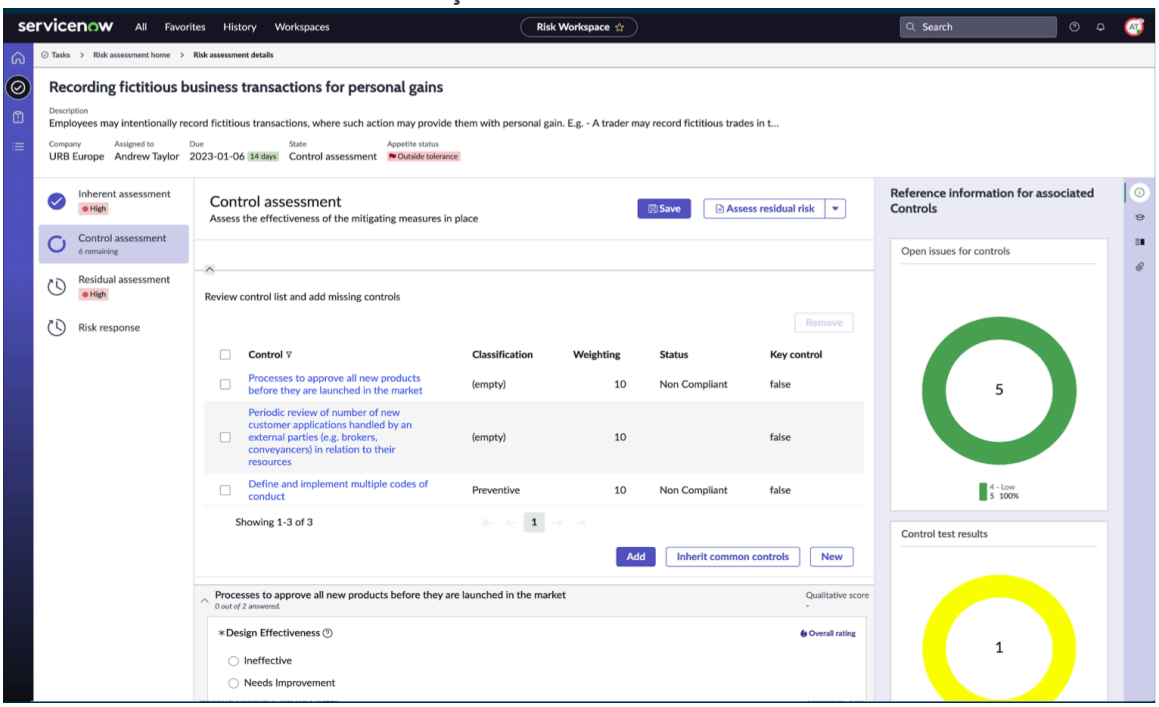
Controles comuns em uma avaliação de risco

Você pode herdar controles comuns na avaliação de risco quando a entidade está marcada como uma entidade dependente no controle comum. O exemplo a seguir mostra a opção de herdar controles comuns no formulário de avaliação de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

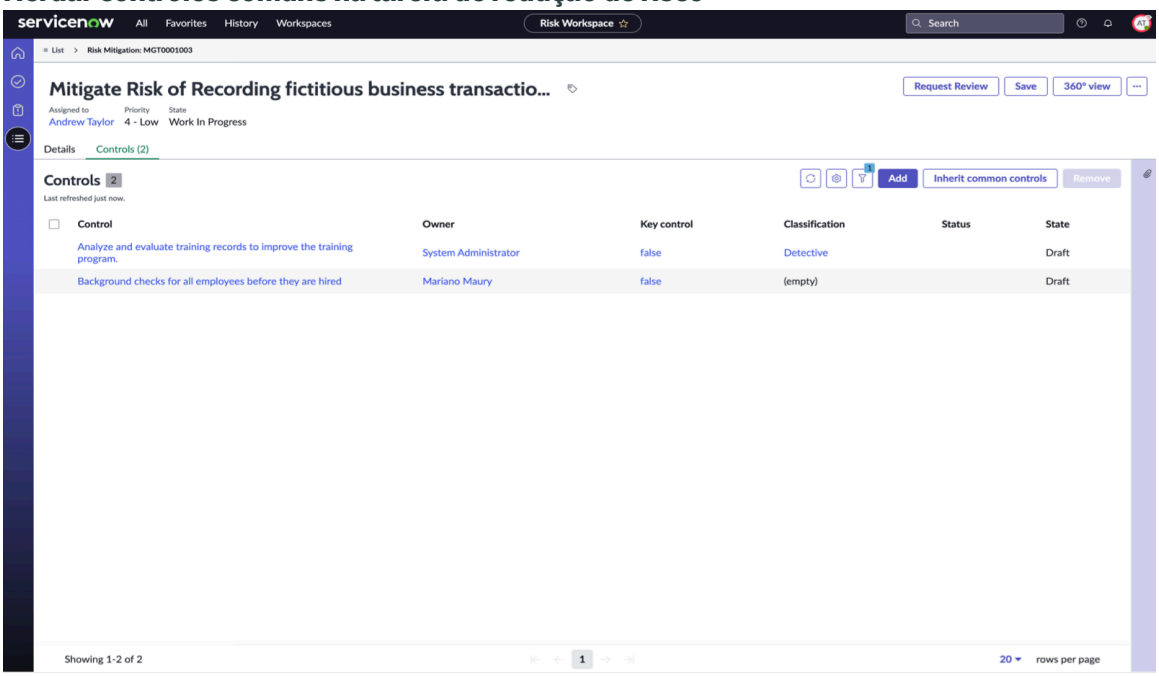
Herdar controles comuns na avaliação de risco



Controles comuns em uma tarefa de redução de risco

Você pode herdar os controles comuns de uma tarefa de redução de risco quando a entidade está marcada como uma entidade dependente no controle comum. Você pode herdar os controles comuns a uma tarefa de redução de risco quando ela está no estado Rascunho ou Trabalho em andamento. O exemplo a seguir mostra a opção Herdar controles comuns no formulário da tarefa de redução de risco.

Herdar controles comuns na tarefa de redução de risco



Controles comuns em um evento de risco

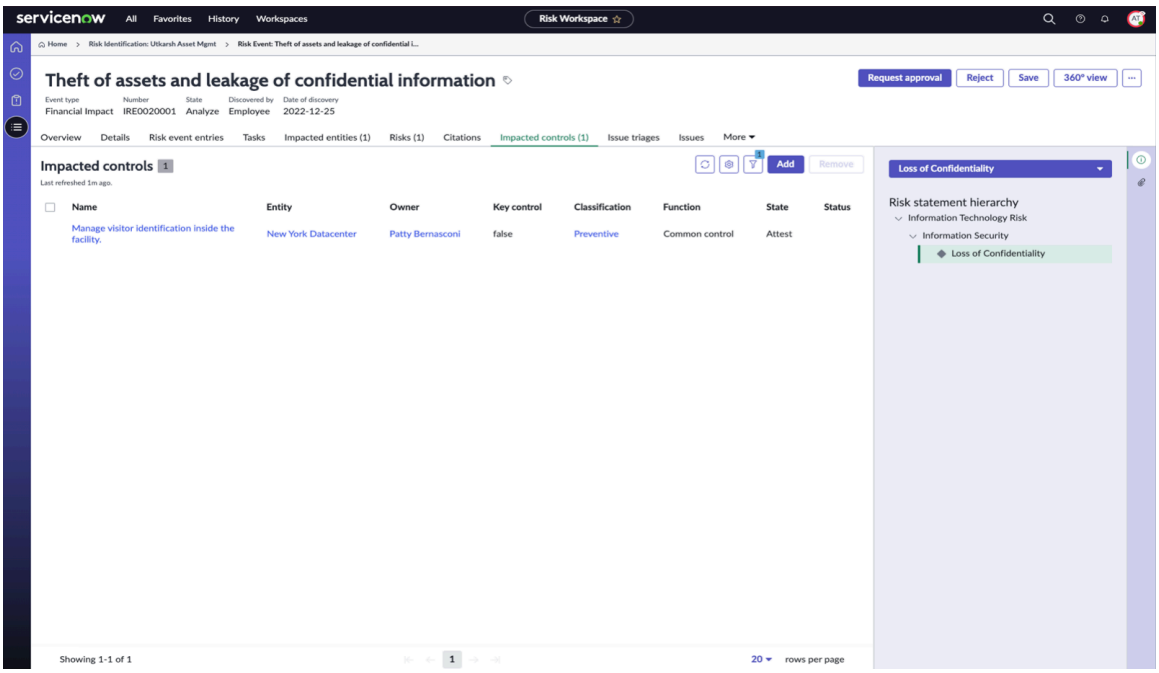
Um controle comum é vinculado automaticamente a um evento de risco quando o risco subjacente se materializa para o evento de risco. Ele permite que o proprietário do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

controle identifique quando o controle comum falha e tome medidas imediatas se um controle comum falhar. O exemplo a seguir mostra a opção de herdar controles comuns no formulário de evento de risco:

Controles comuns em evento de risco



Criar e executar um indicador de risco manual no Espaço de trabalho de risco

Crie e execute um indicador de risco manual para identificar a possibilidade de um impacto adverso futuro em sua organização. Os indicadores são um sistema de aviso antecipado e permitem que você tome medidas preventivas sobre os riscos. Em um indicador manual, os resultados são coletados manualmente usando atribuições de tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager ou sn_risk.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Indicadores** > **Indicadores de risco**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de indicador

Campo	Descrição
Categoria	Categoria do indicador. Por exemplo, selecione **Indicador de risco** para criar um indicador de risco.
Herdar do modelo	Opção para criar o indicador a partir de um modelo existente.
Modelo	Modelo usado para criar o indicador. Este campo aparecerá somente se a opção **Herdar do modelo** estiver selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Substituir modelo	Opção para substituir as propriedades do modelo, como o nome do indicador.
Nome	Nome do indicador. Se você selecionar um modelo no campo **Modelo**, esse campo será definido automaticamente com o nome do modelo.
Descrição	Breve descrição do indicador. Este campo será definido automaticamente se você selecionar um modelo no campo **Modelo**.
Entidade	Entidade usada para filtrar riscos.
Aplica-se ao registro	Registro ao qual a entidade se aplica. Esse campo é definido automaticamente.
Risco	Risco filtrado relacionado ao indicador. **Nota:** Se você selecionou um modelo de indicador, o risco também será filtrado com base no modelo.
Grupo responsável	Grupo proprietário do indicador. Este campo é definido automaticamente com base no grupo proprietário do risco.
Responsável	Proprietário do indicador. Este campo é definido automaticamente com o nome do proprietário com base no risco.
Método	
Tipo	Método usado para determinar o tipo de indicador. Selecione **Manual**.
Tipo do destino	Tipo do valor de meta. Estas são as opções: ○ **Nenhum**: use esta opção se você não quiser configurar nenhuma meta ou limite para o indicador. ○ **Porcentagem**: use esta opção para determinar o resultado do indicador por um valor percentual. ○ **Contagem**: use esta opção para determinar o resultado do indicador por um valor de contagem ou número total.
Valor obrigatório	Opção para decidir se um valor é necessário na tarefa do indicador para um indicador manual. **Nota:** Esta opção é selecionada automaticamente quando **Contagem** ou **Percentual** é selecionado no campo **Tipo de destino**.
Meta	Valor numérico que é o seu objetivo para o indicador. Este valor determina se o indicador foi

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	bem-sucedido (aprovado) ou falhou. Por exemplo, se sua meta de retenção de funcionários for 80%, você poderá inserir a meta como o valor. Qualquer resultado inferior a 80% significa que o indicador falhou.
Resultado se o valor atender ou exceder o valor de destino	Campo de configuração de resultado. As opções são: ○ **Aprovado** ○ **Reprovado** Por exemplo, suponha que você insira 80 no campo **Destino**. Se a saída do resultado do indicador for maior que 80, o campo **Status do indicador** será definido como **Aprovado** ou **Reprovado** com base no valor configurado no campo **Resultado com base no valor de destino**.
Instruções para coletar dados	Mais instruções sobre como coletar dados.
Campo de referência	Conexão entre a tabela de dados de suporte e o campo **Aplica-se ao registro** da entidade.
Critérios básicos	
Nota: Esta seção aparece somente depois que você especifica os dados de suporte.	
Critérios	Critérios para filtrar os dados da tabela de origem. Clique em **Definir condições** dentro do campo e criar filtros para as condições.
Programação	
Frequência de coleta	Frequência de coleta de resultados do indicador. As tarefas e os resultados do indicador são gerados automaticamente com base na programação do indicador.
Data da primeira execução	Data em que o indicador foi executado pela primeira vez.
Data da próxima execução	Hora da próxima coleta de resultados do indicador. Este campo é definido automaticamente com base no valor no campo **Frequência de coleta**. Você também pode editar este campo e mudar a data. **Nota:** Este campo só é atualizado com base nas execuções programadas e não quando os indicadores são executados manualmente.
Resultados	
Status	Status do indicador para mostrar se o indicador foi aprovado ou reprovado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Status anterior	Status anterior do indicador para mostrar se o indicador foi aprovado ou reprovado.

4. Clique em **Salvar**.
5. Para coletar dados de suporte, clique em **Especificar dados de suporte** e faça o seguinte:
   a. No campo **Tabela de origem**, selecione a tabela usada para coletar dados de suporte.
   b. No campo **Campos de dados de suporte**, selecione os campos da tabela de origem que são usados para coletar os dados de suporte.
   Ao especificar os campos de dados de suporte, você não pode fazer referência com pontos no Espaço de trabalho de risco.
   c. No campo **Tamanho da amostra**, especifique o número mínimo de registros que devem ser usados para coletar dados de suporte.
   d. Clique em **Salvar** e recarregue o formulário.
6. Clique em **Executar**.
   Uma tarefa de indicador é criada e atribuída ao responsável pelo risco. Depois que o proprietário do risco fecha a tarefa do indicador, a lista relacionada Resultados do indicador é exibida.
7. Para ver os resultados da tarefa do indicador, clique na lista relacionada Resultados do indicador e faça o seguinte:
   a. Clique no resultado que você deseja exibir.
   b. Para exibir o snapshot dos dados de suporte, clique em **Exibir dados de suporte**.
   c. Para exibir um registro dinâmico específico, clique em **Exibir** para esse registro.
   Os registros dinâmicos sempre são abertos na interface do usuário clássica e não na interface do usuário Espaço de trabalho de risco.

Tradução automática

Criar e executar um indicador de risco básico no Espaço de trabalho de risco

Crie e execute um indicador de risco básico para identificar a possibilidade de um impacto adverso futuro em sua organização. Os indicadores são um sistema de aviso antecipado e permitem que você tome medidas preventivas sobre os riscos. Indicadores básicos são indicadores automatizados com base em uma origem de indicador.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager ou sn_risk.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em um indicador básico, os dados são coletados automaticamente da origem especificada. Você deve especificar os dados de suporte antes de adicionar os critérios para filtrar dados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Indicadores** > **Indicadores de risco**.
2. Clique em **Nova**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de indicador

Campo	Descrição
Categoria	Categoria do indicador. Por exemplo, selecione **Indicador de risco** para criar um indicador de risco.
Herdar do modelo	Opção para criar o indicador a partir de um modelo existente.
Modelo	Modelo usado para criar o indicador. Este campo aparecerá somente se a opção **Herdar do modelo** estiver selecionada.
Substituir modelo	Opção para substituir as propriedades do modelo, como o nome do indicador.
Nome	Nome do indicador. Se você selecionar um modelo no campo **Modelo**, esse campo será definido automaticamente com o nome do modelo.
Descrição	Breve descrição do indicador. Este campo será definido automaticamente se você selecionar um modelo no campo **Modelo**.
Entidade	Entidade usada para filtrar riscos.
Aplica-se ao registro	Registro ao qual a entidade se aplica.
Risco	Risco filtrado relacionado ao indicador. **Nota:** Se você selecionou um modelo de indicador, o risco também será filtrado com base no modelo.
Grupo responsável	Grupo proprietário do indicador.
Responsável	Proprietário do indicador. Este campo é definido automaticamente com o nome do proprietário com base no risco.
Método	
Tipo	Método usado para determinar o tipo de indicador. Selecione **Básico**.
Tipo do destino	Tipo do valor de meta. As opções são: ○ **Nenhum**: use esta opção se você não quiser configurar nenhuma meta ou limite para o indicador. ○ **Porcentagem**: use esta opção para determinar o resultado do indicador por um valor percentual. ○ **Contagem**: use esta opção para determinar o resultado do indicador por um valor de contagem ou número total.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Meta	Valor que determina se o indicador foi bem-sucedido (aprovado) ou falhou.
Resultado com base no valor de meta	Campo de configuração de resultado. As opções são: ○ **Aprovado** ○ **Reprovado** Por exemplo, suponha que você insira `100` no campo **Destino**. Se a saída do resultado do indicador for maior que 100, o status do indicador será **Aprovado** ou **Reprovado** com base no valor configurado neste campo.
Critérios básicos	
Nota: Esta seção aparece somente depois que você especifica os dados de suporte.	
Critérios	Critérios para filtrar os dados da tabela de origem. Clique em **Definir condições** dentro do campo e criar filtros para as condições.
Critérios adicionais	
Critérios adicionais	Mais critérios para filtrar os dados para calcular o valor de meta. Esta seção aparece somente quando **Porcentagem** é selecionado no campo **Tipo** de meta. Clique em **Definir condições** dentro do campo e criar filtros para as condições.
Programação	
Frequência de coleta	Frequência de coleta de resultados do indicador. As tarefas e os resultados do indicador são gerados automaticamente com base na programação do indicador.
Data da primeira execução	Data em que o indicador foi executado pela primeira vez.
Data da próxima execução	Hora da próxima coleta de resultados do indicador. Este campo é definido automaticamente com base no valor no campo **Frequência de coleta**. Você também pode editar este campo e mudar a data. **Nota:** Este campo só é atualizado com base nas execuções programadas e não quando os indicadores são executados manualmente.
Resultados	
Status	Status do indicador para mostrar se o indicador foi aprovado ou reprovado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Status anterior	Status anterior do indicador para mostrar se o indicador foi aprovado ou reprovado.

4. Clique em **Salvar**.
5. Para coletar dados de suporte, clique em **Especificar dados de suporte** e faça o seguinte:
   a. No campo **Tabela de origem**, selecione a tabela usada para coletar dados de suporte.
   b. No campo **Campos de dados de suporte**, selecione os campos da tabela de origem que são usados para coletar os dados de suporte.
   Ao especificar os campos de dados de suporte, você não pode fazer referência com pontos no Espaço de trabalho de risco.
   c. No campo **Tamanho da amostra**, especifique o número mínimo de registros que devem ser usados para coletar dados de suporte.
   d. Clique em **Salvar** e recarregue o formulário.
6. Clique em **Executar**.
   A lista relacionada Resultados do indicador é exibida.
7. Para ver os resultados do indicador, clique na lista relacionada Resultados do indicador e faça o seguinte:
   a. Clique no resultado que você deseja exibir.
   b. Para exibir o snapshot dos dados de suporte, clique em **Exibir dados de suporte**.
   c. Para exibir um registro dinâmico específico, clique em **Exibir** para esse registro.
   Os registros dinâmicos sempre são abertos na interface do usuário clássica e não na interface do usuário Espaço de trabalho de risco.

Criar e executar um indicador de risco com script no Espaço de trabalho de risco

Crie e execute um indicador de risco com script para identificar a possibilidade de um impacto adverso futuro em sua organização. Um indicador com script permite que você escreva seu próprio script para executar os indicadores. Os indicadores são um sistema de aviso antecipado e permitem que você tome medidas preventivas sobre os riscos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager ou sn_risk.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Indicadores** > **Indicadores de risco**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de indicador

Campo	Descrição
Categoria	Categoria do indicador. Por exemplo, selecione **Indicador de risco** para criar um indicador de risco.
Herdar do modelo	Opção para criar o indicador a partir de um modelo existente.
Modelo	Modelo usado para criar o indicador. Este campo aparecerá somente se a opção **Herdar do modelo** estiver selecionada.
Substituir modelo	Opção para substituir as propriedades do modelo, como o nome do indicador.
Nome	Nome do indicador. Se você selecionar um modelo no campo **Modelo**, esse campo será definido automaticamente com o nome do modelo.
Descrição	Breve descrição do indicador. Este campo será definido automaticamente se você selecionar um modelo no campo **Modelo**.
Entidade	Entidade usada para filtrar riscos.
Aplica-se ao registro	Registro ao qual a entidade se aplica.
Risco	Risco filtrado relacionado ao indicador. **Nota:** Se você selecionou um modelo de indicador, o risco também será filtrado com base no modelo.
Grupo responsável	Grupo proprietário do indicador.
Responsável	Proprietário do indicador. Este campo é definido automaticamente com o nome do proprietário com base no risco.
Método	
Tipo	Método usado para determinar o tipo de indicador. Selecione **Script**. **a.** Para adicionar seu script, salve o formulário e clique em **Adicionar script**. **b.** Clique em **Salvar**.
Tipo do destino	Tipo do valor de meta. As opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Nenhum**: use esta opção se você não quiser configurar nenhuma meta ou limite para o indicador. ○ **Porcentagem**: use esta opção para determinar o resultado do indicador por um valor percentual. ○ **Contagem**: use esta opção para determinar o resultado do indicador por um valor de contagem ou número total.
Meta	Valor que determina se o indicador foi bem-sucedido (aprovado) ou falhou.
Programação	
Frequência de coleta	Frequência de coleta de resultados do indicador. As tarefas e os resultados do indicador são gerados automaticamente com base na programação do indicador.
Data da primeira execução	Data em que o indicador foi executado pela primeira vez.
Data da próxima execução	Hora da próxima coleta de resultados do indicador. Este campo é definido automaticamente com base no valor no campo **Frequência de coleta**. Você também pode editar este campo e mudar a data. **Nota:** Este campo só é atualizado com base nas execuções programadas e não quando os indicadores são executados manualmente.
Resultados	
Status	Status do indicador para mostrar se o indicador foi aprovado ou reprovado.
Status anterior	Status anterior do indicador para mostrar se o indicador foi aprovado ou reprovado.

4. Para coletar dados de suporte, salve o formulário, clique em **Especificar dados de suporte** e faça o seguinte:

   a. No campo **Tabela de origem**, selecione a tabela usada para coletar dados de suporte.

   b. No campo **Campos de dados de suporte**, selecione os campos da tabela de origem que são usados para coletar os dados de suporte.
   Ao especificar os campos de dados de suporte, você não pode fazer referência com pontos no Espaço de trabalho de risco.

   c. Clique em **Salvar** e recarregue o formulário.

5. Clique em **Executar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A lista relacionada Resultados do indicador é exibida.

6. Para ver os resultados do indicador, clique na lista relacionada Resultados do indicador e faça o seguinte:

   a. Clique no resultado que você deseja exibir.

   b. Para exibir o snapshot dos dados de suporte, clique em **Exibir dados de suporte**.

   c. Para exibir um registro dinâmico específico, clique em **Exibir** para esse registro.
   Os registros dinâmicos sempre são abertos na interface do usuário clássica e não na interface do usuário Espaço de trabalho de risco.

Gestão de problemas no Espaço de trabalho de risco

A página principal de problemas em Espaço de trabalho de risco fornece aos gerentes e usuários conectados todas as informações necessárias para gerenciar problemas em uma única página. A página principal apresenta informações acionáveis, botões de ação rápida, filtros e acesso a triagens de problemas em aberto.

A página principal de problemas está disponível nos seguintes espaços:

- Espaço de conformidade
- Espaço de auditoria
- Privacy Workspace
- Espaço de trabalho de risco

Abrir a página principal da visão geral dos problemas

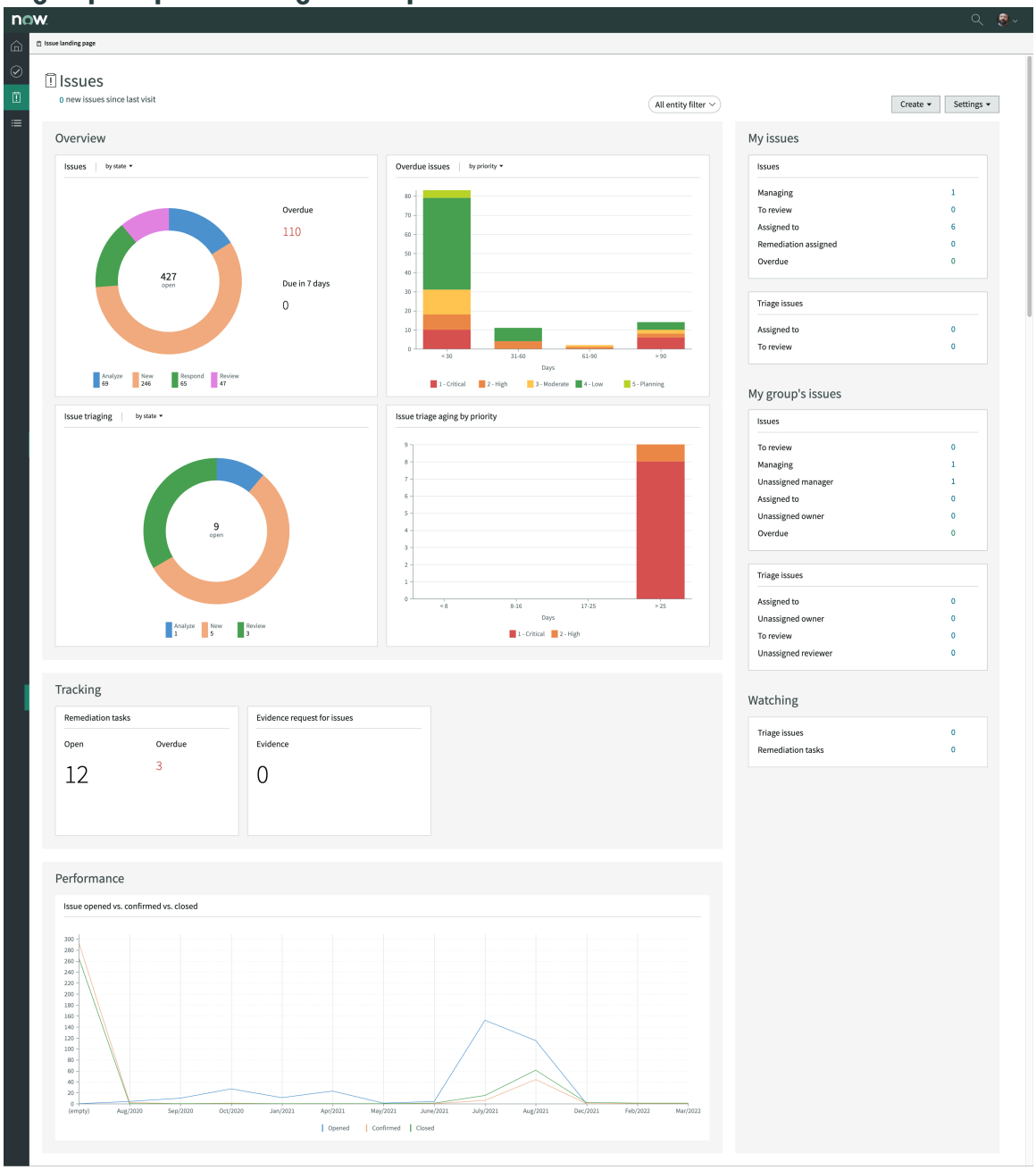
Em cada um dos espaços listados, você pode acessar os problemas clicando no ícone Visão geral do problema ( do problema).

Clique neste ícone para abrir a página principal da visão geral de Problemas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página principal da visão geral dos problemas



Seções da página principal da visão geral de problemas

Tabelas e gráficos na página principal da visão geral de problemas

Visão geral	
Problemas	Este gráfico mostra problemas divididos por estado, tipo de problema, classificação de problema ou prioridade. O número de problemas atrasados e problemas com vencimento em sete dias também é mostrado.
Problemas atrasados	Este gráfico de maturidade mostra problemas atrasados por diferentes intervalos de tempo. Por exemplo, você pode determinar rapidamente os problemas que estão entre 61 e 90 dias atrasados. O gráfico pode ser filtrado por prioridade e classificação de problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas e gráficos na página principal da visão geral de problemas

Triagem de problema	Este gráfico mostra triagens de problemas por estado, tipo de problema ou prioridade. Isso pode ajudar os gerentes de problemas a identificar como os problemas estão sendo triados e priorizados.
Tempo da triagem de problemas por prioridade	Este gráfico de maturidade fornece uma visão geral de há quanto tempo os problemas estão em aberto.
Acompanhamento	
Tarefas de correção	Este widget mostra o status das tarefas de correção em aberto e atrasadas associadas aos problemas.
Solicitação de evidências para problemas	Este widget mostra o número de solicitações de evidências que foram abertas para problemas.
Desempenho	
Problema aberto vs. confirmado vs. encerrado	Este gráfico mostra dados de tendências para problemas em aberto, confirmados e encerrados ao longo do tempo.
Meus problemas	
Problemas	A seção mostra problemas atribuídos ao usuário conectado que podem ser revisados, reatribuídos, atribuídos para correção e que estão atrasados.
Problemas de triagem	A seção mostra problemas de triagem atribuídos ao usuário conectado que podem ser reatribuídos e revisados.
Problemas do meu grupo	
Problemas	A seção mostra problemas atribuídos ao membro do grupo do usuário conectado.
Problemas de triagem	A seção mostra problemas de triagem atribuídos ao grupo do usuário conectado.
Observação	
Problemas de triagem	Esta seção mostra o número de problemas de triagem para os quais o usuário conectado está na lista de observação.
Tarefas de correção	Esta seção mostra o número de tarefas de correção para as quais o usuário conectado está na lista de observação.

Tradução automática

Criar um escopo de avaliação de risco no Espaço de trabalho de risco

Crie um escopo de avaliação de risco para identificar riscos para uma entidade, definir avaliadores e aprovadores, definir a frequência de avaliação e iniciar avaliações usando a aplicação Gestão de riscos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk_workspace.IT_risk_manager, sn_risk_workspace.operational_risk_manager ou sn_risk_workspace.business_op_risk_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A criação de um escopo de avaliação de risco garante que as avaliações sejam realizadas com eficácia, resultando em informações valiosas para a equipe de gestão de riscos e permitindo a tomada de decisão fundamentada. Você pode criar um escopo de avaliação de risco com uma experiência guiada usando o playbook. Cada fase do playbook inclui uma ou mais atividades que devem ser concluídas, fornecendo uma abordagem estruturada para o escopo de avaliação de risco. O playbook orienta você em cada fase, recomendando as atividades necessárias e garantindo uma cobertura abrangente do fluxo de trabalho. As fases também podem incluir atividades automatizadas, como o envio automático de um e-mail para o Avaliador quando você inicia uma avaliação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Espaço de risco**.
2. Selecione a lista  ícone.
3. Na lista, navegue até **Avaliação de risco planejamento** selecione **Entidades com escopo**.
4. Selecione **Novo**.
   O playbook de escopo de avaliação de risco é aberto e inicia a primeira atividade para definir a metodologia de avaliação de risco (RAM) e a entidade avaliável, que é a fase de definição de escopo.
5. No cartão de atividade Definição de escopo, preencha os campos.

Cartão de definição de escopo

Campo	Descrição
Metodologia de avaliação de risco	Metodologia de avaliação de risco (RAM) que você usa para avaliar riscos.
Entidade avaliável	Entidades associadas às classes de entidade selecionadas definidas no campo **Classes de entidade aplicáveis** na RAM. O valor deste campo muda com base nas classes de entidade especificadas na RAM selecionada. Somente as entidades que pertencem às classes selecionadas são exibidas neste campo.
Responsável	Proprietário da entidade. Este campo é definido automaticamente com base na entidade avaliável.

6. Selecione **Continuar**.
   O cartão de atividade de seleção de riscos é aberto e permite selecionar e avaliar os riscos relacionados à entidade usando a RAM selecionada.
7. Para adicionar riscos existentes, selecione **Adicionar** e faça o seguinte:
   a. Selecione os riscos a serem adicionados.
   b. Selecione **Adicionar**.
8. **Opcional:** Para criar riscos, selecione **Criar risco** e faça o seguinte:
   a. Preencha os detalhes do novo risco.
   b. Selecione **Salvar**.
9. **Opcional:** Para criar riscos a partir da taxonomia de risco, selecione o ícone de seta para baixo ao lado do botão **Criar risco**, selecione **Criar a partir de declarações de risco**e faça o seguinte:
   a. Selecione as declarações de risco a serem adicionadas.
   b. Selecione **Adicionar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Selecione **Marcar como concluído**.
    A fase Atribuição no playbook de escopo de avaliação de risco é aberta.
11. No cartão de atividade de atribuição, preencha os campos.

Cartão de atribuição

Campo	Descrição
Tipo de avaliador	Usuário ou grupo responsável pela avaliação do risco. Estas são as opções: ○ **Igual ao proprietário da entidade** ○ **Igual ao proprietário do risco** ○ **Especificar usuários** ○ **Especificar grupos**
Avaliador	Usuário que é responsável por avaliar o risco. Este campo aparece somente quando **Especificar usuários** é selecionado no campo **Tipo de avaliador**.
Grupo de avaliador	Grupo responsável pela avaliação do risco. Este campo aparece somente quando **Especificar grupos** é selecionado no campo **Tipo de avaliador**.
Tipo de aprovador	Usuário ou grupo responsável pela aprovação da avaliação. Estas são as opções: ○ Igual ao proprietário da entidade ○ Igual ao gerente do avaliador ○ Especificar usuários ○ Especificar grupos ○ Nenhum(a)
Aprovador	Usuário que é responsável pela aprovação da avaliação. Este campo aparece somente quando **Especificar usuários** é selecionado no campo **Tipo** de aprovador.
Grupo de aprovadores	Grupo responsável pela aprovação da avaliação. Este campo aparece somente quando **Especificar grupos** está selecionado no campo **Tipo** de aprovador.

12. Selecione **Marcar como concluído**.
    A fase Frequência de reavaliação no playbook de Escopo de avaliação de risco é aberta.
13. No cartão de atividade de frequência de reavaliação, preencha os campos.

Cartão de frequência de reavaliação

Campo	Descrição
Frequência de reavaliação	Com que frequência você deseja avaliar os riscos. Estas são as opções: ○ Nenhum(a) ○ Semanalmente ○ Mensalmente ○ Trimestralmente ○ Semestralmente ○ Anualmente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se você conduzir uma avaliação de risco não planejada antes da próxima data de reavaliação programada, a data da avaliação subsequente será determinada pela frequência estabelecida na última avaliação. Por exemplo, se sua frequência estiver definida como mensal e você conduzir a avaliação inicial em 1º de janeiro, se você executar uma avaliação não planejada em 15 de janeiro, a próxima avaliação ainda será baseada na data da última avaliação.
Dias para atraso	Número de dias em que a avaliação deve ser concluída após ser iniciada. Por exemplo, se você definir um valor de 10 neste campo, a data de vencimento da avaliação será definida como 10 dias após a data em que a avaliação foi iniciada. O valor padrão é 5.

14. Selecione **Marcar como concluído**.
    A fase Iniciar avaliações no playbook de escopo de avaliação de risco é aberta.
15. Para iniciar as avaliações, selecione **Iniciar todas as avaliações**.
    Quando você gera uma avaliação, o avaliador ou o grupo do avaliador recebe uma notificação por e-mail indicando que a avaliação foi atribuída a ele.
16. **Opcional:** Para voltar no fluxo de trabalho e mudar o escopo, a atribuição ou a frequência, selecione o menu ícone e selecione **Redefinir escopo**.

Programar avaliações de risco no Espaço de trabalho de risco

Programe avaliações de risco automaticamente para várias entidades. O programador de avaliação de risco ajuda os administradores de risco a economizar tempo, iniciando automaticamente as avaliações com base na frequência desejada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk_workspace.IT_risk_manager e sn_risk_workspace.operational_risk_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Na maioria das organizações, a segunda linha de gerentes de risco é responsável por coordenar as avaliações de risco. Este grupo identifica as entidades e os riscos associados que exigem avaliação. Eles também determinam os indivíduos responsáveis por avaliar esses riscos. No entanto, este ciclo contínuo de avaliação de risco exige que os gerentes de risco criem escopos de avaliação de risco individuais e iniciem avaliações, levando a uma perda significativa de tempo. Para resolver esse problema, o programador de avaliação de risco pode ser utilizado. Ao utilizar o programador, você tem a capacidade de programar avaliações e especificar sua frequência. O sistema iniciará automaticamente as avaliações com base na frequência definida. Além disso, você pode designar os avaliadores e aprovadores para cada avaliação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Espaço de risco**.
2. Para acessar o playbook do Agendador de avaliação, siga um destes procedimentos:
   - Na página inicial do Espaço de risco, em **Ações rápidas**, selecione **Programar avaliações de risco**.
   - Selecione a lista de lista, navegue até **Planejamento de avaliação de risco**, selecione **Avaliações programadas**e escolha **Novo**.

   O playbook do Agendador de avaliação é aberto e inicia a primeira atividade para definir a metodologia de avaliação de risco (RAM) e as entidades avaliáveis, que é a fase de definição de escopo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No cartão de atividade Definição de escopo, preencha os campos.

Cartão de definição de escopo

Campo	Descrição
Metodologia de avaliação de risco	Metodologia de avaliação de risco (RAM) que você usa para avaliar riscos.
Classes de entidade aplicáveis	Classes de entidade relacionadas à RAM selecionada. O valor deste campo muda com base nas classes de entidade especificadas na RAM selecionada. Este campo é definido automaticamente com base nas classes de entidade aplicáveis à RAM selecionada.

4. Selecione **Continuar**.
   O cartão de atividade de seleção de entidade é aberto, permitindo que você adicione as entidades avaliáveis que pertencem às classes de entidade aplicáveis.
5. Para adicionar entidades, selecione **Adicionar** e faça o seguinte:
   a. Selecione as entidades a serem adicionadas.
   b. Selecione **Adicionar**.
6. Selecione **Marcar como concluído**.
   A fase Atribuição no playbook do agendador de avaliação é aberta.
7. No cartão de atividade de atribuição, preencha os campos.

Cartão de atribuição

Campo	Descrição
Tipo de avaliador	Usuário ou grupo responsável pela avaliação do risco. Estas são as opções: ○ Responsáveis pela entidade ○ Responsáveis pelo risco ○ Grupo
Grupo de avaliador	Grupo responsável pela avaliação do risco. Este campo aparece somente quando **Grupo** é selecionado no campo **Tipo de avaliador**.
Tipo de aprovador	Usuário ou grupo responsável pela aprovação da avaliação. Estas são as opções: ○ Responsáveis pela entidade ○ Gerente do avaliador ○ Grupo ○ Nenhum(a)
Grupo de aprovadores	Grupo responsável pela aprovação da avaliação. Este campo aparece somente quando **Grupo** é selecionado no campo **Tipo** de aprovador.

8. Selecione **Marcar como concluído**.
   A fase Frequência de reavaliação no playbook do agendador de avaliação é aberta.
9. No cartão de atividade de frequência de reavaliação, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cartão de frequência de reavaliação

Campo	Descrição
Iniciar mais tarde	Opção para iniciar as avaliações em uma data futura.
Iniciar avaliações em	Data em que você deseja programar uma avaliação. Este campo aparece somente quando a opção **Iniciar mais tarde** está selecionada.
Frequência de reavaliação	Com que frequência você deseja avaliar os riscos. Estas são as opções: ○ Nenhum(a) ○ Semanalmente ○ Mensalmente ○ Trimestralmente ○ Semestralmente ○ Anualmente **Nota:** Se você conduzir uma avaliação de risco não planejada antes da próxima data de reavaliação programada, a data da avaliação subsequente será determinada pela frequência estabelecida na última avaliação. Por exemplo, se sua frequência estiver definida como mensal e você conduzir a avaliação inicial em 1º de janeiro, se você executar uma avaliação não planejada em 15 de janeiro, a próxima avaliação ainda será baseada na data da última avaliação.
Dias para atraso	Número de dias em que a avaliação deve ser concluída após ser iniciada. Por exemplo, se você definir um valor de 10 neste campo, a data de vencimento da avaliação será definida como 10 dias após a data em que a avaliação foi iniciada. O valor padrão é 30.

10. Selecione **Marcar como concluído**.
    A fase Revisar e iniciar no playbook do agendador de avaliação é aberta.
11. Para iniciar as avaliações, selecione **Iniciar avaliações**.
    Quando você gera uma avaliação, o avaliador ou o grupo do avaliador recebe uma notificação por e-mail indicando que a avaliação foi atribuída a ele.
12. **Opcional:** Para voltar no fluxo de trabalho e mudar o escopo, a atribuição ou a frequência, selecione o ícone de ⋮ de menu e escolha **Redefinir escopo**.

Resultado
As avaliações foram iniciadas. Você pode exibir todas as avaliações programadas em **Planejamento de avaliação de risco** > **Avaliações programadas**.

Executar avaliação de risco avançada no Espaço de trabalho de risco

Realize avaliações de risco para avaliar os riscos inerentes, a eficácia dos controles, os riscos residuais e os riscos desejados na aplicação Espaço de trabalho de risco. Você pode definir respostas de risco que permitem gerenciar e mitigar os riscos identificados durante o processo de avaliação de risco.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc.business_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você deve atribuir manualmente as funções de avaliação de risco avançado à função sn_grc.business_user. Para entender como você pode ajustar a concessão de funções e grupos, consulte o artigo Como ajustar a concessão de funções e grupos para usar trabalhos em segundo plano [KB0963693] na Base de conhecimento Now Support. Você deve fazer login em Now Support para exibir o artigo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma avaliação de risco é realizada para o seguinte:

- Riscos inerentes
- Eficácia dos controles
- Riscos residuais
- Riscos desejados

As avaliações de risco geram pontuações de risco que são calculadas automaticamente com base nas configurações feitas na metodologia de avaliação de risco (RAM). Se você quiser mudar as pontuações calculadas automaticamente, poderá substituir as pontuações calculadas e fornecer uma justificativa. Se você não tiver controles para avaliar, a pontuação de risco residual será a mesma que a pontuação de risco inerente.

Depois de executar a avaliação, você pode definir a resposta ao risco. A resposta a riscos se refere ao processo de gestão de riscos identificados. É um processo de planejamento e tomada de decisão em que os gerentes de risco decidem como lidar com cada risco. Ao executar a avaliação, você pode exibir informações de referência detalhadas no painel contextual lateral. Este painel fornece informações para eventos de risco, problemas em aberto, violações do indicador principal, resultados de testes de controle e falhas do indicador de controle.

Se a avaliação de risco estiver sendo realizada pelo delegado de um avaliador, o campo **Delegados do avaliador** mostrará o nome do delegado.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Minhas tarefas**.
2. Abra a avaliação de risco que você deseja avaliar e siga um destes procedimentos.
   - Se você quiser iniciar a avaliação, selecione **Vamos começar**.
   - Se você achar que a avaliação de risco deve ser atribuída a outra pessoa, selecione **Reatribuir** e preencha os detalhes necessários.
   - Se este risco foi avaliado anteriormente, para exibir a avaliação anterior, selecione **Revisar última avaliação**.
3. Para realizar a avaliação inerente, responda a todas as perguntas de avaliação inerente.
   a. **Opcional:** Para exibir a orientação de um fator, selecione o ícone de ponto de interrogação (.
   b. **Opcional:** Para exibir a ponderação qualitativa e quantitativa, selecione o ícone [de classificação geral.
   A aplicação salva automaticamente suas respostas e calcula a pontuação de risco geral.
4. **Opcional:** Para alterar os resultados do risco inerente calculado, faça o seguinte:
   a. Selecione a opção **Gostaria de mudar a pontuação calculada**.
   b. No campo **Substituir risco inerente**, selecione o valor apropriado.
   c. Insira comentários que explicam os motivos da mudança na pontuação calculada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Mover para avaliação de controle**.
6. Para a avaliação de controle, siga um destes procedimentos:
   - Para avaliar a eficácia dos controles, responda a todos os fatores de avaliação de controle.
   - Para prosseguir sem avaliar os controles de mitigação, selecione a opção **Avaliação de controle não aplicável**.
   - Para avaliar o ambiente de controle sem adicionar controles, selecione a opção **Gostaria de mudar a pontuação calculada** e consulte a etapa 8.

   Você também pode alterar os resultados de eficácia do controle calculado fornecendo uma justificativa para alterar a pontuação.
7. Para adicionar ou criar controles para a avaliação de controle, siga um destes procedimentos:
   - Para adicionar controles existentes, selecione **Adicionar**.
   - Para herdar controles comuns, selecione **Herdar controles comuns**.
   - Para criar um controle, selecione a seta para baixo ao lado do botão **Herdar controles comuns** e selecione **Criar controle**.
   - Para adicionar controles da taxonomia de controle, selecione a seta para baixo ao lado do botão **Herdar controles comuns** e selecione **Criar a partir de objetivos de controle**.
8. **Opcional:** Para avaliar o ambiente de controle sem adicionar controles, faça o seguinte:
   a. Selecione a opção **Gostaria de mudar a pontuação calculada**.
   b. No campo **Substituir eficácia do controle**, selecione o valor apropriado.
   c. Insira comentários que explicam os motivos da mudança na pontuação calculada.
9. Para avaliar os riscos restantes após a implementação de controles de mitigação, selecione **Mover para avaliação residual** e responda aos fatores.
   Você também pode mudar a pontuação residual calculada fornecendo uma justificativa para mudar a pontuação.
10. **Nota:**
    A disponibilidade da avaliação de risco desejada no formulário de avaliação depende das condições descritas na RAM.

    Para avaliar o nível de risco desejado que você deseja alcançar no futuro, selecione **Mover para avaliação de destino** e responda aos fatores.
    Você também pode mudar a pontuação desejada calculada fornecendo uma justificativa para mudar a pontuação.
11. Para selecionar uma estratégia apropriada e definir o plano de ação para os riscos avaliados, faça o seguinte.
    a. Selecione **Definir resposta a riscos**.
    b. Selecione as respostas de risco apropriadas.
    c. **Opcional:** Para criar uma tarefa de resposta a riscos, selecione o botão **Criar tarefa** e selecione os valores apropriados.
    Para obter mais informações, consulte Criar uma tarefa de resposta a riscos no Espaço de trabalho de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. **Opcional:** Para vincular tarefas de resposta a riscos existentes ou copiar as tarefas junto com as estratégias de resposta a riscos da avaliação anterior ao reavaliar um risco, selecione **Sim, continuar com existente**.
O botão **Sim, continuar com o existente** aparece somente quando você está reavaliando um risco. Para continuar com outra resposta, selecione **Mudar resposta**.

e. Selecione **Revisar e enviar** e revisar suas respostas.
As tarefas de resposta a riscos são criadas e atribuídas ao atribuído. Você pode editar a tarefa e modificá-la para mudar o proprietário.

12. Para vincular problemas existentes à avaliação de risco, faça o seguinte:
Você deve habilitar a opção **Permitir vinculação de problema à avaliação de risco** no formulário Metodologia de avaliação de risco (RAM) para usar este recurso.
    a. Selecione **Adicionar problemas existentes**.
    b. Selecione os problemas na lista e selecione **Adicionar**.
13. Para criar problemas para a avaliação de risco, faça o seguinte:
Você deve habilitar a opção **Permitir vinculação de problema à avaliação de risco** no formulário Metodologia de avaliação de risco (RAM) para usar este recurso.
    a. Selecione **Criar problema**.
    b. No formulário Criar um problema, preencha os detalhes necessários.
    c. Selecione **Salvar**.
14. **Opcional:** Se você quiser modificar a avaliação, selecione **Editar**.
15. **Opcional:** Para exibir as atividades que estão ocorrendo na avaliação, selecione o ícone Log de .
16. Se você tiver aprovadores definidos, selecione **Enviar**.
A página inicial de avaliação é exibida. Você pode revisar o resumo da sua avaliação.
17. Para solicitar aprovação, editar atribuição ou reatribuir, selecione uma das opções a seguir.

Resultado

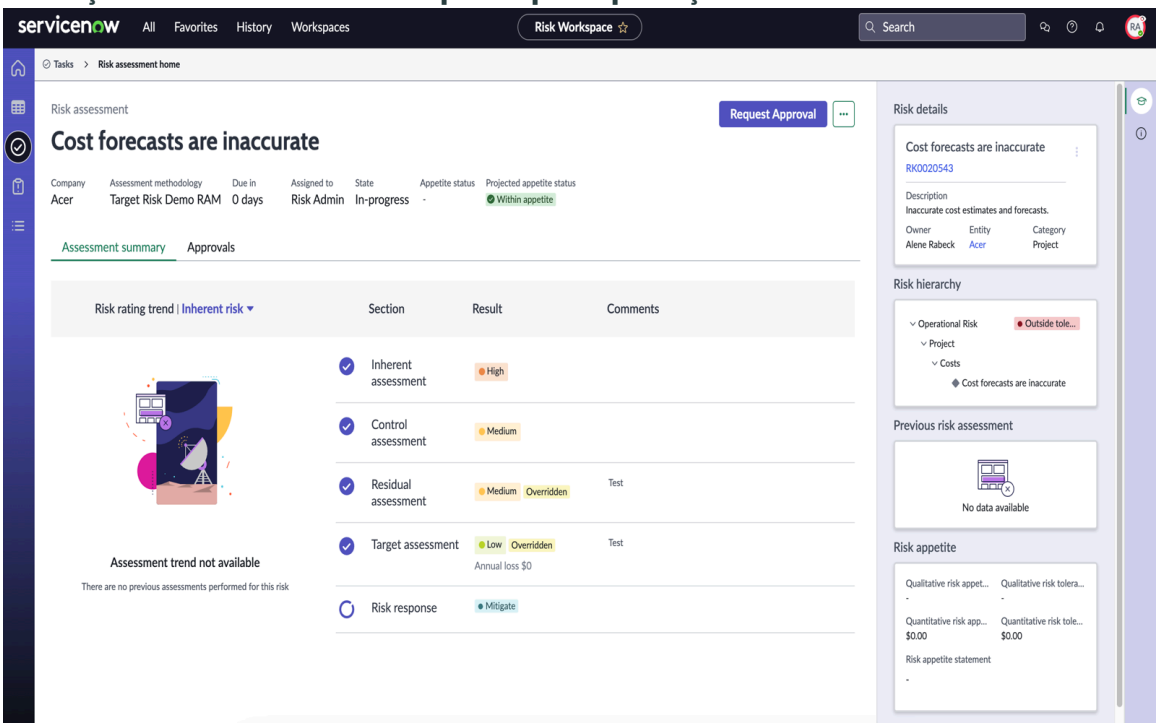
A avaliação é enviada ao aprovador e o fluxo de trabalho de aprovação é iniciado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example:

Avaliação de risco em andamento pronta para aprovação



Executar qualquer avaliação de objeto no Espaço de trabalho de risco

Avalie os riscos em qualquer objeto ou registro em ServiceNow®. Um exemplo de avaliação de objeto é avaliar a gestão de mudanças ou avaliar uma citação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para executar uma avaliação de risco de objeto, não é necessário um conhecimento prévio de risco. Ao executar qualquer avaliação de objeto no Espaço de trabalho de risco, você não vê a descrição do risco e nenhuma informação de referência porque todo o contexto de risco não é necessário. Você pode configurar o botão de avaliação de risco no registro do objeto e iniciar a avaliação. Para obter mais informações, consulte Qualquer avaliação de objeto usando a Avaliação de risco avançada.

Procedimento

1. Navegar até Meu **Todos** > **Risco** > **Espaço de risco**.
2. Clique na fila de)
3. Em **Minhas tarefas pendentes**, em Avaliações de risco avançadas, abra a avaliação de risco de objeto atribuída a você.
4. Se você selecionar **Iniciar avaliação**, responda às perguntas de avaliação.
   Para obter mais informações, consulte Executar avaliação de risco avançada no Espaço de trabalho de risco.
5. Clique em **Salvar**.
6. Se você configurou a resposta a riscos em sua metodologia de avaliação de riscos, selecione a estratégia de resposta a riscos apropriada e clique em **Definir resposta a riscos**.
7. Para enviar a avaliação para revisão, clique em **Revisar e enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A página inicial de avaliação é exibida. Você pode revisar o resumo da sua avaliação.

8. Para solicitar aprovação, editar atribuição ou reatribuir, selecione uma das opções a seguir. **Solicitar aprovação**.

Fluxo de trabalho da tarefa de resposta a riscos

O fluxo de trabalho da tarefa de resposta a riscos é um processo estruturado para gerenciar os riscos avaliados, definindo planos de ação para aceitar, mitigar, evitar ou transferir esses riscos.

Explorando a jornada do usuário para a tarefa de resposta a riscos

Os estados de uma tarefa de resposta a riscos são os seguintes:

1. **Rascunho**: o estado padrão quando uma tarefa de resposta a riscos é criada.
2. **Trabalho em andamento**: o estado em que o proprietário da tarefa de resposta a riscos começa a trabalhar nela e a envia ao aprovador para revisão.
3. **Aguardando aprovação**: o estado em que o aprovador revisa a tarefa de resposta a riscos e a aprova ou rejeita.
4. **Encerrado**: o estado em que o aprovador aprova a tarefa de resposta a riscos, passando-a para o estado Encerrado.

O fluxo de trabalho da tarefa de resposta a riscos consiste nas seguintes fases:

Criar uma tarefa de resposta a riscos

Depois que um avaliador identifica os planos de resposta a riscos, ele cria tarefas de resposta a riscos. O usuário com a função sn_risk_advanced.ara_assessor pode criar uma tarefa de resposta a riscos e atribuí-la ao usuário de risco com a função sn_risk.user. Após a criação, a tarefa de resposta a riscos passa para o estado Rascunho. Para obter mais informações, consulte Criar uma tarefa de resposta a riscos no Espaço de trabalho de risco.

Criar itens de ação

O avaliador de risco pode criar várias estratégias com vários itens de ação para cada tarefa de resposta a riscos. Itens de ação são tarefas específicas e granulares definidas em uma tarefa de resposta a riscos para abordar e gerenciar riscos com eficácia. Itens de ação podem ser criados e definidos quando a tarefa de resposta a riscos está no estado Rascunho ou no estado Trabalho em andamento. Para obter mais informações, consulte Criar um item de ação na tarefa de resposta a riscos.

Os itens de ação têm seu próprio fluxo de trabalho independente. Para obter mais informações, consulte Fluxo de trabalho do item de ação na tarefa de resposta a riscos.

Nota:
Você pode criar itens de ação de resposta a riscos para todos os tipos de tarefas de resposta a riscos, exceto para tarefas de aceitação de risco.

Responder às tarefas de resposta a riscos

Depois que a tarefa de resposta a riscos é atribuída, o proprietário da tarefa de resposta a riscos move a tarefa de resposta a riscos para o estado Trabalho em andamento. Nesta fase, o proprietário da tarefa de resposta a riscos define um plano de ação para a tarefa de resposta a riscos. Depois de definir o plano de ação, o proprietário da tarefa pode solicitar aprovação dos aprovadores definidos no configurador de aprovação. Por padrão, um único nível de aprovação está habilitado para todos os tipos de tarefas de resposta a riscos, em que o responsável pelo risco pode aprovar as tarefas. Essas aprovações podem ser configuradas com base nos requisitos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depois que o proprietário da tarefa solicita aprovação, a tarefa de resposta a riscos é movida para o estado Aguardando aprovação.

> **Importante:**
> Todos os itens de ação associados à tarefa de resposta a riscos devem ser encerrados para mover a tarefa de resposta a riscos do estado Trabalho em andamento para o estado Aguardando aprovação.

Aprovar ou rejeitar a tarefa de resposta a riscos

No estado Aguardando aprovação, os aprovadores definidos no configurador de aprovação podem revisar o plano de ação e aprovar ou rejeitar a tarefa de resposta a riscos. A tarefa de resposta a riscos será movida para o estado Encerrado, se todos os aprovadores aprovarem a tarefa. Se algum dos aprovadores rejeitar a tarefa, a tarefa de resposta a riscos voltará para o estado Trabalho em andamento.

Fluxo de trabalho do item de ação na tarefa de resposta a riscos

O fluxo de trabalho do item de ação é um processo estruturado para gerenciar as tarefas granulares associadas às tarefas de resposta a riscos, que são atribuídas a várias partes interessadas.

Explorando a jornada do usuário para um item de ação

Os estados de um item de ação são os seguintes:

1. **Rascunho**: o estado padrão quando um item de ação é criado.
2. **Atribuído**: o estado em que o item de ação é atribuído a um usuário.
3. **Trabalho em andamento**: o estado em que o proprietário do item de ação começa a trabalhar nele e o envia ao proprietário da tarefa de resposta a riscos para revisão.
4. **Revisão**: o estado em que o proprietário da tarefa de resposta a riscos revisa o item de ação e o aprova ou rejeita.
5. **Encerrado**: o estado em que o proprietário da tarefa de resposta a riscos aprova o item de ação, passando-o para o estado Encerrado.

O fluxo de trabalho do item de ação consiste nas seguintes fases:

Criar itens de ação

O avaliador de risco ou o proprietário da tarefa de resposta a riscos pode criar várias estratégias com vários itens de ação para cada tarefa de resposta a riscos. Itens de ação são tarefas específicas e granulares definidas em uma tarefa de resposta a riscos para abordar e gerenciar riscos com eficácia. O proprietário da tarefa de resposta a riscos define um plano de ação para o item de ação. Itens de ação podem ser criados quando a tarefa de resposta a riscos está no estado Rascunho ou no estado Trabalho em andamento. Para obter mais informações, consulte Criar um item de ação na tarefa de resposta a riscos.

> **Nota:**
> Você pode criar itens de ação de resposta a riscos para todos os tipos de tarefas de resposta a riscos, exceto para tarefas de aceitação de risco.

Responder ao item de ação

O designado do item de ação de resposta a riscos move o item de ação para o estado Trabalho em andamento. Nesta fase, o proprietário do item de ação especifica a ação realizada no campo **Comentários** do atribuído, junto com todas as outras etapas necessárias. O proprietário do item de ação envia o item de ação ao proprietário da tarefa de resposta a riscos para aprovação. Depois

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

que o proprietário do item de ação solicita aprovação, o item de ação é movido para o estado Revisão.

Aprovar ou rejeitar o item de ação

No estado Revisão, o proprietário da tarefa de resposta a riscos pode revisar os comentários do designado e aprovar ou rejeitar o item de ação. Se o aprovador aprovar o item de ação, ele passará para o estado Encerrado. Se o aprovador rejeitar o item de ação, o item de ação voltará para o estado Trabalho em andamento.

> **Importante:**
> Todos os itens de ação associados à tarefa de resposta a riscos devem ser encerrados para mover a tarefa de resposta a riscos do estado Trabalho em andamento para o estado Aguardando aprovação.

Criar uma tarefa de resposta a riscos no Espaço de trabalho de risco

Crie uma tarefa de resposta a riscos para definir o plano de ações, atribuir responsabilidades, definir prioridades e estabelecer prazos para garantir a gestão eficaz dos riscos avaliados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk_advanced.ara_assessor

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Espaço de risco**.
2. Selecione a tarefa  ícone.
3. Abra uma avaliação de risco à qual você deseja adicionar uma tarefa de resposta a riscos e navegue até a seção Resposta a riscos.
4. Para criar uma tarefa de resposta a riscos, selecione **Criar tarefa** ao lado do plano de resposta a riscos selecionado.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tarefa de resposta a riscos

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da tarefa de resposta a riscos.
Plano	Ações que são implementadas para gerenciar o risco identificado. As ações incluem etapas, métodos e recursos necessários para gerenciar o risco.
Atribuído a	Pessoa responsável por gerenciar a tarefa de resposta a riscos.
Prioridade	Importância ou urgência da tarefa de resposta a riscos.
Prazo	Data em que a tarefa de resposta a riscos deve ser concluída.

6. Selecione **Salvar tarefa**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um item de ação na tarefa de resposta a riscos

Crie várias estratégias com vários itens de ação para cada tarefa de resposta a riscos. Os itens de ação ajudam você a entender e se concentrar em etapas específicas necessárias para gerenciar riscos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk_advanced.ara_assessor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Itens de ação são tarefas específicas e granulares definidas em uma tarefa de resposta a riscos para abordar e gerenciar riscos com eficácia. Eles são elevados da tarefa de resposta a riscos mais ampla e podem ser atribuídos a diferentes usuários para garantir que o plano de resposta necessário seja executado.

Nota:
Você pode criar itens de ação para:

- Respostas a riscos, exceto tarefas de aceitação de risco
- Respostas ao risco que estão em rascunho ou trabalho em andamento

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Espaço de risco**.
2. Selecione a tarefa  ícone.
3. Abra uma tarefa de resposta a riscos à qual você deseja adicionar um item de ação.
4. Selecione a lista relacionada **Itens de ação**.
5. Selecione **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Criar novo item de ação, consulte Formulário Criar novo item de ação.
7. Selecione **Salvar**.
8. Para enviar o item de ação ao atribuído, selecione **Enviar ao atribuído**.
   O item de ação passa para o estado Atribuído.

Formulário Criar novo item de ação

Use o formulário Criar novo item de ação para definir o plano de ação, atribuir responsabilidades, definir prioridades e estabelecer marcos para o item de ação.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Formulário Criar novo item de ação

Campo	Descrição
Título	Nome exclusivo do item de ação.
Plano de ação	Ações que são implementadas para gerenciar o risco identificado. As ações incluem etapas, métodos e recursos necessários para gerenciar o risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo item de ação

Campo	Descrição
Revisor	Pessoa responsável pela revisão do item de ação. Este campo é definido automaticamente com o nome da pessoa que cria o item de ação.
Prioridade	Importância ou urgência do item de ação.
Data de início	Data em que o item de ação está programado para começar.
Atribuído a	Pessoa responsável por concluir o item de ação.
Estado	Status do item de ação. Esse campo é definido automaticamente como **Rascunho**.
Data de término	Data em que o item de ação deve ser concluído.
Lista de observação	Lista de indivíduos que podem exibir e receber notificações sobre o item de ação.
Detalhes	
A seção Detalhes é uma seção somente leitura.	
Tarefa de resposta a riscos	Nome da tarefa de resposta a riscos que inclui este item de ação.
Risco	Nome do risco para o qual este item de ação foi criado.
Prioridade	Importância ou urgência da tarefa de resposta a riscos.
Estado	Status da tarefa de resposta a riscos.
Entidade	Nome da entidade associada.
Prazo	Data em que a tarefa de resposta a riscos deve ser concluída.
Ações tomadas	
Comentário do designado	Comentários ou ações realizadas pelo designado responsável pela implementação do item de ação. Este campo é somente leitura para o proprietário da tarefa de resposta a riscos.
Comentários adicionais	Informações ou detalhes adicionais sobre o item de ação.

Tradução automática

Fluxo de trabalho para identificação de risco no Espaço de trabalho de risco

Os fluxos de trabalho fornecem orientação passo a passo para concluir o processo de identificação de risco no GRC Espaço de trabalho de risco.

No Espaço de trabalho de risco, um gerente de risco pode usar o fluxo de trabalho de identificação de risco para identificar riscos. O fluxo de trabalho tem várias fases. O andamento da fase é atualizado conforme as atividades são concluídas. O fluxo de trabalho de identificação de risco é dividido em várias raias. Cada raia no fluxo de trabalho inclui uma ou mais atividades para um proprietário de tarefa concluir.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O benefício de usar o fluxo de trabalho de identificação de risco é que você pode obter uma exibição detalhada em uma única interface. Você também pode voltar facilmente a qualquer fase e reiniciar uma atividade.

Para identificação de risco, depois que um registro de identificação de risco é criado, o questionário de coleta de informações é enviado ao usuário atribuído. Você também pode enviar lembretes por e-mail para os usuários responderem ao questionário. Depois que as respostas são recebidas, o gerente de risco pode realizar as seguintes atividades:

1. Exibir as respostas.
2. Aprove ou rejeite as respostas.

   Nota:
   Se houver rejeição, o gerente de risco poderá fornecer um motivo para a rejeição e reenviar o questionário.

3. Iniciar avaliação inerente.
4. Execute a avaliação de risco.
5. Exibir as pontuações da avaliação.
6. Relacione os riscos recomendados ou relacione-os na biblioteca. Como alternativa, o gerenciador de riscos também pode criar riscos.

   Nota:
   Riscos recomendados são riscos gerados a partir de objetos de informações.

7. Marque a atividade como concluída.
8. Relacionar as políticas recomendadas ou relacioná-las na biblioteca.
9. Relacionar ou criar controles adicionais depois que os controles de vários riscos e políticas forem gerados automaticamente.
10. Solicite certificações para todos os controles ou controles seletivos.

É importante lembrar os seguintes pontos:

- Em um fluxo de trabalho, a progressão de fase é automática, no entanto, se você reiniciar qualquer atividade após concluí-la, precisará passar manualmente para a próxima fase.
- Se você terminar de relacionar os controles e passar novamente para o mapeamento de risco, a fase de mapeamento de controle será movida para o estado pendente.
- Quando você reinicia um fluxo de trabalho, uma nova instância de fluxo de trabalho é criada.

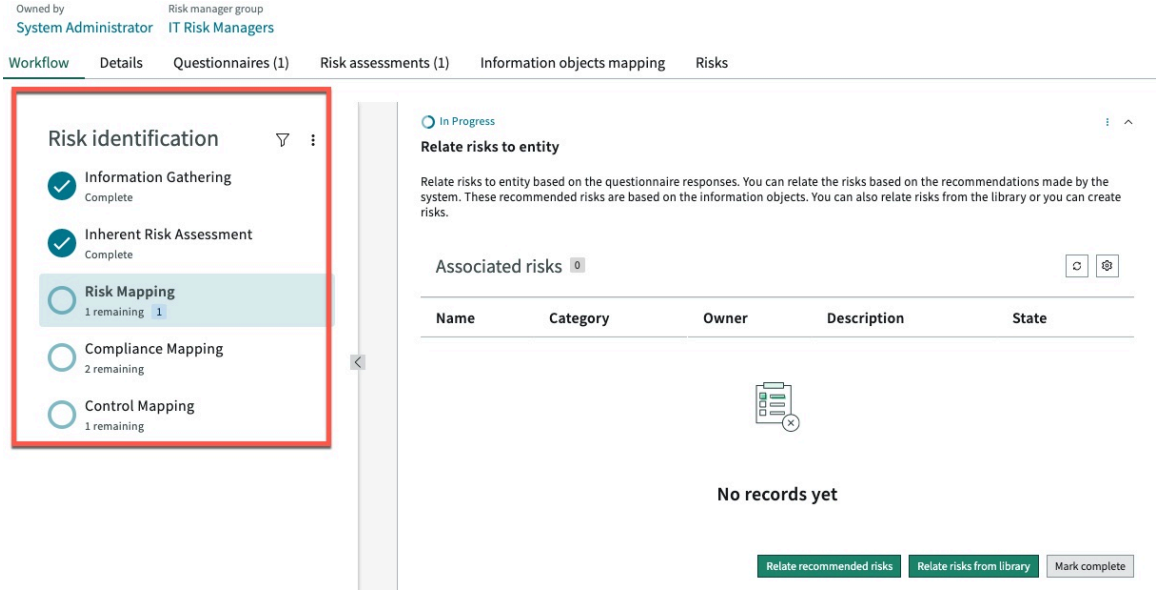
Para obter mais informações, consulte Avaliação de risco da aplicação usando avaliação de risco avançada

As imagens a seguir mostram as fases e ações do fluxo de trabalho:

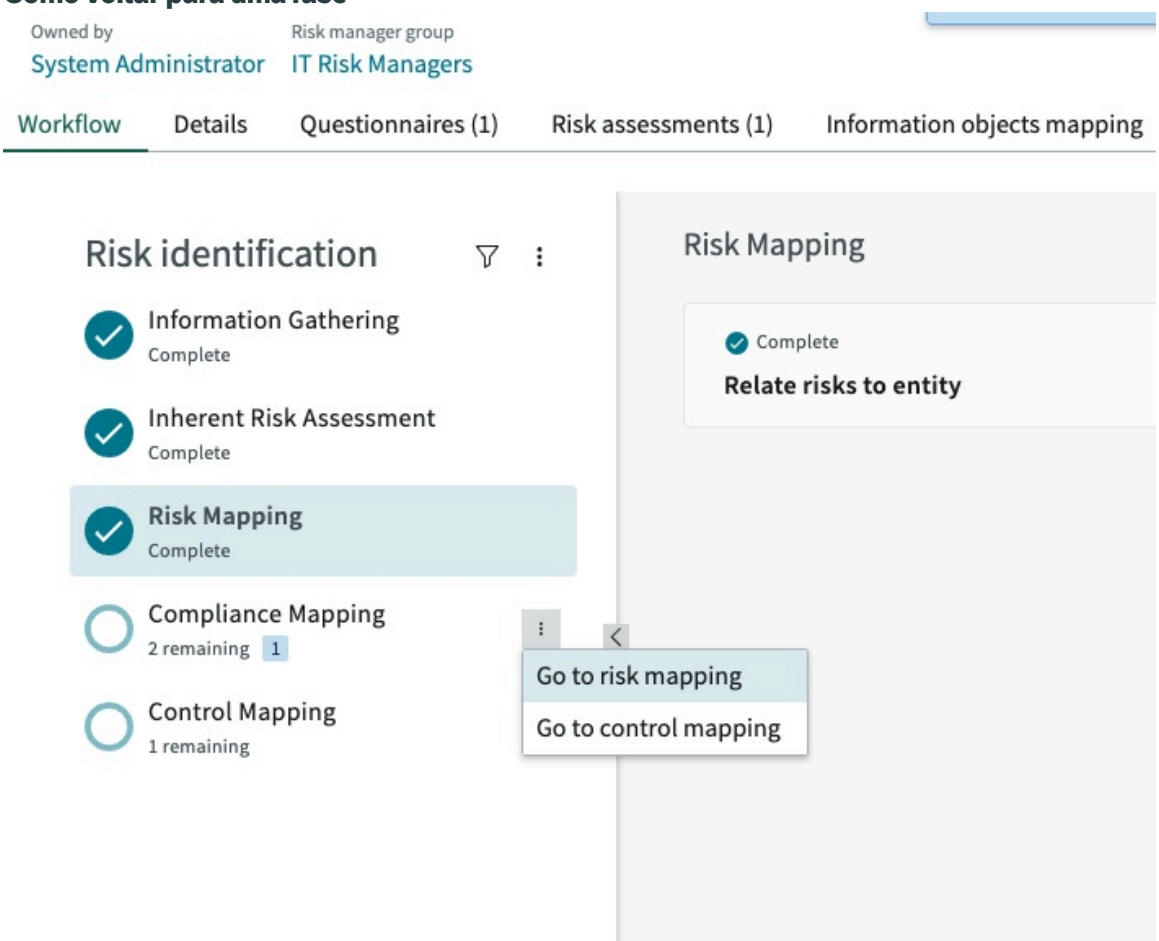
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fases do fluxo de trabalho



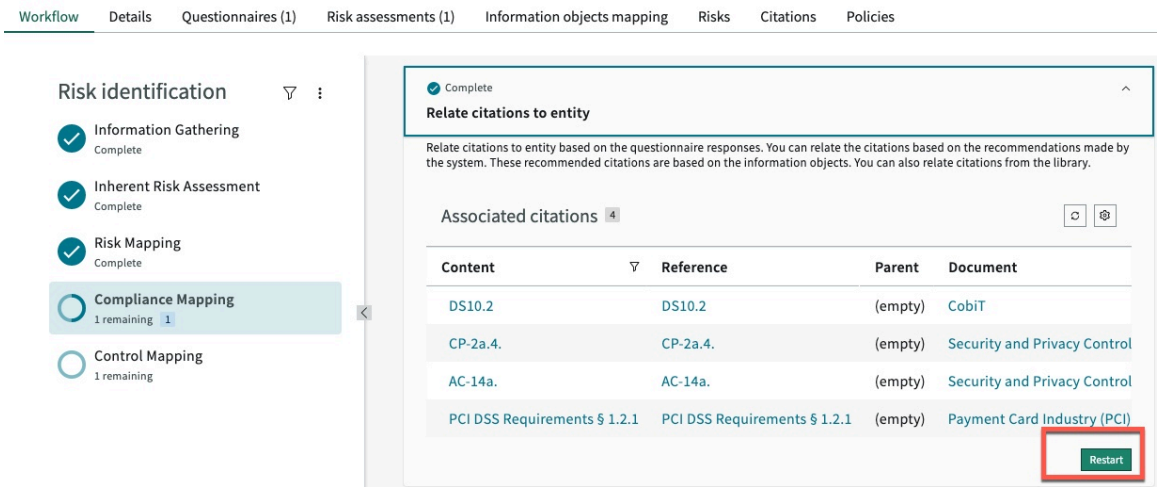
Como voltar para uma fase



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como reiniciar uma atividade



Criar um evento de risco no Espaço de trabalho de risco

Crie um evento de risco no Espaço de trabalho de risco. Eventos de risco são perdas financeiras e não financeiras, quase acidentes e ganhos potenciais ou reais que ocorrem em uma organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você cria um evento de risco, o evento de risco passa pelo ciclo de vida definido de análise, aprovação e fechamento. Criar ou registrar eventos de risco permite que sua organização evite que eventos semelhantes ocorram.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Eventos de risco** > **Todos os eventos**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos a seguir:

Formulário Criar novo evento de risco

Campo	Descrição
Nome	Nome do evento de risco, como Roubo de caixa eletrônico.
Descrição	Descrição do evento de risco relatado.
Classificação	
Tipo de evento	Tipo de evento. As opções são as seguintes: ○ **Impacto financeiro**: selecione esta opção quando o evento levar a perdas monetárias. ○ **Impacto não financeiro**: selecione esta opção quando o evento não tiver perdas monetárias.
Categoria	Categoria de evento. Você pode editar a categoria para aplicar uma das seguintes opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Pessoal**: por exemplo, qualquer dano físico causado a um funcionário. ○ **Jurídico**: por exemplo, um funcionário é encontrado realizando negócios que representam conflito de interesses. ○ **Segurança da informação**: por exemplo, um roubo, roubo ou falha do sistema. ○ **Recursos Humanos**: por exemplo, processos confidenciais movidos por um funcionário contra outro funcionário.
Subtipo	Subtipo de evento. As opções são: ○ **Real**: selecione esta opção se o evento tiver realmente ocorrido. ○ **Possível**: selecione esta opção se o evento tiver potencial para ocorrer.
Descoberto por	Pessoa que descobriu o evento de risco.
Aberto	Data de criação do evento de risco.
Aberto por	Pessoa que cria o evento de risco.
Quase acidente	Opção para especificar se o evento de risco tinha o potencial de incorrer em perdas, mas não resultou em perdas. Este campo está disponível quando **Potencial** é selecionado no campo **Subtipo**.
Ganho financeiro	Opção para mostrar se o evento de risco resultou em um ganho em vez de uma perda. Esta opção será selecionada automaticamente se o evento de risco atender a uma das seguintes condições: ○ Se **Potencial** for selecionado no campo **Subtipo** e o campo **Perda esperada** ou **Perda potencial** tiver um valor negativo devido ao ganho. ○ Se **Real** for selecionado no campo **Subtipo** e o campo **Perda líquida** tiver um valor negativo.
Usado na modelagem	Opção para compartilhar os registros de eventos de risco com sistemas externos em que a análise avançada é realizada usando técnicas de simulação, como a simulação de Monte Carlo. A simulação de Monte Carlo é uma técnica matemática usada para estimar os possíveis resultados de um evento incerto.
Propriedade	
Entidade primária	Entidade que suporta o prejuízo. Esta entidade está visível para a gestão de emissão de relatórios.
Grupo responsável	Grupo responsável por monitorar o evento até o fechamento.
Centro de custos	Número da conta da entidade.
Responsável	Pessoa que possui o evento de risco. Um gerente de risco pode ser um proprietário de evento. Se o grupo responsável for especificado, os responsáveis serão filtrados do grupo responsável.
Datas importantes	
Data da ocorrência	Data em que o evento ocorreu.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Data da descoberta	Data em que o evento foi descoberto ou notado pela primeira vez.
Estimativas de Lucro/Perdas	
Perda esperada	Valor da perda esperada. A perda esperada é a média ponderada de probabilidade de todas as perdas possíveis. Esse valor se baseia no julgamento do usuário sobre o valor esperado que a organização pode perder.
Impacto não financeiro	Classificação do impacto não financeiro associado ao evento.
Perda potencial	Valor esperado como uma possível perda devido ao evento de risco. Este valor é a perda máxima que uma entidade pode incorrer devido à perda do evento de risco.
Sobreposição de risco de crédito/mercado	
Evento de limite	Opção para marcar o evento como um evento de limite. Um evento de limite é um evento de risco operacional que leva a uma consequência, como uma perda financeira, em outra categoria de risco.
Tipo de risco externo	Tipo de risco externo que o evento de risco pode ter. As opções são as seguintes: ○ **Crédito**: risco de crédito é a possibilidade de uma perda resultante da falha de um mutuário em pagar um empréstimo ou cumprir obrigações contratuais. Por exemplo, quando os emprestadores oferecem cartões de crédito ou empréstimos, há o risco de o mutuário não pagar o empréstimo. ○ **Mercado**: o risco de mercado é a possibilidade de um investidor incorrer em perdas devido a fatores que afetam o desempenho dos mercados financeiros nos quais ele está envolvido. Por exemplo, uma recessão pode afetar todo o mercado. Esta opção aparece quando **o evento de limite** é selecionado.
Referência de risco externo	ID para reconciliação no livro de contas. Este valor é definido automaticamente. Esta opção aparece quando **o evento de limite** é selecionado.
Análise de causa raiz	
Causa	Motivo primário pelo qual o evento de risco ocorreu.
Descrição da causa	Breve descrição sobre o motivo pelo qual o evento de risco ocorreu.
Consequência	Consequência do evento de risco. Por exemplo, multas regulatórias podem ser impostas como resultado do evento de risco.
Ações tomadas	Ações corretivas que foram realizadas para resolver o problema. Este é o registro inicial do evento.
Atividade	
Anotações de trabalho	Anotações sobre o evento de risco. Essas anotações não estão visíveis para usuários externos.
Comentários adicionais	Comentários adicionais sobre o evento de risco. Essas anotações ficam visíveis para os usuários externos.

4. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

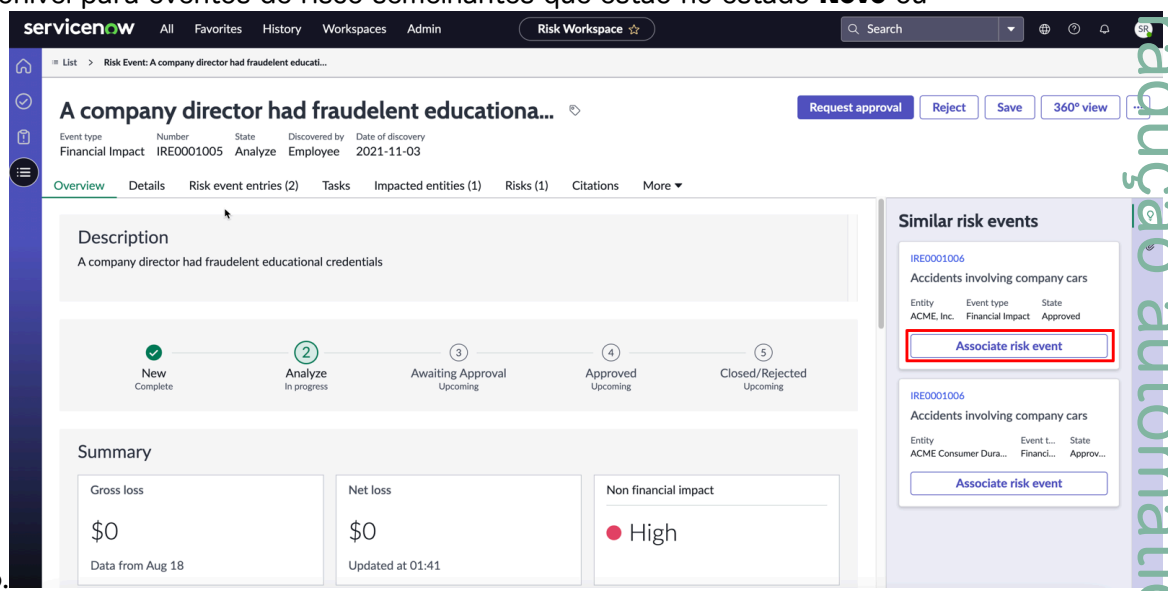
Associar eventos de risco semelhantes

Treine uma definição de solução de semelhança que usa aprendizado de máquina ativando o plug-in Governança, risco e conformidade: Inteligência preditiva. A solução permite que o sistema exiba eventos de risco semelhantes automaticamente.

O plug-in Governança, risco e conformidade: Inteligência preditiva usa Inteligência Artificial (IA) e Aprendizado de Máquina (ML) para gerenciar os eventos de risco com mais eficiência. Você pode identificar eventos de risco semelhantes e agrupá-los para capturar e analisar o impacto real do evento de risco.

Por exemplo, em uma organização com operações em vários locais, as equipes de eventos de risco em diferentes locais podem estar trabalhando em tipos semelhantes de eventos de risco. Este desafio resulta em esforços duplicados para gerenciar os eventos de risco dentro da organização. Essa capacidade reduz o esforço manual no gerenciamento de eventos de risco semelhantes e melhora a eficiência organizacional geral.

Você pode associar eventos de risco semelhantes somente quando o evento de risco principal está no estado **Analisar**. Além disso, o botão Associar evento de risco não está disponível para eventos de risco semelhantes que estão no estado **Novo** ou **Rejeitado**.



O administrador de aprendizado de máquina da plataforma (ml_admin) pode criar uma definição de solução e modificar uma existente. Você pode navegar até **Eventos de risco** > **Administração** > **Propriedades** para atualizar a propriedade do evento de risco com o novo nome de definição de solução.

Categorização de riscos com o plug-in Governança, risco e conformidade: Inteligência preditiva

Usando o plug-in Governança, risco e conformidade: Inteligência preditiva, você pode prever as declarações de risco para seus riscos órfãos (os riscos que não têm declarações de risco) nos registros de risco da sua organização. Você pode identificar a declaração de risco correta para os riscos e agregá-los em categorias gerenciáveis.

Visão geral

Normalmente, a primeira linha de funcionários ou os defensores de risco em uma organização identificam os riscos para o negócio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Um campeão de risco é um executivo encarregado de identificar e relatar riscos em uma organização.

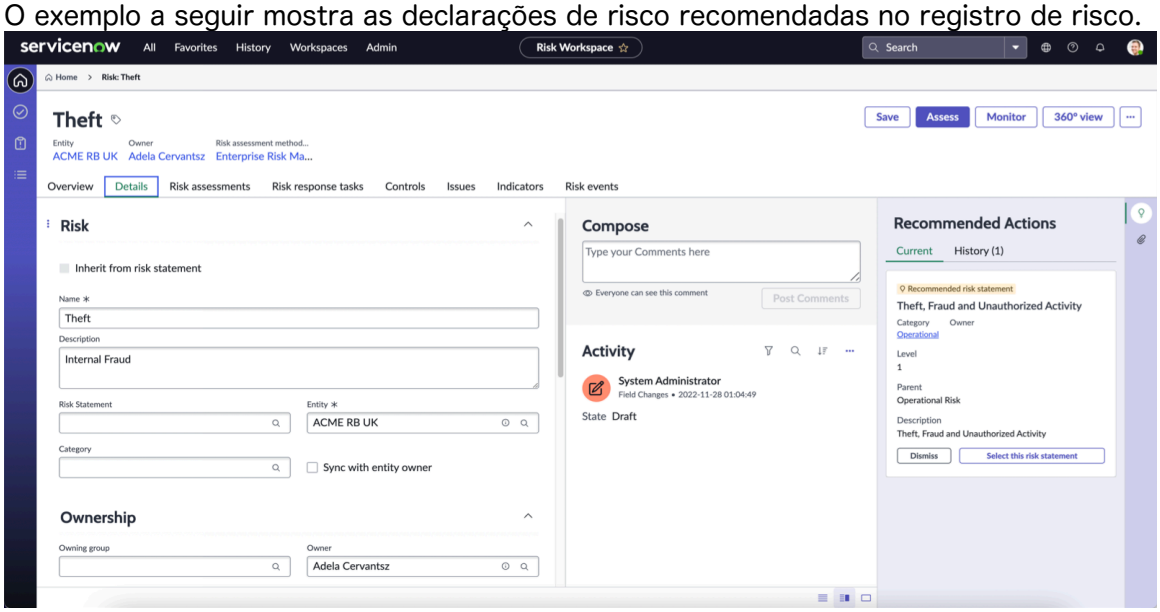
Conforme os defensores de risco identificam esses riscos, eles associam manualmente os riscos à declaração de risco correta. A gestão sênior da organização obtém visibilidade do perfil de risco da organização porque esses riscos operacionais são agregados aos riscos empresariais.

No entanto, seus defensores de risco devem pesquisar manualmente a biblioteca de riscos completa para identificar a declaração de risco correta para os riscos identificados. Esta atividade é demorada e representa um uso ineficiente de recursos. Quando os defensores de risco pesquisam declarações de risco manualmente, eles tendem a selecionar a correspondência mais antiga em vez de pesquisar a biblioteca inteira, o que resulta na categorização incorreta de riscos com declarações de risco.

Como prever declarações de risco em registros de risco

O plug-in Governança, risco e conformidade: Inteligência preditiva usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina (ML) para prever as declarações de risco relacionadas nos registros de risco. O plug-in Inteligência preditiva usa a capacidade de semelhança no mecanismo Inteligência preditiva para comparar o nome e a descrição do risco com as declarações de risco. Com este plug-in, sua organização pode reduzir o esforço necessário para pesquisar e identificar as declarações de risco a serem associadas aos riscos identificados. Sua organização também obtém maior precisão na agregação e emissão de relatórios de risco e na visibilidade do perfil de risco da organização.

O exemplo a seguir mostra as declarações de risco recomendadas no registro de risco.



Nota:
Um usuário de risco (sn_risk.user) só pode ver as recomendações de declaração de risco quando a declaração de risco não está definida no registro de risco. Com base nas recomendações, um usuário de risco pode associar o risco a uma declaração de risco relacionada.

Benefícios da categorização de risco com declarações de risco

Ao categorizar os riscos da sua organização com a declaração de risco, os seguintes benefícios são fornecidos para diferentes usuários:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Responsáveis pelo risco: identifique a declaração de risco correta para os riscos órfãos para agrupar os riscos em categorias gerenciáveis.
- Gerentes de risco: reduza o número de riscos órfãos que foram criados pela primeira linha de funcionários ou defensores de risco. Os gerentes de risco obtêm visibilidade do perfil de risco da organização e podem analisar o impacto devido ao tipo semelhante de riscos.
- Administrador de risco: configure a definição da solução para prever as declarações de risco baseadas nas necessidades organizacionais.

Como configurar o recurso

Um administrador de risco com a função ml_admin pode configurar a categorização de risco na aplicação Espaço de trabalho de risco. Antes que sua organização possa usar este recurso, o administrador de risco deve instalar e ativar as seguintes aplicações e plug-ins:

- Gestão de riscos
- Espaço de trabalho de risco
- Inteligência preditiva
- Ações recomendadas - Avançado

Um administrador de risco pode treinar uma solução de semelhança padrão para os riscos em sua organização usando o plug-in Inteligência preditiva.

Nota:
Uma solução de semelhança é uma solução de aprendizado de máquina para coletar e comparar seus registros existentes com novos registros semelhantes.

Para obter mais informações, consulte Criação e treinamento de uma solução de semelhança .

Nota:
Você deve ter pelo menos 1000 registros de risco para que o algoritmo de semelhança funcione.

Um administrador de risco com a função ml_admin pode revisar a definição da solução de semelhança padrão para risco e modificá-la com base nas necessidades organizacionais.

Analisar um evento de risco no Espaço de trabalho de risco

Analisar eventos de risco enviados pelo usuário. Você pode adicionar detalhes adicionais ao evento de risco, solicitar mais informações do remetente ou rejeitar o evento de risco se o evento não for válido.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um evento de risco é enviado, ele contém informações básicas ou escassas. Como gerente de risco, você deve adicionar detalhes adicionais a ele quando o evento estiver no estado **Analisar**. Esses detalhes adicionais consistem no seguinte:

- Aprovadores do evento de risco.
- Causa raiz do evento.
- Ação preventiva e corretiva para o evento.
- Entradas adicionais para o evento para dividir as perdas do evento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Citações
- Tarefas
- Controles afetados
- Problemas

Se você precisar de mais informações sobre o evento de risco, poderá solicitar que o remetente forneça informações adicionais. Se você achar que o evento não merece atenção ou é inválido, poderá rejeitar o evento.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Eventos de risco** > **Todos os eventos**.
2. Abra o evento a ser analisado e clique em **Analisar**.
3. Clique na lista relacionada Detalhes e modifique as informações necessárias.
   Se o evento de risco ocorreu, mas as perdas foram recuperadas rapidamente, a opção**Recuperação rápida completa** será selecionada. Se o evento de risco resultou em um ganho, em vez de uma perda, a opção **Ganho financeiro** será selecionada. Para entender como um evento de risco pode resultar em um ganho, consulte Gerenciar eventos de risco
4. Clique em **Salvar**.
5. Nesta fase, você pode fazer o seguinte.
6. Para adicionar mais informações ao evento de risco, clique na lista relacionada apropriada e adicione os detalhes necessários.

O que Fazer Depois

Se o evento de risco for do subtipo **Real**, crie entradas de evento de risco. Para obter mais informações, consulte Criar uma entrada de evento de risco no Espaço de trabalho de risco.

Criar uma entrada de evento de risco no Espaço de trabalho de risco

Crie uma entrada de evento de risco para determinar o impacto monetário ou não monetário do evento de risco. Um evento de risco pode ter várias entradas de evento de risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As entradas de evento de risco capturam as perdas diretas e indiretas relatadas devido ao evento de risco. Por exemplo, se um evento de risco de um surto de incêndio em uma organização for relatado, as perdas diretas e indiretas associadas a ele poderão ser a substituição de móveis, a substituição de hardware, a perda de dados importantes e assim por diante. Todas essas perdas associadas devem ser capturadas individualmente. Você pode adicionar entradas de evento de risco somente para eventos reais. As entradas de evento de risco potencial não podem ter entradas de evento de risco. Você pode selecionar qualquer moeda ao relatar as perdas e o sistema de conversão de moeda converterá a moeda para USD.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Eventos de risco** > **Todos os eventos**.
2. Abra o evento ao qual você deseja adicionar entradas de evento de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique na lista relacionada Entradas de eventos de risco.
4. Para criar perdas diretas e indiretas, nova recuperação de perda, novo custo adicional ou novo impacto não financeiro, execute as seguintes ações conforme necessário.
5. Clique **em Salvar** e atualize a página.
   Os valores de perda são atualizados na página.

Criar um evento externo do ORX

Crie um evento de risco externo do Operational Riskdata eXchange (ORX) para compartilhar o evento de risco da sua empresa com outras organizações. Essa troca de informações de eventos de risco atua como um aprendizado para outras organizações do setor e evita que elas cometam os mesmos erros.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk_workspace.operational_risk_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A associação do ORX permite que os profissionais de risco operacional e não financeiro coletem, meçam e analisem dados de forma eficaz e consistente com o setor. Para exibir e criar um evento do ORX, você deve habilitar a propriedade *`Show ORX External Events`*.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Eventos de risco externo** > **Eventos do ORX**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Novo formulário de evento externo do ORX

Campo	Descrição
Nome	Nome do evento de risco
Descrição	Breve descrição do evento.
Detalhes da empresa	
Empresa	Empresa na qual o evento ocorreu.
Região	Região em que o evento ocorreu.
Função da empresa	Função que a empresa tinha em relação à transação.
Linha comercial de nível 2	Linha de negócios do evento.
País	País em que o evento ocorreu.
Contraparte	Tipo de contraparte ou reclamante que está envolvido no evento.
Membro do ORX	Opção para mostrar se a empresa é um membro do ORX existente.
Detalhes da perda	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Identificador de evento de perda	ID do evento de perda.
Categoria de perda	Categoria da perda.
Tipo de evento de nível 2	Nível 2 do evento, como finanças corporativas, banco comercial e assim por diante.
Código do processo	Código do processo.
Código do produto	Código do produto.
Aberto	Opção para indicar se o evento de risco está aberto.
Origens	Origem do evento.
Classificação	
Risco de limite	Evento de risco operacional que aciona uma consequência, por exemplo, perda financeira em outra categoria de risco.
Status da AMA	A abordagem de medição avançada (AMA) é um dos três métodos de risco operacional possíveis que podem ser usados em Basel II por um banco ou outra instituição financeira.
Valores financeiros	
Valor das perda bruta	Valor da perda bruta.
Recuperação direta	Qualquer pagamento que não seja uma recuperação indireta recebida pela empresa que compense a perda.
Recuperação indireta	Recuperação feita por meio de seguro.
Perda Líquida (na moeda local)	Perda líquida incorrida na moeda local.
Perda líquida (em euros)	Perda líquida incorrida convertida para Euros.
Datas importantes	
Data da descoberta	Data em que o evento foi descoberto.
Data de início do evento	Data em que o evento começou
Data da liquidação	Data em que o evento foi resolvido.
Data de publicação	Data em que o evento foi publicado.
Data de término do evento	Data em que o evento foi concluído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Causa	
Nível de causa 3	Terceiro nível de causa do evento.
Detalhes adicionais	
Jurisdição	Jurisdição do evento.
Categoria de cenário	Categoria do cenário, como conduta, fraude externa, tecnologia e assim por diante.
Instabilidade ambiental	Aspecto do ambiente ou circunstâncias em que o banco estava operando no momento do evento.
Atividade	
Anotações de trabalho	Anotações que estão visíveis para qualquer respondente deste evento, seu gerente ou um administrador.
Comentários adicionais	Comentários adicionais sobre este evento.

Relatar um evento de risco do Portal de risco

Relate um evento de risco no Portal de risco. O Portal de risco fornece um método fácil para relatar rapidamente eventos de risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: função sn_grc.business_user

Procedimento

1. Navegar até **Portal de risco**.
2. Em Relatório, clique em **Evento de risco**
   O formulário Relatar evento de risco é exibido.
3. No formulário, preencha os campos.
4. Clique **em Enviar para revisão**.

Resultado

O evento de risco é criado e enviado para revisão da equipe de risco.

Cores do gráfico para dados de risco

Você pode exibir suas visualizações de dados de risco em cores diferentes para obter uma visão geral rápida de seus riscos.

Vários relatórios de risco aparecem na página inicial de Risco. Alguns exemplos desses relatórios são gráficos de pizza, gráficos de barras e assim por diante. Esses relatórios mostram as classificações de risco em cores diferentes. Por padrão, ServiceNow® fornece as cores do gráfico para as seguintes classificações de risco para Avaliações de risco avançadas.

- Muito alto
- Crítico
- Ineficaz

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

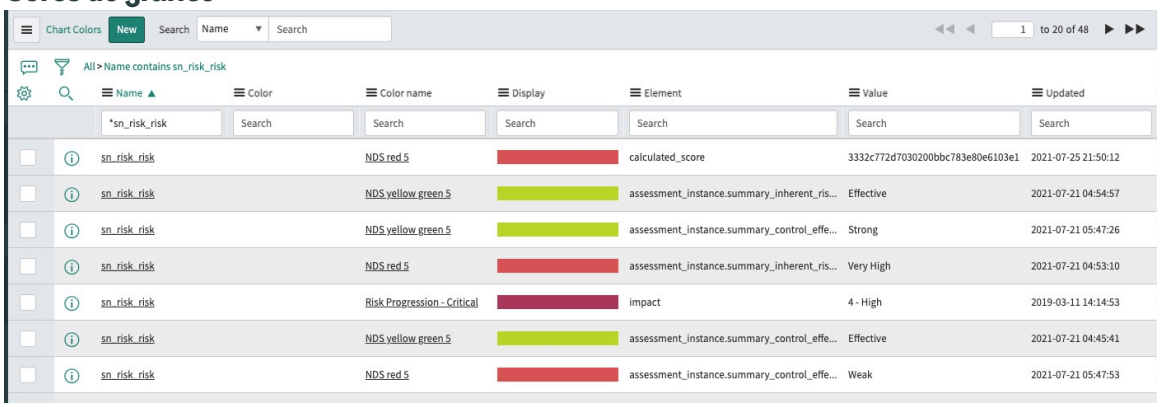
- Alto(a)
- Médio
- Moderado(a)
- Precisa de melhoria
- Baixo(a)
- Eficaz
- Muito baixo

Para o risco clássico, os seguintes critérios de risco são definidos com as respectivas cores:

- Muito baixo
- Baixo(a)
- Moderado(a)
- Alto(a)
- Muito alto

Se você quiser adicionar ou modificar um critério de risco ou uma classificação de risco, um administrador de relatório com a função report_admin poderá configurar as cores do gráfico. Para obter mais informações sobre como configurar cores de gráfico, consulte Uso de cores de gráfico .

Cores do gráfico



Criar um processo de negócios no Espaço de trabalho de risco

Crie um processo de negócios no Espaço de trabalho de risco e defina os proprietários, aprovadores, a criticidade dos negócios e a frequência de revisão do processo.

Antes de Iniciar

Função necessária: arquiteto empresarial, responsável pelo serviço ou itil

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar um processo de negócios, é importante verificar a tríplice CIA. A tríplice CIA se refere à confidencialidade, integridade e disponibilidade. A tríplice CIA é um modelo comum que forma a base para o desenvolvimento de sistemas e políticas de segurança. Eles são usados para a identificação de vulnerabilidades e métodos para lidar com problemas e criar soluções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço de risco** > **Listas** > **Processos de negócios**.
2. Clique **em Criar novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de processo de negócios

Campo	Descrição
Nome	Nome do processo de negócios.
Descrição	Descrição do processo de negócios.
Primário	Processo de negócios primário, se existir, para criar uma hierarquia de processos de negócios.
Frequência de revisão	Frequência de revisão do processo de negócios.
Propriedade	
Fase do ciclo de vida	Fase do registro no ciclo de vida dos negócios. A fase determina o status e exibe as ações. Este campo é definido automaticamente como **Idealização** quando você salva o formulário de um processo no estado **Rascunho**.
Gerenciado pelo grupo	Grupo que mantém o processo de negócios.
Grupo de aprovação	Grupo que deve revisar e aprovar o processo de negócios.
Pertencente a	Usuário responsável pelo processo de negócios. Este usuário é membro do grupo Gerenciado por.
Status da fase do ciclo de vida	Status do processo de negócios na fase do ciclo de vida. Este campo é definido automaticamente como **Em avaliação** quando você salva o formulário de um processo no estado **Rascunho**.
Próxima data de revisão	Data planejada em que o processo de negócios deve ser revisado. O valor neste campo é definido automaticamente somente depois que o processo de negócios é aprovado.
Descrição	Descrição resumida do processo de negócios. A descrição pode incluir o histórico, as etapas reais e a interação do processo.
Impacto nos negócios	
Criticalidade do negócio declarada	Criticidade do processo de negócios com base na sua avaliação subjectiva. As opções são: ○ **1- mais crítico** ○ **2- um pouco crítico** ○ **3- menos crítico** ○ **4- não crítico**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Criticalidade do negócio determinada	Criticidade calculada do processo de negócios com base na avaliação dos subprocessos. As opções são: ○ **1- mais crítico** ○ **2- um pouco crítico** ○ **3- menos crítico** ○ **4- não crítico**
Tríade da CIA	
Impacto na confidencialidade	Classificação de risco para o risco de perda de confidencialidade do processo. As opções são: ○ **Alto** ○ **Médio** ○ **Baixo(a)**
Impacto na integridade	Classificação de risco de impacto na integridade do processo. As opções são: ○ **Alto** ○ **Médio** ○ **Baixo(a)**
Impacto na disponibilidade	Classificação de risco de perda de disponibilidade para o processo. As opções são: ○ **Alto** ○ **Médio** ○ **Baixo(a)**

4. Clique com o botão direito do mouse e salve o formulário.
   O registro passa para o estado **Rascunho**.

Tópicos relacionados

Adicionar ativos relacionados a um processo de negócios

Adicionar ativos relacionados a um processo de negócios

Adicione ativos de negócios relacionados a um processo de negócios para obter visibilidade sobre os ativos de TI e seu desempenho.

Antes de Iniciar

Função necessária: arquiteto empresarial, responsável pelo serviço ou itil

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um processo de negócios é compatível com vários ativos, como aplicações de negócios, servidores de rede, servidores de aplicações e seus serviços e assim por diante. É importante que um proprietário de processo seja capaz de estabelecer esse relacionamento e ter visibilidade sobre esses ativos de TI e seu desempenho. Por exemplo, suponha que a gestão de licenças de funcionários seja um processo de negócios. Este processo de negócios depende de uma aplicação para automatizá-lo. A aplicação, por sua vez, depende de servidores para executá-la. Portanto, se você relacionar os ativos a um processo, poderá acompanhar o desempenho geral de seus processos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço de risco** > **Listas** > **Processos de negócios**.
2. Abra o processo de negócios ao qual você deseja adicionar ativos e clique na lista relacionada Ativos relacionados.
3. Clique em **Adicionar**.
   O pop-up Ativos relacionados é exibido.
4. Selecione os ativos relacionados que você deseja adicionar ao processo de negócios.
5. Clique em **Adicionar**.
6. Clique em **Salvar**.

Criar um plano de testes no Espaço de trabalho de risco

Crie um plano de testes para documentar o procedimento de teste de controle. Você pode criar um plano de testes a partir do zero ou com base em um modelo de teste para descrever como um recurso deve ser testado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Testes de controle** > **Planos de testes de controle**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar novo plano de testes

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Nome	Nome do plano de testes.
Controle	O controle que este plano de testes cobre.
Entidade	A entidade é preenchida automaticamente com base no valor selecionado no campo **Controle**.
Modelo de teste	Modelo de teste relacionado. Se você selecionar um modelo de teste, todos os campos nas seções Teste de **design e Testeoperacional** serão preenchidos com os valores do modelo de teste.
Duração	Duração esperada do teste.
Teste de design	
Expectativas de design	Requisito básico que deve ser atendido para que um controle seja eficaz.
Procedimentos de avaliação do design	Procedimento ou etapas a serem seguidas para concluir se o design do controle é eficaz para atingir

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	o objetivo de controle ou não. Isso se baseia na expectativa de design.
Teste operacional	
Expectativas operacionais	Expectativas que devem ser atendidas para garantir que o controle esteja operando de forma eficaz para atingir o objetivo de controle.
Procedimentos de avaliação operacional	Etapas detalhadas, para realizar as expectativas operacionais, que precisam ser executadas para concluir que o controle está funcionando com sucesso.

4. Clique em **Salvar**.
5. Para explorar visualmente os relacionamentos entre os diferentes tipos de dados de auditoria críticos que afetam seus negócios, clique no botão de **exibição de 360 °**.

Filtrar dados no workbench do mapa térmico de risco

Como usuário de risco, filtre os dados no workbench do mapa térmico de risco para obter uma exibição granular dos riscos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk_workspace.operational_risk_manager, sn_risk_workspace.business_op_risk_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usando o recurso do construtor de condições, o workbench do mapa térmico de risco permite filtrar ainda mais os riscos que precisam de atenção. Por exemplo, você pode filtrar riscos com classificação alta. Se você tiver um filtro importante que usa com frequência, também poderá salvar o filtro.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de riscos** > **Espaço de risco**.
2. Na página inicial, selecione o ícone de).
3. Selecione o ícone.
4. Na caixa de diálogo Exibição avançada, forneça os valores para campo, operador e valor.
5. Selecione **Enviar**.
   O mapa térmico é atualizado com os resultados filtrados.
6. Para exibir as condições de filtro que você criou e aplicou, selecione **Visão geral do filtro**.
7. Para limpar os resultados da condição de filtro, selecione **Limpar resultados**.
8. Para salvar o filtro, selecione o botão Salvar filtro ( ) no painel contextual lateral.
   a. No campo **Título**, forneça um título para o filtro.
   b. Selecione **Salvar**.
   O filtro salvo aparece na lista relacionada Meus filtros salvos.
9. Para excluir uma condição de filtro que você criou, abra a caixa de diálogo Filtro, selecione o botão Excluir condição ( ) e clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definir o apetite de risco para uma entidade

Defina o apetite de risco nos registros da entidade na aplicação Gestão de riscos para avaliar todos os riscos possíveis e definir os limites para os riscos aceitáveis e inaceitáveis para o seu negócio.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os proprietários da entidade podem definir o apetite de risco e a tolerância e copiar o apetite de risco qualitativo para as entidades descendentes. Ao fazer essa tarefa, uma empresa pode definir e gerenciar um plano de ação quando há uma violação. Ao definir o apetite qualitativo (escala numérica e classificações) e quantitativo (valor monetário), um usuário de risco pode entender o apetite de risco e tomar decisões. Para obter mais informações sobre o apetite e a tolerância de risco, consulte Apetite de risco e tolerância em Risco avançado.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Espaço de risco**.
2. Selecione o ícone de lista Ícone de e navegue até a entidade.
3. Defina o apetite de risco para uma entidade nova ou existente:
   - Para definir o apetite de risco de uma nova entidade, selecione **Novo**.
   - Para definir o apetite de risco para uma entidade existente, selecione e abra o registro de entidade necessário.
4. No formulário da entidade, selecione a seção **Apetite de risco** e preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Campos de apetite de risco no formulário Entidade.
5. Selecione **Salvar**.
6. **Opcional:** Para copiar o apetite qualitativo para as entidades descendentes, selecione o ícone de mais ações ícone no formulário e selecione **Copiar apetite qualitativo**.

Importante:
Você só pode copiar o apetite qualitativo e a tolerância para entidades descendentes quando o apetite de risco da entidade descendente não é substituído. Você deve definir o apetite quantitativo e a tolerância para cada nível na hierarquia.

Campos de apetite de risco no formulário Entidade

Saiba mais sobre os campos de apetite de risco no formulário Entidade. Use esses campos para definir o apetite de risco, avaliar todos os riscos possíveis e definir os limites para os riscos aceitáveis e inaceitáveis na aplicação Gestão de riscos.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Nota:
Os campos de apetite de risco que aparecem no formulário da entidade dependem das propriedades avançadas de avaliação de risco definidas pelo administrador de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de apetite de risco no formulário Entidade

Campo	Descrição
Substituir apetite de risco qualitativo	Opção para substituir o apetite de risco qualitativo da entidade primária. Por padrão, todas as entidades herdam o apetite de risco da entidade ascendente no formulário da entidade. Ao selecionar esta opção, você pode definir os valores de apetite de risco para a entidade atual separadamente. **Nota:** Este campo aparece somente quando há uma entidade ascendente disponível para a entidade atual.
Apetite qualitativo	Apetite de risco em escala numérica e termos de classificação. O apetite qualitativo é comparado com a classificação de risco qualitativa para calcular o status do apetite qualitativo. Você pode definir o apetite qualitativo com base na escala de apetite definida pelo administrador de risco. As opções padrão são as seguintes: • 1 - Reverso • 2 - Minimalista • 3 - Cauteloso • 4 - Aberto • 5 - Ávido Um administrador de risco pode mudar ou criar as escalas de apetite de risco com base no requisito da organização. Para obter mais informações, consulte Configurar uma escala de apetite de risco. Depois de definir o apetite qualitativo, você pode copiá-lo para as entidades descendentes. **Nota:** Um usuário de risco e leitor de risco com a função sn_risk_advanced.qualitative_risk_appetite_reader só pode exibir o apetite qualitativo e os valores de tolerância qualitativos no formulário e em outros locais.
Apetite quantitativo	Apetite de risco em termos quantitativos. O apetite de risco quantitativo pode ser medido e expresso em valores monetários. O apetite quantitativo é a quantidade de perda que uma organização está disposta a arriscar. Por exemplo, uma organização decide ter US$ 10.000 (Dólares norte-americanos)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de apetite de risco no formulário Entidade

Campo	Descrição
	como um Ativo sem desempenho de meta (NPA) para este ano, o que significa que a organização define US $ 10.000 (Dólares norte-americanos) como o apetite de risco quantitativo. O apetite quantitativo é comparado com a expectativa de perda anual (ALE) para calcular o status do apetite quantitativo. **Nota:** Um usuário de risco e leitor de risco com a função sn_risk_advanced.quantitative_risk_appetite_reader só pode exibir o apetite quantitativo e os valores de tolerância quantitativa no formulário e em outros locais.
Tolerância qualitativa	Tolerância de risco em escala numérica e termos de classificação. A tolerância de risco é o desvio padrão do apetite de risco definido. A tolerância qualitativa é comparada com a classificação de risco qualitativa para calcular o status de apetite qualitativo. A tolerância qualitativa deve ser maior do que o apetite qualitativo definido. Você pode definir a tolerância qualitativa com base na escala de apetite definida pelo administrador de risco. As opções padrão são as seguintes: • 1 - Reverso • 2 - Minimalista • 3 - Cauteloso • 4 - Aberto • 5 - Ávido Um administrador de risco pode modificar ou criar as escalas de apetite de risco com base no requisito da organização. Para obter mais informações, consulte Configurar uma escala de apetite de risco.
Tolerância quantitativa	Tolerância de risco em termos quantitativos. A tolerância de risco é o desvio padrão do apetite de risco definido. A tolerância de risco quantitativa pode ser medida e expressa em valores monetários. Por exemplo, uma organização decide ter US$ 15.000 (Dólares norte-americanos) como um Ativo sem desempenho de meta (NPA) para este ano, o que significa que a organização define US$ 15.000 como a tolerância de risco quantitativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de apetite de risco no formulário Entidade

Campo	Descrição
	A tolerância quantitativa é comparada com a expectativa de perda anual (ALE) para calcular o status de apetite quantitativo. **Nota:** A tolerância quantitativa deve ser maior do que o apetite quantitativo definido.
Status do apetite de risco	
Status de apetite qualitativo	Status de apetite qualitativo da entidade. O status do apetite qualitativo é calculado comparando o apetite qualitativo definido com o apetite qualitativo que está mapeado para a classificação de risco final. Um administrador de risco pode mapear as escalas de apetite para os critérios de classificação de risco para o tipo de avaliação final na metodologia de avaliação de risco (RAM). **Nota:** A RAM primária associada à classe de entidade é considerada para o cálculo do status. Por exemplo, se você definir o apetite qualitativo como 2-Minimalista e a tolerância qualitativa como 4-Aberto, os seguintes status serão exibidos: • Para uma classificação de risco qualitativa de 1- Averso ou 2-Minimalista, o status de apetite está dentro do apetite. • Para uma classificação de risco qualitativa de 3-Cauteloso ou 4-Aberto, o status do apetite está fora do apetite. • Para uma classificação de risco qualitativa de 5-Hungry, o status do apetite está fora da tolerância.
Status de apetite quantitativo	Status de apetite quantitativo da entidade. Os valores de expectativa de perda anual (ALE) são comparados com o apetite quantitativo definido para calcular esse status de apetite. **Nota:** O valor de ALE agregado da RAM primária associada à classe de entidade é considerado para o cálculo do status. Por exemplo, se você definir o apetite quantitativo como $ 1.000 (Dólares norte-americanos) e a tolerância quantitativa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de apetite de risco no formulário Entidade

Campo	Descrição
	como $ 1.500, os seguintes status serão exibidos: • Para ALE igual ou inferior a US$ 1.000, o status do apetite está dentro do apetite. • Para intervalos de ALE de US$ 1.001 a US$ 1.500, o status do apetite está fora do apetite. • Para ALE superior a US$ 1.500, o status do apetite está fora da tolerância.
Status do apetite	Status geral do apetite. O status de apetite geral considera o pior cenário entre o status qualitativo e quantitativo. Por exemplo, se o status de apetite qualitativo estiver dentro do apetite e o status de apetite quantitativo estiver fora do apetite, o status de apetite geral estará fora do apetite.

Definir o apetite de risco para um risco

Defina o apetite de risco nos registros de risco na aplicação Gestão de riscos para avaliar todos os riscos possíveis e definir os limites para riscos aceitáveis e inaceitáveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os riscos herdam o valor de apetite da declaração de risco associada. Os proprietários de risco também podem definir o apetite de risco e a tolerância no formulário de risco quando há um requisito de negócios para substituir o valor primário. Para obter mais informações sobre o apetite e a tolerância de risco, consulte Apetite de risco e tolerância em Risco avançado.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Espaço de risco**.
2. Selecione o ícone de lista Ícone de e navegue até o risco.
3. Defina o apetite de risco para um risco novo ou existente:
   - Para definir o apetite de risco para um novo risco, selecione **Novo**.
   - Para definir o apetite de risco para um risco existente, selecione e abra o registro de risco necessário.
4. No formulário de risco, selecione a seção **Apetite de risco** e preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Campos de apetite de risco no formulário de risco.
5. Selecione **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de apetite de risco no formulário de risco

Saiba mais sobre os campos de apetite de risco no formulário Risco. Use esses campos para definir o apetite de risco, avaliar todos os riscos possíveis e definir os limites para riscos aceitáveis e inaceitáveis na aplicação Gestão de riscos.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Nota:
Os campos de apetite de risco que aparecem no formulário da entidade dependem das propriedades avançadas de avaliação de risco definidas pelo administrador de risco.

Campos de apetite de risco no formulário de risco

Campo	Descrição
Substituir apetite de risco qualitativo	Opção para substituir o apetite de risco qualitativo da declaração de risco. Por padrão, todos os riscos herdam o apetite de risco da declaração de risco no formulário de risco. Ao selecionar esta opção, você pode definir os valores de apetite de risco para o risco atual separadamente. **Nota:** Este campo aparece somente quando há uma declaração de risco associada disponível para o risco atual.
Justificativa para substituição	Motivo para substituir os valores qualitativos de apetite de risco da declaração de risco no risco atual. Essas informações ajudam o gerente de risco a entender a necessidade de negócio da substituição. **Nota:** Este campo aparece somente quando a opção **Substituir apetite de risco qualitativo** está selecionada.
Apetite qualitativo	Apetite de risco em escala numérica e termos de classificação. O apetite qualitativo é comparado com a classificação de risco qualitativa para calcular o status do apetite qualitativo. Você pode definir o apetite qualitativo com base na escala de apetite definida pelo administrador de risco. As opções padrão são as seguintes: • 1 - Reverso • 2 - Minimalista • 3 - Cauteloso • 4 - Aberto • 5 - Ávido Um administrador de risco pode mudar ou criar as escalas de apetite de risco com base no requisito da organização. Para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de apetite de risco no formulário de risco

Campo	Descrição
	obter mais informações, consulte Configurar uma escala de apetite de risco. **Nota:** Um usuário de risco e leitor de risco com a função sn_risk_advanced.qualitative_risk_appetite_reader só pode exibir o apetite qualitativo e os valores de tolerância qualitativos no formulário e em outros locais.
Apetite quantitativo	Apetite de risco em termos quantitativos. O apetite de risco quantitativo pode ser medido e expresso em valores monetários. O apetite quantitativo é a quantidade de perda que uma organização está disposta a arriscar. Por exemplo, uma organização decide ter US$ 10.000 (Dólares norte-americanos) como o ativo sem desempenho de meta (NPA) para este ano, o que significa que a organização define US $ 10.000 (Dólares norte-americanos) como o apetite de risco quantitativo. O apetite quantitativo é comparado com a expectativa de perda anual (ALE) para calcular o status do apetite quantitativo. **Nota:** Um usuário de risco e leitor de risco com a função sn_risk_advanced.quantitative_risk_appetite_reader só pode exibir o apetite quantitativo e os valores de tolerância quantitativa no formulário e em outros locais.
Tolerância qualitativa	Tolerância de risco em escala numérica e termos de classificação. A tolerância de risco é o desvio padrão do apetite de risco definido. A tolerância qualitativa é comparada com a classificação de risco qualitativa para calcular o status de apetite qualitativo. A tolerância qualitativa deve ser maior do que o apetite qualitativo definido. Você pode definir a tolerância qualitativa com base na escala de apetite definida pelo administrador de risco. As opções padrão são as seguintes: • 1 - Reverso • 2 - Minimalista • 3 - Cauteloso • 4 - Aberto • 5 - Ávido

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de apetite de risco no formulário de risco

Campo	Descrição
	Um administrador de risco pode mudar ou criar as escalas de apetite de risco com base no requisito da organização. Para obter mais informações, consulte Configurar uma escala de apetite de risco.
Tolerância quantitativa	Tolerância de risco em termos quantitativos. A tolerância de risco é o desvio padrão do apetite de risco definido. A tolerância de risco quantitativa pode ser medida e expressa em valores monetários. Por exemplo, uma organização decide ter US$ 15.000 (Dólares norte-americanos) como um Ativo sem desempenho de meta (NPA) para este ano, o que significa que a organização define US$ 15.000 (Dólares norte-americanos) como a tolerância de risco quantitativa. A tolerância quantitativa é comparada com a expectativa de perda anual (ALE) para calcular o status de apetite quantitativo. **Nota:** A tolerância quantitativa deve ser maior do que o apetite quantitativo definido.
Declaração de apetite de risco	Declaração de apetite de risco que define a quantidade e os tipos de risco que uma organização está disposta a aceitar para atingir seus objetivos. Ele documenta o que a organização considera como ameaças e suas estratégias de resposta. Essas declarações fornecem contexto adicional para entender o apetite de risco e ajudam a empresa a tomar decisões informadas sobre o risco. Por exemplo, "A ACME Inc. não tem apetite para acesso não autorizado a sistemas e dados confidenciais e manterá controles rígidos para mitigar ameaças externas contra sua infraestrutura de tecnologia. A ACME Inc. tem pouco apetite para perder a continuidade das operações de negócios devido a telecomunicações ou disponibilidade do sistema não confiáveis. O planejamento e a execução da resiliência corporativa devem estar alinhados com os objetivos estratégicos. A ACME Inc. tem um apetite moderado por soluções de tecnologia inovadora para atender às demandas do usuário em um ambiente em rápida mudança. A agência exercerá governança e disciplina apropriadas ao considerar e adotar novas tecnologias".
Status do apetite de risco	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de apetite de risco no formulário de risco

Campo	Descrição
Status de apetite qualitativo	Status de apetite qualitativo do risco. O status do apetite qualitativo é calculado comparando o apetite qualitativo definido com o apetite qualitativo que está mapeado para a classificação de risco final. Um administrador de risco pode mapear as escalas de apetite para os critérios de classificação de risco para o tipo de avaliação final na Metodologia de avaliação de risco (RAM). **Nota:** A RAM primária definida na entidade associada é considerada para o cálculo do status. Por exemplo, se você definir o apetite qualitativo como 2-Minimalista e a tolerância qualitativa como 4-Aberto, os seguintes status serão exibidos: • Para uma classificação de risco qualitativa de 1- Averso ou 2-Minimalista, o status do apetite está dentro do apetite. • Para uma classificação de risco qualitativa de 3-Cauteloso ou 4-Aberto, o status do apetite está fora do apetite. • Para uma classificação de risco qualitativa de 5-Hungry, o status do apetite está fora da tolerância.
Status de apetite quantitativo	Status de apetite quantitativo do risco. Os valores de expectativa de perda anual (ALE) são comparados com o apetite quantitativo definido para calcular esse status de apetite. **Nota:** O valor de ALE de avaliação de risco da RAM primária que está definido na entidade associada é considerado para o cálculo do status. Por exemplo, se você definir o apetite quantitativo como $ 1.000 (Dólar americano) e a tolerância quantitativa como $ 1.500 (Dólar americano), os seguintes status serão exibidos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de apetite de risco no formulário de risco

Campo	Descrição
	• Para ALE igual ou inferior a US$ 1.000, o status do apetite está dentro do apetite. • Para intervalos de ALE de US$ 1.001 a US$ 1.500 (Dólares), o status do apetite está fora do apetite. • Para ALE superior a US$ 1.500, o status do apetite está fora da tolerância.
Status do apetite	Status geral do apetite. O status de apetite geral considera o pior cenário entre o status qualitativo e quantitativo. Por exemplo, se o status de apetite qualitativo estiver dentro do apetite e o status de apetite quantitativo estiver fora do apetite, o status de apetite geral estará fora do apetite.

Definir o apetite de risco para uma declaração de risco

Defina o apetite de risco nos registros de declaração de risco na aplicação Gestão de riscos para avaliar todos os riscos possíveis e definir os limites para os riscos aceitáveis e inaceitáveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um gerente de risco pode definir o apetite de risco e a tolerância para a declaração de risco e, em seguida, copiar o apetite de risco qualitativo para as declarações de risco e riscos descendentes. Ele ajuda as empresas a assumir riscos dentro de suas capacidades organizacionais e a definir e gerenciar um plano de ação quando há uma violação. Ao definir o apetite qualitativo (escala numérica e classificações) e quantitativo (valor monetário), um usuário de risco pode entender o apetite de risco e tomar decisões. Para obter mais informações sobre o apetite e a tolerância de risco, consulte Apetite de risco e tolerância em Risco avançado.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Espaço de risco**.
2. Selecione o ícone de lista Ícone de e navegue até a declaração de risco.
3. Defina o apetite de risco para uma declaração de risco nova ou existente:
   - Para definir o apetite de risco para uma nova declaração de risco, selecione **Novo**.
   - Para definir o apetite de risco para uma declaração de risco existente, selecione e abra o registro de declaração de risco necessário.
4. No formulário, selecione a seção **Apetite de risco** e preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Campos de apetite de risco no formulário de Declaração de risco.
5. Selecione **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. **Opcional:** Para copiar o apetite qualitativo para a declaração de risco descendente e os riscos, selecione o ícone de mais ações ícone ... no formulário e selecione **Copiar apetite qualitativo**.

> **Importante:**
> Você só pode copiar o apetite qualitativo e a tolerância para os riscos descendentes e as declarações de risco quando o apetite de risco não é substituído. Você precisa definir o apetite quantitativo e a tolerância para cada nível na hierarquia.

Campos de apetite de risco no formulário de Declaração de risco

Saiba mais sobre os campos de apetite de risco no formulário de Declaração de risco. Use esses campos para definir o apetite de risco, avaliar todos os riscos possíveis e definir os limites para os riscos aceitáveis e inaceitáveis na aplicação Gestão de riscos.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

> **Nota:**
> Os campos de apetite de risco que aparecem no formulário da entidade dependem das propriedades avançadas de avaliação de risco que são definidas pelo administrador de risco.

Campos de apetite de risco no formulário de Declaração de risco

Campo	Descrição
Substituir apetite de risco qualitativo	Opção para substituir o apetite de risco qualitativo da declaração de risco primária. Por padrão, todas as declarações de risco herdam o apetite de risco da declaração de risco primária. Ao selecionar esta opção, você pode definir os valores de apetite de risco para a declaração de risco atual separadamente. **Nota:** Este campo aparece somente quando há uma declaração de risco primária disponível para a declaração de risco atual.
Apetite qualitativo	Apetite de risco em escala numérica e termos de classificação. O apetite qualitativo é comparado com a classificação de risco qualitativa para calcular o status do apetite qualitativo. Você pode definir o apetite qualitativo com base na escala de apetite definida pelo administrador de risco. As opções padrão são as seguintes: • 1 - Reverso • 2 - Minimalista • 3 - Cauteloso • 4 - Aberto • 5 - Ávido Um administrador de risco pode mudar ou criar as escalas de apetite de risco com base no requisito da organização. Para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de apetite de risco no formulário de Declaração de risco

Campo	Descrição
	obter mais informações, consulte Configurar uma escala de apetite de risco. Depois de definir o apetite qualitativo, você pode copiá-lo para os riscos descendentes e as declarações de risco. **Nota:** Um gerente de risco com a função sn_risk_advanced.qualitative_risk_appetite_reader só pode exibir o apetite qualitativo e os valores de tolerância qualitativos no formulário e em outros locais.
Apetite quantitativo	Apetite de risco em termos quantitativos. O apetite de risco quantitativo pode ser medido e expresso em valores monetários. O apetite quantitativo é a quantidade de perda que uma organização está disposta a arriscar. Por exemplo, uma organização decide ter US$ 10.000 (Dólares norte-americanos) como um Ativo sem desempenho de meta (NPA) para este ano, o que significa que a organização define US $ 10.000 (Dólares norte-americanos) como o apetite de risco quantitativo. O apetite quantitativo é comparado com a expectativa de perda anual (ALE) para calcular o status do apetite quantitativo. **Nota:** Um gerente de risco com a função sn_risk_advanced.quantitative_risk_appetite_reader só pode exibir o apetite quantitativo e os valores de tolerância quantitativa no formulário e em outros locais.
Tolerância qualitativa	Tolerância de risco em escala numérica e termos de classificação. A tolerância de risco é o desvio padrão do apetite de risco definido. A tolerância qualitativa é comparada com a classificação de risco qualitativa para calcular o status de apetite qualitativo. A tolerância qualitativa deve ser maior do que o apetite qualitativo definido. Você pode definir a tolerância qualitativa com base na escala de apetite definida pelo administrador de risco. As opções padrão são as seguintes: • 1 - Reverso • 2 - Minimalista • 3 - Cauteloso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de apetite de risco no formulário de Declaração de risco

Campo	Descrição
	• 4 - Aberto • 5 - Ávido Um administrador de risco pode mudar ou criar as escalas de apetite de risco com base no requisito da organização. Para obter mais informações, consulte Configurar uma escala de apetite de risco.
Tolerância quantitativa	Tolerância de risco em termos quantitativos. A tolerância de risco é o desvio padrão do apetite de risco definido. A tolerância de risco quantitativa pode ser medida e expressa em valores monetários. Por exemplo, uma organização decide ter US$ 15.000 (Dólares norte-americanos) como ativos sem desempenho de destino (NPAs) para este ano. Isso significa que a organização define $ 15.000 (Dólares norte-americanos) como a tolerância de risco quantitativa. A tolerância quantitativa é comparada com a expectativa de perda anual (ALE) para calcular o status de apetite quantitativo. **Nota:** A tolerância quantitativa deve ser maior do que o apetite quantitativo definido.
Declaração de apetite de risco	Declaração de apetite de risco que define a quantidade e os tipos de risco que uma organização está disposta a aceitar para atingir seus objetivos. Ele documenta o que a organização considera ameaças e suas estratégias de resposta. Essas declarações fornecem contexto adicional para entender o apetite de risco e ajudam a empresa a tomar decisões informadas sobre o risco. Por exemplo, "A ACME Inc. não tem apetite para acesso não autorizado a sistemas e dados confidenciais e manterá controles rígidos para mitigar ameaças externas contra sua infraestrutura de tecnologia. A ACME Inc. tem pouco apetite para perder a continuidade das operações de negócios devido a telecomunicações ou disponibilidade do sistema não confiáveis. O planejamento e a execução da resiliência corporativa devem estar alinhados com os objetivos estratégicos. A ACME Inc. tem um apetite moderado por soluções de tecnologia inovadora para atender às demandas do usuário em um ambiente em rápida mudança. A agência exercerá

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de apetite de risco no formulário de Declaração de risco

Campo	Descrição
	governança e disciplina apropriadas ao considerar e adotar novas tecnologias".
Próxima data de revisão	Data para atualizar os campos de apetite de risco e revisar a declaração de apetite de risco. Uma notificação por e-mail é enviada ao proprietário da declaração de risco antes da próxima data de revisão. Um administrador de risco pode programar a notificação por e-mail nas propriedades avançadas de avaliação de risco. Para obter mais informações, consulte Configurar um apetite de risco e tolerância em Risco avançado.
Status do apetite de risco	
Metodologia de cálculo de status	Metodologia de avaliação de risco (RAM) cujos resultados agregados são usados para calcular o status de apetite de risco da declaração de risco.
Status de apetite qualitativo	Status de apetite qualitativo da declaração de risco. O status do apetite qualitativo é calculado comparando o apetite qualitativo definido com o apetite qualitativo que está mapeado para a classificação de risco final. Um administrador de risco pode mapear as escalas de apetite para os critérios de classificação de risco para o tipo de avaliação final na RAM. **Nota:** A RAM selecionada no campo **Metodologia para cálculo de status** é considerada para o cálculo de status. Por exemplo, se você definir o apetite qualitativo como 2-Minimalista e a tolerância qualitativa como 4-Aberto, os seguintes status serão exibidos: • Para uma classificação de risco qualitativa de 1- Averso ou 2-Minimalista, o status de apetite está dentro do apetite. • Para uma classificação de risco qualitativa de 3-Cauteloso ou 4-Aberto, o status do apetite é apetite externo. • Para uma classificação de risco qualitativa de 5-Hungry, o status do apetite está fora da tolerância.
Status de apetite quantitativo	Status de apetite quantitativo da declaração de risco. Os valores de expectativa de perda anual (ALE) são comparados com o apetite quantitativo definido para calcular esse status de apetite.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de apetite de risco no formulário de Declaração de risco

Campo	Descrição
	Nota: Os valores de ALE agregados da RAM selecionados no campo **Metodologia para cálculo de status** são considerados para o cálculo de status. Por exemplo, se você definir o apetite quantitativo como $ 1.000 (Dólar americano) e a tolerância quantitativa como $ 1.500 (Dólar americano), os seguintes status serão exibidos: • Para ALE igual ou inferior a US$ 1.000, o status do apetite está dentro do apetite. • Para intervalos de ALE de US$ 1.001 a US$ 1.500, o status do apetite está fora do apetite. • Para ALE superior a US$ 1.500, o status do apetite está fora da tolerância.
Status do apetite	Status geral do apetite. O status de apetite geral considera o pior cenário entre o status qualitativo e quantitativo. Por exemplo, se o status de apetite qualitativo estiver dentro do apetite e o status de apetite quantitativo estiver fora do apetite, o status de apetite geral estará fora do apetite.

Revisão e feedback paralelos no Risco avançado

Aprenda a usar o fluxo de trabalho Revisão e feedback para permitir que os gerentes de 2ª e 3ª linha revisem registros, capturem feedback e acompanhem o fechamento do feedback.

Visão geral

O Revisão e feedback paralelos na aplicação Risco avançado ajuda na colaboração e no engajamento em diferentes linhas de gestão dentro de uma organização. O fluxo de trabalho permite que os gerentes de 2ª e 3ª linha, como Gerentes operacionais, de TI e de riscos de negócios, forneçam feedback sobre registros ou campos nos registros. Por exemplo, um gerente de risco pode fornecer feedback solicitando uma análise de causa raiz no nível de campo do evento de risco. Como alternativa, eles podem solicitar que o proprietário do evento de risco forneça detalhes de entradas de perda adicionais no nível de registro para o mesmo evento de risco. Os gerentes de risco podem criar feedback sobre registros disponíveis na tabela ServiceNow e registros externos.

Benefícios do Revisão e feedback paralelos

A aplicação Revisão e feedback paralelos permite fazer o seguinte:

- Forneça feedback em qualquer fase do fluxo de trabalho.
- Atualize as respostas de feedback diretamente do registro de origem usando o recurso do painel lateral.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exiba e gerencie os fluxos de trabalho de feedback gerados em relação aos registros de um painel centralizado.
- Exiba o histórico de mudanças, que permite uma comparação rápida do pré-feedback e do pós-feedback.
- Reabra o feedback se as respostas forem consideradas insatisfatórias.
- Monitore o feedback e acompanhe os responsáveis pelo registro por meio de um painel intuitivo.
- Colabore de forma eficaz com o revisor, o entrevistado e outras partes interessadas por meio de um bate-papo de discussão na barra lateral.
- Inicie e vincule outras ações como resultados do feedback, como criar um problema ou vincular a um existente.
- Defina uma configuração de integração de feedback para qualquer tipo de registro, incluindo tabelas personalizadas em que você pode definir a tabela ou o tipo de registro a partir do qual criar feedback.

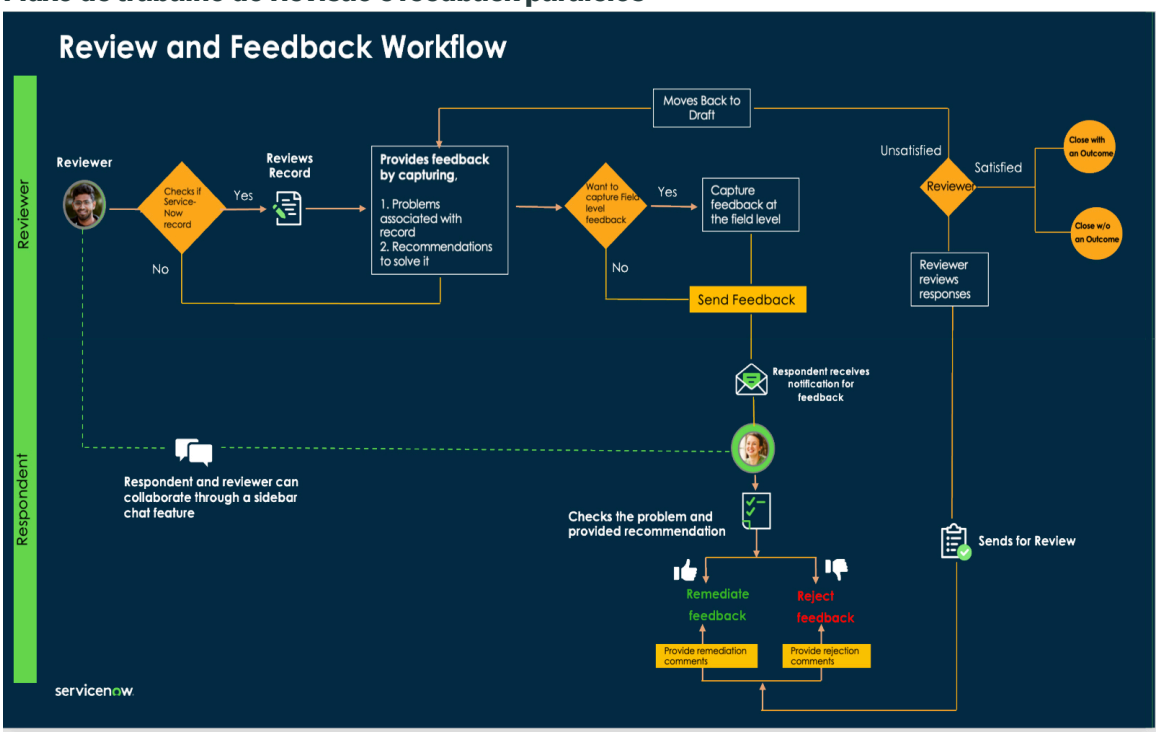
Fluxo de trabalho do Revisão e feedback paralelos

O fluxo de trabalho Revisão e feedback paralelos descreve o processo sistemático pelo qual a solução facilita o envio de feedback sobre um registro ou campos específicos em um registro. O feedback pode estar relacionado a qualquer melhoria ou recomendação em um nível de registro, como integridade de dados, conformidade e procedimentos operacionais.

Como explorar a jornada do usuário para Revisão e feedback paralelos

O diagrama a seguir mostra o fluxo de trabalho de Revisão e Feedback.

Fluxo de trabalho do Revisão e feedback paralelos



As etapas de como cada usuário usa a aplicação Revisão e feedback de acordo com os requisitos da organização são explicadas a seguir.

Configurar uma integração de feedback

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Defina uma configuração de integração de feedback na aplicação Risco avançado para definir a tabela na qual você deseja usar Revisão e feedback paralelos. Esta configuração permite que você defina o espaço, o revisor e o entrevistado para criar feedback sobre os registros da tabela. Um usuário com a função sn_rvw_feedback.admin pode configurar uma integração de feedback. Para mais detalhes, consulte Configurar uma integração de feedback.

Criar o feedback

Um usuário com a função sn_rvw_feedback.reviewer pode criar feedback sobre um registro que está revisando, sugerindo melhorias gerais ou mudanças em campos específicos no registro. Você pode criar feedback em ServiceNow® e registros externos. Para obter mais informações, consulte Criar feedback no Espaço de trabalho de risco e Criar feedback no painel lateral de registro.

Responder ao feedback

Um usuário com a função sn_rvw_feedback.respondent pode realizar as ações necessárias e fornecer comentários ou explicações sobre o feedback enviado. O entrevistado pode corrigir ou rejeitar o feedback, desde que haja uma justificativa apropriada. Depois de fechar todos os itens em aberto, o entrevistado pode enviar o feedback para o revisor. Para obter mais informações, consulte Responder ao feedback.

Colaborar por meio do recurso de bate-papo da barra lateral

O recurso de bate-papo Barra lateral, que permite que os usuários de risco de primeira e segunda linha discutam o feedback em tempo real. O recurso de bate-papo permite uma melhor colaboração entre diferentes partes interessadas para criar ideias, esclarecer detalhes ou coordenar ações relacionadas ao feedback recebido. Para obter mais informações, consulte Iniciar um bate-papo do Barra lateral no Revisão e feedback paralelos.

Revisar e fechar o feedback

Quando o revisor está satisfeito com os comentários do entrevistado, ele tem algumas opções. Eles podem optar por fechar o feedback com ou sem uma ação. Se uma ação for selecionada, eles poderão realizar outras ações com base no feedback recebido. Envolve o início de novas ações ou tarefas, como criar um problema ou vinculá-lo a um registro existente, para facilitar o acompanhamento e a resolução. Por exemplo, uma organização realizou uma RCSA (autoavaliação de risco e controle) sobre riscos relacionados a fraude e sugeriu que ela tivesse três controles em vigor. Posteriormente, a segunda linha de defesa revisou a avaliação e gerou um feedback, recomendando a adição de um novo controle, pois ele se alinha às práticas recomendadas globais para reduzir esse risco. A implementação deste novo controle requer alocação de orçamento e uma linha do tempo estimada de 1 a 2 anos. A organização pode decidir encerrar o feedback criando um problema para rastrear e gerenciar o andamento.

Quando o revisor não está satisfeito com os comentários do entrevistado, o revisor pode mover o feedback para o estado Rascunho e reiniciar o fluxo de trabalho. Para obter mais informações, consulte Revisar e fechar o feedback.

Painel de feedback

Use o painel de feedback para rastrear e gerenciar o feedback usando o Espaço de trabalho de risco. O painel Feedback organiza o feedback de acordo com seu status, importância, tipo e outros fatores específicos.

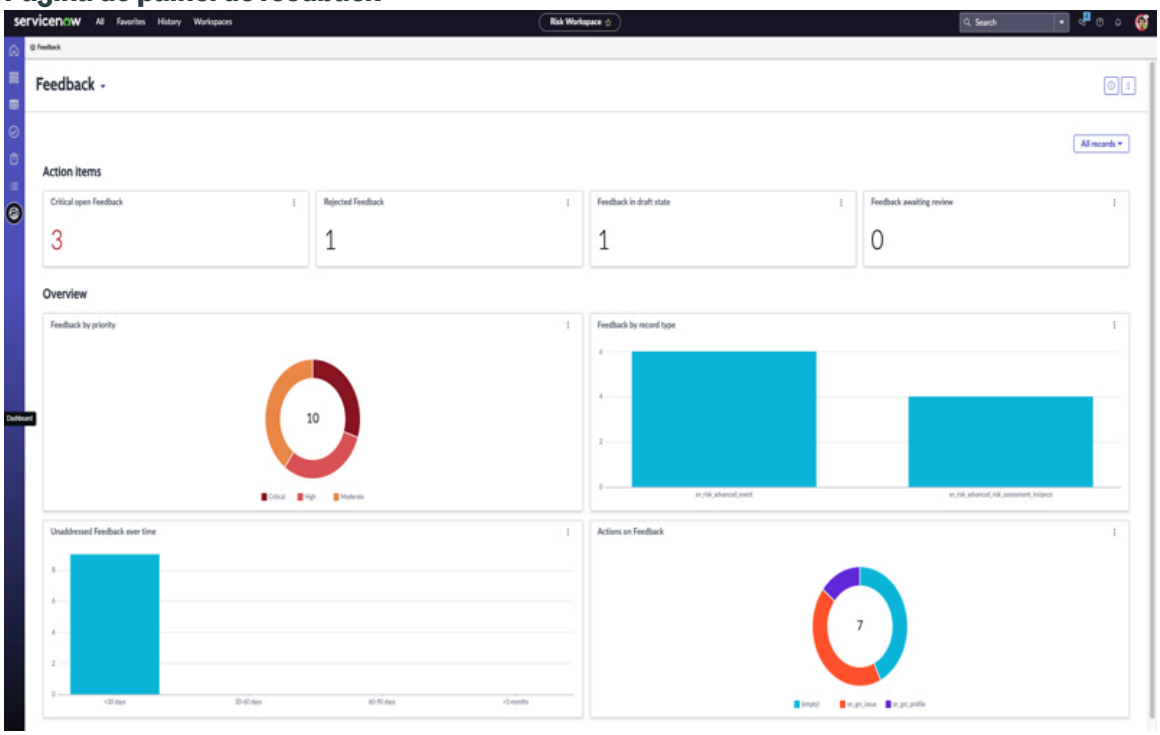
Visão geral

Você pode iniciar o painel de feedback usando o  do inicializador. O exemplo a seguir mostra os cartões que estão disponíveis no painel de feedback.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página do painel de feedback



Você pode analisar e monitorar somente informações relevantes filtrando o painel com base em diferentes tipos de registro. Você pode navegar até **Todos os registros** e selecionar o respectivo tipo de registro para visualizar informações relacionadas no painel. Os tipos de registro disponíveis são baseados nas configurações de feedback ativo.

A tabela a seguir descreve os cartões que estão disponíveis na página principal do painel de feedback.

Painel de feedback

Seção	Cartão	Descrição
Itens de ação	Feedback crítico em aberto	Mostra o feedback com prioridade **Crítica**.
	Feedback rejeitado	Mostra o feedback com a resposta como **Rejeitado**.
	Feedback no estado de rascunho	Mostra o feedback que ainda não foi enviado ao entrevistado.
	Feedback aguardando revisão	Mostra o feedback que ainda não foi revisado pelo revisor após os comentários do entrevistado.
Visão geral	Feedback por prioridade	Mostra o feedback ativo com base nas prioridades atribuídas. Isso ajuda a entender a proporção de feedback categorizado por níveis de urgência.
	Feedback por tipo de registro	Mostra o feedback com base em seus tipos de registro. Isso ajuda a entender a proporção de feedback

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel de feedback

Seção	Cartão	Descrição
		categorizado pelos registros de origem.
	Feedback não analisado ao longo do tempo	Mostra o feedback não resolvido ao longo do tempo. O gráfico de barras exibe a tendência de feedback não resolvido, permitindo que as equipes meçam sua capacidade de resposta e a distribuição de carga de trabalho.
	Ações no feedback	Mostra o feedback encerrado com ações iniciadas e o feedback sem ações realizadas. Isso facilita a análise de quais ações adicionais geralmente são realizadas como resultado do feedback.

Configurar uma integração de feedback

Defina uma configuração de integração de feedback na aplicação Risco avançado para definir a tabela na qual você deseja usar Revisão e feedback paralelos. Esta configuração permite que você defina o espaço, o revisor e o entrevistado para criar feedback sobre os registros da tabela.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_rvw_feedback.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Revisão paralela e feedback** > **Feedback** > **Administração** > **Configuração de integração de feedback**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campos no formulário Configuração de integração de feedback, consulte Formulário de configuração de integração de feedback.
4. Selecione **Enviar**.

Formulário de configuração de integração de feedback

Use o formulário de configuração de integração de feedback para definir uma configuração para o Revisão e feedback paralelos.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Formulário de configuração de integração de feedback

Campo	Descrição
Tabela	Nome da tabela para integrar a revisão e o feedback. Por exemplo, se você quiser fornecer feedback sobre

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração de integração de feedback

Campo	Descrição
	os registros de eventos de risco, deverá selecionar a tabela sn_risk_advanced_event.
Grupo de revisores	Grupo de revisores que pode fornecer feedback sobre os registros da tabela selecionados.
Ativo	Estado da configuração de integração de feedback. Somente configurações ativas podem ser consideradas para fornecer feedback sobre os registros da tabela selecionados.
Caminho da URL do espaço	Caminho da URL do espaço para enviar notificações relacionadas a feedback para um espaço específico. Por exemplo, para usá-lo no Espaço de trabalho de risco, selecione risco/risco.
Respondente	
Tipo de respondente	Respondente que pode responder ao feedback gerado nos registros da tabela selecionada. As opções são as seguintes: • **Usuário no registro de destino**: indivíduo que pode responder ao feedback. • **Grupo no registro de destino**: grupo de usuários que pode responder ao feedback. • **Grupo específico: grupo**específico que pode responder ao feedback quando o registro de destino não tem um usuário ou grupo. Você pode ver somente os grupos atribuídos à função sn_rvw_feedback.respondent.
Campo de respondente	Campo de usuário ou grupo no registro de destino. Por exemplo, se você quiser que o proprietário do registro responda ao feedback gerado, selecione Proprietário neste campo.

Tradução automática

Criar feedback em Risco avançado

Crie feedback em um registro ou campos em um registro na aplicação Risco avançado. O feedback permite que você recomende melhorias relacionadas à integridade de dados, conformidade, procedimentos operacionais e outras áreas pertinentes.

Você pode criar feedback usando uma das seguintes opções:

- Criar feedback no Espaço de trabalho de risco
- Criar feedback no painel lateral de registro

Criar feedback no Espaço de trabalho de risco

Crie feedback sobre um registro ou campos em um registro para recomendar melhorias relacionadas à integridade de dados, conformidade, procedimentos operacionais e outras áreas pertinentes, como disposição e responsabilidade.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_rvw_feedback.reviewer

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Espaço de risco**.
2. Selecione o  ícone.
3. Na lista, navegue até **Revisão paralela e feedback** e selecione **Feedback**.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Criar novo feedback, consulte Formulário Criar novo feedback.
6. Selecione **Salvar**.
   O feedback é movido para o estado Rascunho.
7. Para adicionar itens de feedback, selecione a lista relacionada **Itens**.
8. Selecione **Novo**.
9. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar novo item de feedback

Campo	Descrição
Estado	Estado do item de feedback. Este campo é definido automaticamente como **Aberto**.
Contexto	Campos no registro sobre o qual você deseja fornecer feedback.
Comentários do revisor	Observações ou feedback sobre o contexto selecionado.
Comentários dos respondentes	Comentários ou explicações fornecidas pelo entrevistado para o feedback. Este é um campo somente leitura para um revisor.

10. Selecione **Salvar**.
11. Selecione **Enviar feedback**.
    O feedback é gerado e atribuído ao entrevistado. O feedback é movido para o estado Atribuído.

Formulário Criar novo feedback

Use o formulário Criar novo feedback para fornecer feedback sobre um registro ou campos em um registro.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Criar novo formulário de feedback

Campo	Descrição
Nome	Nome do feedback.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar novo formulário de feedback

Campo	Descrição
Descrição	Uma breve descrição do feedback.
Refere-se ao registro ServiceNow	Opção para selecionar um registro de tabela ServiceNow sobre o qual você deseja fornecer feedback. Desmarque esta opção para selecionar um registro externo.
Tipo de registro	Configuração de integração de feedback sobre a qual você deseja fornecer feedback. Isso permite que você selecione a tabela definida na configuração. **Nota:** Este campo aparece somente quando a opção **de registro Refere-se à ServiceNow** está selecionada.
Prioridade	Prioridade do feedback.
Registro	Registro sobre o qual você deseja fornecer feedback. Isso permite que você selecione os registros associados na tabela definida na configuração.
Lista de observação	Indivíduos a serem notificados sobre o feedback.
Revisores	
Grupo de revisores	Grupo que está fornecendo o feedback.
Revisor	Indivíduo que forneceu o feedback. Este campo é definido automaticamente para o seu nome. Você também pode fornecer feedback em nome de alguém.
Entrevistados	
Grupo de respondentes	Grupo que está respondendo ao feedback.
Respondente	Indivíduo que está respondendo ao feedback.
Resposta	
Resposta	Estado da resposta. Este é um campo somente leitura para um revisor.
Comentários dos respondentes	Comentários ou explicações fornecidas pelo entrevistado para o feedback. Este é um campo somente leitura para um revisor.
Atividade	
Anotações de trabalho	Anotações ou informações sobre o feedback. Por exemplo, problemas associados ao registro e sua possível solução.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Informações adicionais sobre o feedback que você deseja compartilhar com os clientes.

Criar feedback no painel lateral de registro

Crie feedback em um registro ou campos em um registro no painel lateral do registro usando a aplicação Risco avançado. O feedback permite que você recomende melhorias

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

relacionadas à integridade de dados, conformidade, procedimentos operacionais e outras áreas pertinentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_rvw_feedback.reviewer

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Espaço de risco**.
2. Selecione o ícone.
3. Abra o registro no qual você deseja criar um feedback.
4. No painel lateral, selecione o ícone.
5. Selecione **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Criar novo feedback, consulte Formulário Detalhes do feedback.

7. Selecione **Salvar**.
   O feedback é movido para o estado Rascunho.
8. **Opcional:** Para iniciar uma discussão na barra lateral, selecione o ícone no feedback e selecione **Discutir**.
9. Para adicionar itens de feedback, selecione **Adicionar item**.
10. No formulário, preencha os campos.

Formulário de item de feedback

Campo	Descrição
Contexto de registro	Campos no registro sobre o qual você deseja fornecer feedback.
Comentários	Observações ou feedback sobre o contexto selecionado.

11. Selecione **Salvar**.
12. Selecione **Enviar feedback**.
    O feedback é gerado e atribuído ao entrevistado. O feedback é movido para o estado Atribuído.

Formulário Detalhes do feedback

Use o formulário Detalhes do feedback para fornecer feedback sobre um registro ou campos em um registro do painel lateral do registro.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Formulário Detalhes do feedback

Campo	Descrição
Nome	Nome do feedback.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Detalhes do feedback

Campo	Descrição
Descrição	Uma breve descrição do feedback.
Grupo de revisores	Grupo que está fornecendo o feedback.
Revisor	Indivíduo que forneceu o feedback. Este campo é definido automaticamente para o seu nome. Você também pode fornecer feedback em nome de alguém.
Grupo de respondentes	Grupo que está respondendo ao feedback.
Respondente	Indivíduo que está respondendo ao feedback.
Prioridade	Prioridade do feedback.

Iniciar um bate-papo do Barra lateral no Revisão e feedback paralelos

Inicie um bate-papo Barra lateral para colaborar entre diferentes partes interessadas para criar ideias de soluções, esclarecer detalhes ou coordenar ações relacionadas ao feedback recebido.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_rvw_feedback.reader

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Espaço de risco**.
2. Selecione o  ícone.
3. Na lista, navegue até **Revisão paralela e feedback** e selecione **Feedback**.
4. Abra o Feedback que você deseja discutir.
5. Selecione **Discutir**.
   A caixa de diálogo Iniciar uma discussão na barra lateral é exibida.
6. Para iniciar a discussão na barra lateral a partir do painel lateral do registro, abra o registro que você deseja discutir e faça o seguinte:
   a. No painel lateral, selecione o  ícone.
   b. Selecione o feedback.
   c. Selecione o ícone no feedback e selecione **Discutir**.
7. Na caixa de diálogo Iniciar uma discussão na barra lateral, preencha os campos conforme apropriado.

Iniciar discussão na barra lateral

Campo	Descrição
Assunto	Opção para fornecer um título para a discussão na barra lateral.
Adicionar participantes	Opções para adicionar participantes à discussão da barra lateral.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Você pode incluir nesta discussão qualquer usuário com acesso a este registro.
Incluir uma breve mensagem para os participantes	Breve resumo sobre o feedback a ser discutido na discussão da barra lateral.

8. Selecione **Iniciar discussão**.

Responder ao feedback

Forneça comentários ou explicações sobre o feedback enviado usando a aplicação Risco avançado. Você pode corrigir ou rejeitar o feedback, desde que haja uma justificativa apropriada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_rvw_feedback.respondent

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Minhas tarefas**.
2. Abra o Feedback que você deseja responder.
3. Para responder ao feedback do painel lateral do registro, selecione o  ícone no registro e faça o seguinte:
   a. Forneça comentários ou explicações sobre o feedback enviado no campo **Resposta**.
   O campo de**resposta** é obrigatório para rejeitar um item de feedback.
   b. Selecione **Corrigir** ou **Rejeitar**.
4. Para responder ao feedback sobre o registro, navegue até a seção **Resposta** e faça o seguinte:
   a. Selecione a resposta no campo **Resposta**.
   b. Forneça comentários ou explicações sobre o feedback enviado nos **comentários do respondente**.
   O campo **Comentários do respondente** se torna obrigatório quando você seleciona a resposta como **Rejeitada**.
   c. Selecione **Salvar**.
5. Para responder aos itens de feedback, selecione a lista relacionada **Itens** e faça o seguinte:
   A lista relacionada **Itens** aparece somente quando o revisor adiciona itens de feedback ao fornecer o feedback.
   a. Selecione os itens de feedback.
   b. Selecione a resposta no campo **Estado**.
   c. Forneça comentários ou explicações sobre o feedback enviado nos **comentários do respondente**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O campo **Comentários do respondente** se torna obrigatório quando você seleciona a resposta como **Rejeitada**.

d. Selecione **Salvar**.

6. Selecione **Enviar para revisão**.
Você deve fechar todos os itens em aberto para enviar o feedback ao revisor.

Revisar e fechar o feedback

Revise a resposta do feedback e execute outras ações usando a aplicação Risco avançado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_rvw_feedback.reviewer

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Minhas tarefas**.

2. Abra o Feedback que você deseja revisar e avalie os comentários e a resposta do entrevistado.

3. Se você estiver satisfeito com a resposta, terá as seguintes opções:

- Para fechar o feedback, selecione **Fechar**.
- Para fechar o feedback com uma ação, selecione **Fechar e iniciar uma ação**.

> **Nota:**
> Você pode criar um problema ou vincular o feedback a um registro existente para facilitar o acompanhamento e a resolução.

4. Opcional: Se você não estiver satisfeito com a resposta, selecione o ícone de ••• de mais ações e faça o seguinte:

a. Selecione **Mover para rascunho**.
Esta ação limpa as respostas anteriores do entrevistado.

b. Selecione **Ok**.

Funções para Revisão e feedback paralelos

Quando você integra Revisão e feedback paralelos a outras aplicações, os usuários devem ter as funções necessárias para revisar registros, capturar feedback e rastrear o fechamento do feedback.

As funções a seguir foram introduzidas para permitir que usuários de outras aplicações usem Revisão e feedback paralelos:

Funções instaladas

Título da função [name]	Contido em	Descrição
sn_rvw_feedback.admin	sn_risk.admin	Usuários com esta função podem configurar uma configuração de integração de feedback para definir a tabela

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Título da função [name]	Contido em	Descrição
		na qual você deseja usar a revisão paralela e o feedback.
sn_rvw_feedback.revisor	sn_risk_workspace.IT_risk_manager sn_risk_workspace.operational_risk_manager	Usuários com esta função podem criar feedback sobre um registro que estão revisando, sugerindo melhorias gerais ou mudanças em campos específicos do registro.
sn_rvw_feedback.respondent	sn_risk_workspace.business_op_risk_manager	Usuários com essa função podem realizar as ações necessárias e fornecer comentários ou explicações sobre o feedback enviado.
sn_rvw_feedback.reader	sn_risk.reader	Usuários com esta função têm acesso de leitura ao feedback.

GRC: Metrics no Integrated Risk Management

As métricas de risco são definidas como uma medida quantificável usada para rastrear e avaliar o status de um risco específico. As métricas ajudam a rastrear a exposição de um risco ao longo do tempo.

Os indicadores de risco são uma ferramenta importante na gestão de riscos operacionais. Os indicadores facilitam o monitoramento e o controle de riscos. Portanto, eles podem ser usados para oferecer suporte a uma série de atividades e processos de gestão de riscos operacionais, como identificação de riscos, avaliações de risco e controle, a implementação de um apetite de risco eficaz e as estruturas de governança e gestão de riscos. Os indicadores oferecem suporte somente a um tipo de resultados chamado Aprovado ou Reprovado e não são compatíveis com tipos de dados como número, porcentagem ou valor monetário. As métricas fornecem um melhor mecanismo de escalação e notificação para indicadores, permitem a definição específica de proprietários de dados e a classificação dos indicadores.

Os principais benefícios das métricas são os seguintes.

- Fornece visibilidade contínua sobre o risco e o desempenho do controle.
- Alerta os respectivos proprietários sobre mudanças de risco e desempenho de controle.
- Automatiza tarefas de coleta de dados de métrica, economizando tempo para a organização.
- Monitora e compartilha com eficiência informações de risco em toda a organização.

Usos de GRC: Metrics em Gestão de ESG e IRM

A aplicação GRC: Metrics é usada por várias aplicações, como Integrated Risk Management e Gestão de ESG.

Gestão de riscos e Ambiental, social e governança (ESG) são conceitos que se cruzam de várias maneiras, com ESG se referindo aos critérios usados pelos investidores para avaliar a sustentabilidade de uma empresa. Os fatores de ESG consideram questões como mudanças climáticas, direitos humanos, diversidade e inclusão, governança

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

corporativa e gestão da cadeia de suprimentos, entre outros. A gestão de riscos envolve a identificação, avaliação e mitigação de riscos que podem afetar a capacidade de uma organização de atingir seus objetivos, incluindo riscos financeiros, operacionais e de reputação, entre outros. A relação entre gestão de riscos e ESG é forte, já que fatores de ESG mal gerenciados podem criar riscos significativos para as empresas. Por exemplo, uma empresa com práticas ambientais inadequadas pode enfrentar riscos jurídicos e regulatórios, de reputação e operacionais. Da mesma forma, uma empresa com práticas de governança fracas pode enfrentar riscos jurídicos e de reputação, bem como riscos relacionados a conflitos de interesse e má tomada de decisão. Ao integrar fatores ESG em seus processos de gestão de riscos, as empresas podem identificar e mitigar esses riscos, levando a modelos de negócios mais sustentáveis e flexíveis. Por exemplo, uma empresa que identifica e reduz seus riscos ambientais pode reduzir sua exposição a futuras regulamentações ambientais, enquanto uma empresa que melhora suas práticas de governança pode reduzir sua exposição a riscos jurídicos e de reputação. Portanto, as empresas que gerenciam efetivamente seus riscos de ESG podem melhorar suas capacidades gerais de gestão de riscos, criar valor a longo prazo e garantir a sustentabilidade de seus modelos de negócios.

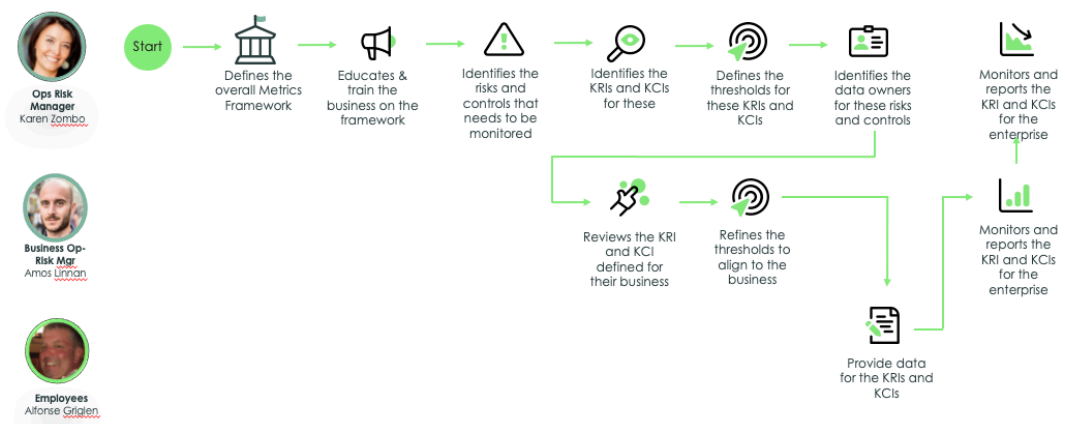
Tipos de métricas

A seguir estão os tipos de métricas.

- Principais indicadores de risco (KRIs): esses indicadores identificam a quantidade de exposição a um determinado risco ou conjunto de riscos. Exemplos de KRIs são: moral da equipe determinada por meio de pesquisas com funcionários, número de tentativas de invasão na TI, número de publicações negativas em mídias sociais após um evento de perda e assim por diante.
- Principais indicadores de controle (KCIs): esses indicadores identificam a eficácia dos controles que foram implementados para reduzir ou mitigar uma determinada exposição a risco.
- Principais indicadores de desempenho (KPIs): esses indicadores mostram com que eficácia a exposição ao risco é gerenciada. Esses indicadores mostram a realização em relação aos objetivos.

A imagem a seguir mostra o fluxo de trabalho de métricas.

Fluxo de trabalho de métricas



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Diferença entre indicadores e métricas

Os indicadores são usados como testes de controle automatizados ou avaliações, enquanto as métricas são usadas como ferramenta de monitoramento de KRIs e KCIs. A tabela a seguir lista as diferenças entre um indicador e uma métrica.

Indicadores versus métricas

Indicadores de GRC	Métricas
Usado para monitoramento contínuo de riscos e controles e para coletar dados de suporte.	Usado para medir o grau em que um sistema, componente ou processo possui um determinado atributo.
Pode ser usado para monitorar um risco ou controle.	Pode ser usado para medir qualquer objeto GRC.
Pode ter somente valores binários, como aprovado ou reprovado.	Pode ter qualquer valor: Quantitativo (números) ou Qualitativo (texto).

Como explorar o GRC: Metrics

Uma métrica é usada para medir e avaliar a eficácia de seus processos organizacionais. Uma métrica ou uma combinação de métricas pode fornecer informações sobre um sistema, componente ou processo. A aplicação GRC: Metrics permite que outras aplicações avaliem, comparem e acompanhem o desempenho dos processos.

Métricas

A aplicação GRC: Metrics é instalada automaticamente com a aplicação Gestão de ESG da ServiceNow® Store. O Gerenciador de métricas Gestão de ESG (sn_esg.metrics_manager) é a função do usuário responsável por ler, criar e atualizar as definições de métrica e as métricas.

Com a aplicação GRC: Metrics, você pode definir métricas usando o formulário de métricas. As métricas são uma combinação de uma definição de métrica e uma entidade. Uma métrica é criada ao aplicar a definição da métrica a uma entidade. Depois que as métricas são definidas, os dados são coletados para rastrear a eficácia e o desempenho de seus processos. Por exemplo, considere uma métrica que mede a eficácia de um processo de resolução de incidentes ao calcular o tempo necessário para resolver um incidente.

Cada organização tem uma variedade de fontes de dados para criar e estruturar sua própria análise de métrica. Para estabelecer uma métrica útil, o gerente de métricas deve primeiro avaliar e definir os objetivos. Em seguida, o gerente define as metas para as métricas que são integradas às suas decisões de negócios.

Métricas qualitativas e quantitativas

Você pode classificar suas métricas como medidas qualitativas e quantitativas.

As métricas qualitativas em Gestão de ESG são derivadas da opinião subjetiva formada com base em outras informações. Alguns exemplos de métricas qualitativas nos setores de Gestão de ESG são credibilidade da marca, valor corporativo e assim por diante.

Métricas quantitativas em Gestão de ESG são as métricas que podem ser medidas em um número específico por meio de determinadas fórmulas. Alguns exemplos de métricas quantitativas de uma organização incluem relatar o uso total de energia, o uso de energia por região e assim por diante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

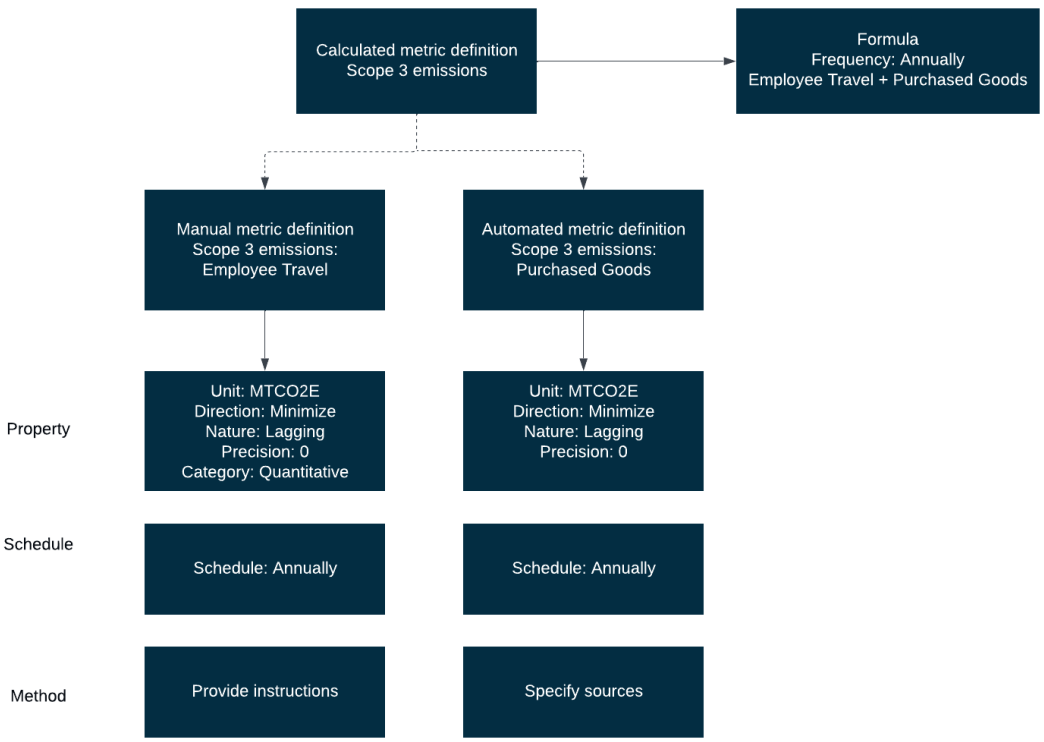
Exemplos de métricas

Considere o exemplo de medição de emissões de gases do efeito estufa para entidades de negócios em sua organização. As emissões de gases do efeito estufa são categorizadas em três grupos chamados de Escopos pelo Protocolo Internacional de Gases do Efeito Estufa (GEE).

É recomendável medir as métricas de Emissões de Escopo 3 das seguintes categorias: viagem de funcionários e bens adquiridos. A política de viagem de funcionários se aplica a todos os funcionários da organização. Você pode coletar as métricas da política de viagens de funcionários manualmente fornecendo instruções na definição da métrica.

Por outro lado, as métricas dos bens adquiridos são coletadas automaticamente com base no método de condições especificado, na programação e na propriedade principal na definição da métrica. O processo de coleta de métrica é ilustrado na imagem a seguir.

Definir uma métrica



Dados de métrica por entidade

Os dados de métrica por tabela de entidade (sn_grc_metric_data_by_entity) incluem dados de definição de métrica, dados de métrica para entidades e os dados agregados para entidades primárias definidas na hierarquia de entidades. Por exemplo, se um gerente de divulgação de relatórios de ESG quiser entender o total de emissões de um ano inteiro para um local específico e se o local incluir sublocais, você também poderá agregar os dados e usá-los para fins de relatório. Por exemplo, considere que sua organização está localizada no Japão. O Japão, por sua vez, possui duas sublocações, Tóquio e Quioto. Suponha que você queira encontrar o total anual de emissões de Escopo 1 referentes ao ano de 2022 para o Japão. Ao usar o recurso de dimensões de tempo, você pode agregar seus dados e obter uma visão do total de emissões referentes a um ano. Você também pode agregar os dados de um trimestre, semana ou mês, dependendo dos seus requisitos de relatório. Os dados nesta tabela são coletados de acordo com o calendário da métrica ou entidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes de GRC: Metrics

Uma métrica consiste em vários componentes, como definição de métrica, dados de métrica, dados de definição de métrica, tarefas de dados de métrica. Todos esses elementos ou partes contribuem para o processo de coleta de métrica de várias maneiras.

Definições de métrica

Uma definição de métrica é um registro no nível do modelo que ajuda a definir as propriedades principais de uma métrica. Essas propriedades incluem a unidade, a direção, a natureza, a precisão, a frequência da coleta de dados e a categoria da métrica. A própria métrica coleta pontuações, que são agregadas no modelo de métrica definido. A vantagem de criar e usar uma definição de métrica está em sua capacidade de simplificar o processo de criação de métricas usando esses modelos de definição de métrica. Por exemplo, suponha que você tenha várias unidades de negócios e precise coletar dados de receita para cada uma delas. Sem uma definição de métrica, você teria que criar modelos separados para cada unidade de negócios e especificar repetidamente as propriedades da métrica. No entanto, ao usar uma definição de métrica, você simplifica essa tarefa. Depois de criar a definição de métrica, você pode anexar facilmente suas entidades (unidades de negócios, neste caso) e coletar as métricas sem duplicar esforços.

A aplicação GRC: Metrics fornece os seguintes tipos de definições de métrica:

- Definição de métrica automática: os dados são coletados automaticamente.
- Definição de métrica manual: os dados são coletados manualmente.
- Definição de métrica calculada: os dados são coletados agregando dados de outras métricas secundárias.

Dados de métrica

Quando você executa uma métrica, os dados da métrica são criados. No caso de definições de métrica manuais, os valores dos dados de métrica são copiados das tarefas de dados de métrica quando as tarefas de dados de métrica são encerradas. Para atender às solicitações fora do ciclo das informações mais atualizadas sobre as métricas e definições de métrica existentes, você pode criar tarefas de dados de métrica ad hoc em métricas manuais. No formulário de dados de métrica, a opção **Ad hoc** indica se a tarefa de dados de métrica foi criada como uma tarefa ad hoc. É importante observar que essas tarefas ad hoc não contribuem para os dados de definição de métrica agregada, não são consideradas para o acúmulo de hierarquia da entidade e não são avaliadas quanto à classificação de limite, Variância (%). No entanto, em uma definição de métrica calculada, se o **Nível de cálculo** estiver definido como **Entidade**e houver tarefas ad hoc das definições de métrica manuais, essas tarefas serão agregadas para derivar os dados de definição de métrica calculados.

Para uma definição de métrica automatizada com script, os valores são atualizados quando você executa o script. Para uma definição de métrica automatizada básica, os valores são atualizados a partir da tabela selecionada. O campo **Variância (%)** mostra a variação entre o período atual e os dados de métrica do período anterior. Essa diferença é exibida em porcentagem. O campo Dados do **último período** se refere aos dados de métrica do período anterior.

Dados de definição de métrica

Os dados de definição de métrica são criados automaticamente quando a definição de métrica é executada e agregada. Na página de dados de definição de métrica, o campo **Variância (%)** mostra a variação entre o período atual e os dados de definição de métrica

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

do período anterior. Essa diferença é exibida em porcentagem. O campo Dados do **último período** se refere aos dados de definição de métrica do período anterior.

Tarefas de dados de métrica

As tarefas de dados de métrica se aplicam somente a definições de métrica manuais. Essas tarefas são geradas sempre que as métricas manuais são executadas e os responsáveis pelos dados fornecem respostas para essas tarefas manualmente. Você pode fornecer respostas a várias tarefas de dados de métrica usando a tabela de dados de métrica. Para obter mais informações, consulte Tabela de dados de métrica.

Um gerente de métricas tem autoridade para determinar se uma tarefa de dados de métrica precisa de aprovação. Se a aprovação for necessária, você poderá escolher entre dois métodos: Aprovação simples ou Aprovação avançada usando a propriedade `Metric approval`. Para obter mais informações sobre esta propriedade, consulte Components installed with ESG Management .

Tipos de definição de métrica

Um gerente de métricas define as métricas ao criar uma definição de métrica. Uma definição de métrica é um registro em nível de modelo. Na definição de métrica, você configura as principais propriedades da métrica, como unidade, direção, natureza, precisão e categoria. As métricas coletam as pontuações que são acumuladas na definição da métrica.

A aplicação GRC: Metrics fornece os seguintes tipos de definições de métrica:

- Definição de métrica automática: os dados são coletados automaticamente.
- Definição de métrica manual: os dados são coletados manualmente.
- Definição de métrica calculada: os dados são coletados agregando pontuações de outras métricas secundárias.

Esses tipos de definições de métrica são explicados com mais detalhes nas seções a seguir.

Definição de métrica automática

Nas definições de métrica automáticas, os dados são coletados automaticamente com base nas condições configuradas na definição de métrica, como programação, método e propriedades de métrica. Para o método, o gerente de métricas especifica a tabela de origem ou o script que é usado para coletar os dados de métrica e os critérios de filtragem para filtrar os dados de métrica. Para obter mais informações, consulte Criar uma definição de métrica automática.

Definição de métrica manual

Nas definições de métrica manual, o modo de coleta de dados é manual. O proprietário dos dados de uma métrica específica fornece os dados da métrica seguindo as instruções. Como gerente de métricas, você deve definir as propriedades, o método e a programação da definição da métrica. No método, especifique as instruções para a definição de métrica como gerente de métricas. Além disso, especifique os detalhes da coleta de dados, como tipo de proprietário dos dados, proprietário dos dados e detalhes de aprovação.

Em uma definição de métrica manual, uma tarefa de dados de métrica é gerada dependendo da frequência configurada na definição. Como gerente de métricas, você pode atribuir a tarefa ao proprietário dos dados que fornece os dados para a tarefa. Para obter mais informações, consulte Criar uma definição de métrica manual. Quando uma tarefa de dados de métrica é criada, uma notificação por e-mail gerada pelo sistema é enviada ao

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

responsável pela tarefa. Como proprietário de dados de métrica, você pode fornecer os dados para várias métricas usando o módulo Tarefas). Para obter mais informações, consulte Fornecer dados para várias métricas .

Cada tarefa de dados de métrica tem um prazo definido no formulário de definição de métrica manual. Por padrão, o prazo segue a programação de 8h às 17h. No entanto, um administrador de risco também pode modificar a programação. Para obter mais informações, consulte Create a new schedule . Se o administrador de risco quiser substituir a programação, ele poderá modificar a propriedade `sn_grc_metric.metric_data_task_schedule`.

As categorias quantitativas e qualitativas de métricas podem ser criadas usando a definição de métrica manual.

É possível converter uma definição de métrica manual em uma definição de métrica automatizada e vice e versa. Caso uma definição de métrica manual inclua tarefas em aberto, é necessário fechá-las antes de convertê-la.

Definição de métrica calculada

Uma definição de métrica calculada calcula as pontuações com base nas secundárias. Ela pode incluir as definições de métrica automatizadas e manuais, métricas (quantitativas) e outras definições de métrica calculadas de frequência idêntica. Como gerente de métricas, você precisa especificar como deseja calcular a pontuação das definições de métrica e com que frequência deseja calculá-las.

Uma definição de métrica calculada acumula as pontuações das secundárias. A propriedade de acúmulo configurada na definição de métrica calculada consiste em uma fórmula de acúmulo e programação para a frequência de acúmulo. Uma definição de métrica calculada pode incluir as definições de métrica automatizadas e manuais e métricas como secundárias que tenham a mesma frequência que a definição de métrica calculada primária. Para obter mais informações, consulte Criar uma definição de métrica calculada.

Como aplicar a definição de métrica às entidades

Você pode aplicar as definições de métrica às entidades em sua organização. Em vez de definir a métrica para cada entidade, você pode configurar a definição de métrica uma vez e aplicá-la às suas entidades.

Por exemplo, suponha que você deseja medir as emissões de gases do efeito estufa das entidades em sua organização. Definir a métrica para cada entidade é um processo demorado. Ao criar uma definição de métrica, você pode definir a métrica uma vez e, em seguida, aplicar essa definição de métrica às suas entidades.

A imagem a seguir mostra como você pode aplicar a definição de dados de métrica a uma entidade. Se você tiver uma definição de métrica automatizada para a categoria de métrica de bens adquiridos, a métrica poderá ser aplicada à entidade Produtos e à entidade de TI em sua organização. Se você tiver uma definição de métrica manual, como Viagem de funcionários, a métrica poderá ser aplicada à entidade da Empresa em sua organização, pois a política de viagem se aplica a todos na empresa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicar a definição de dados de métrica a uma entidade



Limites em Integrated Risk Management

No contexto de métricas, os limites se referem a valores ou limites predeterminados usados para avaliar o desempenho de uma métrica. Esses limites são normalmente definidos com base em critérios ou objetivos específicos e servem como pontos de referência para determinar se o valor medido ou o desempenho atende, excede ou cai abaixo do nível desejado.

As três cores de limites - vermelho, âmbar e verde - são normalmente usadas para indicar diferentes níveis de desempenho ou status. Essas cores indicam o status em que verde significa que a métrica está funcionando bem de acordo com a expectativa, âmbar indica cuidado ou aviso e vermelho significa uma situação crítica. Por exemplo, considere um cenário em que você estabeleceu uma definição de métrica destinada a reduzir o risco de crédito, com a direção da métrica definida como Minimizar. Nesse caso, os valores de métrica devem ser inferiores ao valor de limite especificado. Este requisito decorre da intenção de impedir o aumento da poluição e, em vez disso, promover sua redução. Se o valor da métrica for maior que o limite definido, o valor aparecerá em vermelho ou âmbar. Os limites se aplicam somente a definições de métricas quantitativas.

Tipos de limite

Existem dois tipos de limite para uma métrica.

- Estático: um limite estático para uma métrica ou uma definição de métrica se refere a um valor fixo usado como um limite para rastrear uma métrica.
- Dinâmico: os limites dinâmicos são especificados em porcentagens. Isso significa que a variância percentual é calculada com base em dois fatores: direção e os dados anteriores.

  Por exemplo, em junho de 2023, a taxa de atrito é de 12% com base na média do setor, indicando um nível de risco relativamente baixo. O objetivo é minimizar o risco de atrito, portanto, qualquer aumento no valor da métrica é considerado indesejável. Em julho de 2023, novos dados de métrica são coletados e mostram que a métrica de risco de atrito se desviou em 5%. Para avaliar a significância deste aumento, você pode definir diferentes limites que representam vários níveis de mudança. Esses limites são expressos como diferenças percentuais dos dados do período anterior, neste caso, a partir de junho de 2023. Por exemplo, a organização define um intervalo de limite de 5% a 10%. Se a mudança percentual na métrica de risco de atrito entre junho e julho estiver dentro desse intervalo, o status do limite será classificado como "âmbar". Isso indica um nível moderado de mudança, sinalizando que a métrica se desviou do valor desejado, mas ainda não é crítica. No entanto, se a mudança percentual na métrica de risco de atrito exceder ou atingir 15%, o status do limite será classificado como "vermelho". Isso significa uma mudança significativa que exige atenção imediata ou ação corretiva, já que se desvia muito do valor desejado. Ao monitorar esses níveis de limite, a organização pode identificar e lidar com os crescentes riscos de atrito imediatamente, permitindo uma gestão de riscos eficaz.

Tradução automática

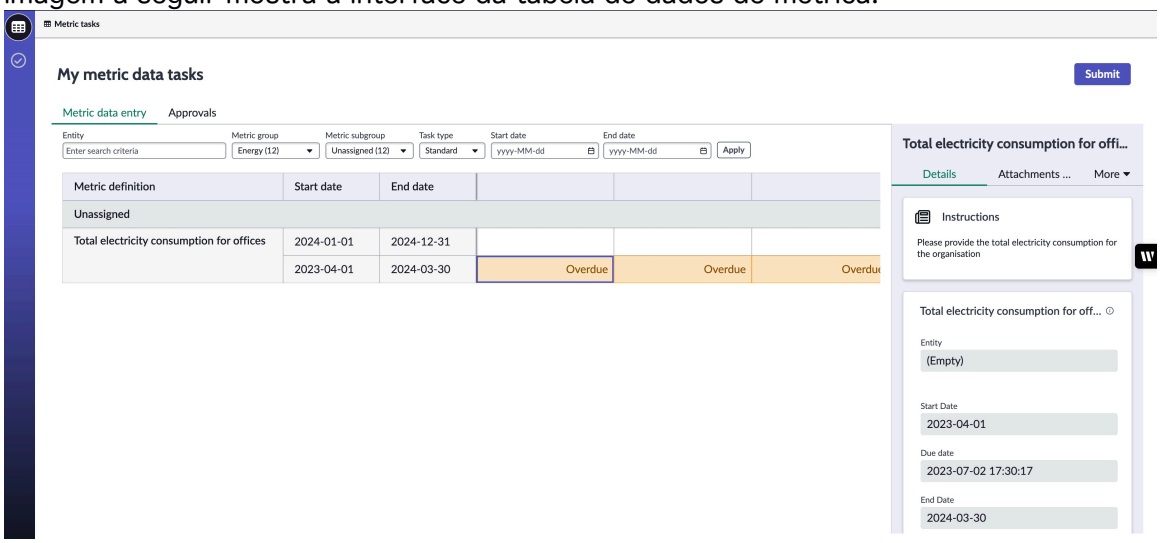
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Criar um limite para uma definição de métrica.

Tabela de dados de métrica

A tabela de dados de métrica permite a coleta de dados para métricas em toda a organização usando uma interface fácil de usar, como uma planilha com vários filtros e um fluxo de trabalho de gerenciamento de tarefas.

Como proprietário dos dados, você pode acessar a tabela de dados de métrica ( ) e concluir as tarefas atribuídas a você. A imagem a seguir mostra a interface da tabela de dados de métrica.



A tabela de dados de métrica oferece os seguintes benefícios:

- Simplifica a coleta de dados em toda a organização.
- Permite que você exiba todas as métricas às quais o proprietário dos dados deve responder em um único local, em vez de navegar por várias tarefas.
- Simplifica o processo de fornecimento de dados, permitindo filtrar tarefas de dados de métrica por entidade, grupos de métricas, subgrupos de métricas, data de início e data de término.
- Exibe as tarefas em aberto com o número de tarefas em aberto entre parênteses.
- Mantém uma trilha de auditoria de todas as mudanças nos dados e os usuários que fizeram as mudanças.
- Permite que você exiba as métricas separadas por entidades.
- Fornece informações adicionais ao proprietário dos dados para referência, como instruções a serem seguidas ao fornecer os dados.
- Fornece a capacidade de os usuários anexarem arquivos no painel lateral contextual e anexar os documentos e links relevantes.
- Permite que os gerentes de programa de ESG e os gerentes de métricas exibam os dados enviados pelos proprietários dos dados e aprovem ou rejeitem os dados com comentários.
- Permite que os proprietários dos dados exibam os comentários de rejeição na guia Atividade.
- Ajuda você a exibir a tendência dos últimos três dados de métricas quantitativas.
- Permite que você veja os aprovadores da sua tarefa e o status de aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exibe a variância percentual dos dados quando comparados aos dados do período anterior.
- Exibe o status do limite se a métrica exceder o limite.
- Permite que você exiba os dados do último período.

Tópicos relacionados

Provide responses for multiple metrics

Configurando métricas

Você pode configurar o GRC: Metrics para atender às necessidades da sua organização.

Como administrador de métricas, você pode fazer o seguinte:

- Criar uma definição de métrica manual
- Criar uma definição de métrica calculada
- Criar uma definição de métrica automática
- Atualizar uma métrica
- Como criar uma unidade métrica
- Criar uma métrica
- Criar um limite para uma definição de métrica

Criar uma definição de métrica manual

Crie uma definição de métrica manual para coletar os dados de uma métrica.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_metric.manager, sn_risk.user e sn_compliance.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Na definição de métrica manual, o modo de coleta de dados é manual. Uma opção está disponível para configurar as métricas qualitativas e quantitativas.

Nota:
Os formulários para criação de uma definição de métrica automatizada ou uma definição de métrica manual apontam para a mesma tabela sn_grc_metric_definition. A diferença entre os dois formulários é o método de coleta.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Listas** > **Métricas** > **Definições de métrica manuais**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre os campos, consulte Campos de definição de métrica manual.
4. Clique em **Salvar**.

Resultado

A definição de métrica é salva na lista Definições de métrica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Você pode associar um tipo de entidade, criar métricas e adicionar citações à definição de métrica. Para obter mais informações, consulte Como atualizar uma definição de métrica.

Campos de definição de métrica manual

Explicação detalhada dos campos no formulário de definição de métrica manual.

Formulário Definição de nova métrica manual

Campo	Descrição
Detalhes básicos	
Nome	Nome da definição manual de métrica. Por exemplo, Número de incidentes.
Ativo	Opção para marcar a definição da métrica manual como ativa.
Descrição	Breve descrição da definição de métrica manual.
Categoria	Categoria dos dados de métricas. As opções são: • **Qualitativo**: os dados qualitativos são intangíveis e não numéricos por natureza. É definido pelas características de um processo ou atividade de negócio. • **Quantitativo**: os dados quantitativos são tangíveis e numéricos por natureza. É definido pelos números ou principais indicadores de desempenho. **Nota:** Estes campos **Natureza**, **Direção**, **Precisão**e **Unidade** são exibidos somente quando a categoria da definição de métrica manual é **Quantitativa**.
Calendário	Calendário a ser usado para agregação de métrica. Somente as opções de calendário configuradas estão disponíveis para seleção. Este campo é definido automaticamente como **Calendário padrão**. **Nota:** O calendário padrão se refere ao calendário gregoriano.
Método de agregação	Método usado para calcular os dados de métrica de todas as entidades. Por exemplo, se você tiver uma métrica que deseja medir para várias entidades, como pessoas, departamentos ou regiões, convém saber como calcular as pontuações de cada entidade em uma única pontuação que representa o desempenho geral. A escolha do método de agregação depende do objetivo da coleta de métrica. Por exemplo, se você estiver interessado no desempenho geral e quiser contabilizar as diferenças de escala ou

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de nova métrica manual

Campo	Descrição
	tamanho entre entidades, a soma ou a média pode ser mais apropriada. Se você estiver interessado em identificar a entidade com melhor desempenho, o máximo pode ser mais apropriado, enquanto se você estiver interessado em identificar a entidade com pior desempenho, o mínimo pode ser mais apropriado. A agregação acontece em períodos de tempo com base na frequência definida na definição da métrica. Se a frequência for mensal, o cálculo será realizado a cada mês. As quatro opções de métodos de agregação são as seguintes: • **Soma**: os dados de métrica de todas as entidades são adicionados para criar uma única pontuação. • **Média**: os dados de métrica de todas as entidades são calculados para criar uma única pontuação. • **Máximo**: os dados de métrica mais altos entre todas as entidades são usados como pontuação única. • **Mínimo**: os dados de métrica mais baixos entre todas as entidades são usados como pontuação única.
Unidade	Unidade para a definição de métrica manual.
Precisão	Número de casas decimais após a vírgula em uma pontuação. Este campo é definido automaticamente como **0**. Quando a Precisão é definida como 0, o resultado é arredondado para o número inteiro mais próximo. Por exemplo, se uma definição de métrica com precisão igual a 0 calcular os valores 7 + (5/2), o resultado será arredondado para 10. Quando a precisão é definida como maior que 0, o resultado é arredondado para o ponto decimal mais próximo para a precisão fornecida. Por exemplo, precisão igual a 1 arredonda um resultado de 4,45 para 4,5.
Frequência	Frequência na qual a definição da métrica deve coletar as pontuações. As opções são: • **Diariamente** • **Semanalmente** • **Mensalmente**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de nova métrica manual

Campo	Descrição
	• **Trimestralmente** • **Semestralmente** • **Anualmente**
Data da primeira execução	Data de início da execução da definição da métrica para a coleta de dados de acordo com a frequência. Este campo aparece em quando o campo **Categoria** está definido como **Quantitativo**.
Coleta de dados	
Tipo de proprietário de dados	Tipo de proprietário dos dados responsável pela definição manual da métrica. As opções são: • **Usuário** • **Grupo de usuários**
Proprietário dos dados	Proprietário dos dados responsável pela definição manual da métrica. Selecione um proprietário dos dados na lista.
Instruções	Instruções para o proprietário dos dados. Método de coleta para a definição manual da métrica.
Aprovação obrigatória	Opção para indicar se uma aprovação é necessária para a definição da métrica manual. **Nota:** Quando a opção **Aprovação obrigatória** está habilitada, os campos **Tipo de aprovador** e **Aprovador** são exibidos.
Tipo de aprovador	Tipo de aprovador da definição de métrica. As opções são: • **Usuário** • **Grupo de usuários** **Nota:** Este campo aparece somente quando a propriedade de aprovação da métrica está definida como **Simples**. Para obter mais informações, consulte Components installed with ESG Management .
Aprovador	Usuário aprovador ou grupo de aprovadores responsável por aprovar a definição da métrica. As opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de nova métrica manual

Campo	Descrição
	• **Aprovador**: exibido quando a opção Usuário é selecionada. • **Grupo de aprovadores**: exibido quando a opção Usuário é selecionada. **Nota:** Este campo aparece somente quando a propriedade de aprovação da métrica está definida como **Simples**. Para obter mais informações, consulte Components installed with ESG Management .
Propriedades da métrica	
Tipo	Método usado para determinar se a pontuação é coletada manualmente ou de maneira automatizada. As opções são: • **Automatizado** • **Manual** Selecione **Manual**.
Tipo de proprietário da empresa	Tipo de proprietário da empresa responsável pela definição manual de métrica. As opções são: • **Usuário** • **Grupo de usuários**
Direção	Direção em que você deseja visualizar a métrica. As opções são: • **Nenhum**: se você não deseja mudanças na direção da métrica, selecione esta opção. • **Minimizar**: se a direção da métrica desejada for descendente, selecione esta opção. • **Maximizar**: se a direção da métrica desejada for ascendente, selecione esta opção. • **Marco**: quando a direção da métrica não for aplicável, mas a métrica for rastreada em relação a um marco, selecione esta opção.
Grupo	Área à qual a métrica está relacionada.
Classificação de relatórios	Marcador usado para categorizar a métrica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de nova métrica manual

Campo	Descrição
Deslocamento da data de vencimento	Número de dias após a data de término da programação em que a tarefa de dados da métrica se torna vencida. Por exemplo, se a frequência de uma definição de métrica for mensal e se você inserir 15 nesse campo, a data de vencimento para a tarefa de dados de métrica vencerá 15 dias após o término do mês.
Proprietário da empresa é	Proprietário da empresa da definição de métrica manual.
Natureza	Natureza da definição de métrica manual. As opções são: • **Nenhum**: se você não deseja mudanças na direção da métrica, selecione esta opção. • Métrica**principal** (preditiva): é preditiva e ajuda a antecipar resultados futuros. Nesse caso, a empresa pode usar uma métrica principal relacionada a emissões de GEE, como a quantidade de energia consumida por unidade de produção. Ao rastrear o consumo de energia, a empresa pode prever suas futuras emissões de GEE com base nas fontes de energia usadas e na eficiência de seus processos de produção. Essa métrica principal permite que a empresa identifique proativamente áreas de melhoria e tome decisões fundamentadas para reduzir as emissões. • Métrica de**atraso** (mede o impacto): mede o impacto de ações ou eventos anteriores. Em nosso exemplo, uma métrica atrasada relacionada a emissões de GEE pode ser o total de emissões produzidas pela empresa em um determinado ano. Esta métrica fornece uma avaliação do impacto ambiental histórico da empresa. Ao monitorar essa métrica ao longo do tempo, a empresa pode avaliar a eficácia de seus esforços de redução de emissões e identificar áreas onde são necessárias melhorias adicionais. As métricas de atraso ajudam a medir os resultados de ações anteriores e informar estratégias futuras. • Métrica**atual** : monitora processos em andamento e identifica áreas de melhoria em tempo real. Para emissões de GEE, uma métrica atual pode ser a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de nova métrica manual

Campo	Descrição
	intensidade das emissões, que mede as emissões geradas por unidade de produção. Ao rastrear a intensidade das emissões, a empresa pode identificar áreas específicas em suas operações que contribuem para emissões mais altas. Essa métrica ajuda a empresa a identificar oportunidades de melhoria em tempo real, como otimizar o uso de energia, implementar tecnologias de baixo consumo de energia ou adotar fontes de energia renováveis.
Subgrupo	Subgrupo ao qual a métrica está relacionada
Métrica principal	Opção para indicar se a métrica é importante para o seu negócio.
Confidencialidade	
Nota: Esta seção só é exibida quando: • A propriedade *sn_grc.enable_record_confidentiality* está ativada nas propriedades do GRC. • O registro está no estado **Rascunho**.	
Confidencial	Opção para marcar o registro como confidencial.
Usuários permitidos	Usuários que podem visualizar o registro. **Nota:** Por padrão, o usuário conectado é adicionado à lista de usuários confidenciais.
Grupos permitidos	Grupos que podem visualizar o registro.

Criar uma definição de métrica automática

Crie uma definição de métrica automática para coletar os dados de uma métrica. Uma definição de métrica especifica o método e as principais propriedades da métrica, como unidade, direção ou natureza da métrica.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_metric.manager, sn_risk.user e sn_compliance.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em definições de métrica automáticas, os dados são coletados automaticamente com base nas condições configuradas na definição de métrica. Na condição, especifique as tabelas que são usadas para coletar os dados de métrica. Por exemplo, se você quiser obter dados para todos os incidentes registrados em um mês específico, poderá especificar a tabela Incidentes como uma origem para coleta de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Listas** > **Métricas** > **Definições de métrica automáticas**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma explicação detalhada dos campos, consulte Campos de definição de métrica automatizada.
4. Clique em **Salvar**.

> **Nota:**
> No novo formulário de definição de métrica automática, apenas a guia **Detalhes** é exibida. Depois que uma nova definição de métrica automática é criada, listas relacionadas adicionais são exibidas com a guia **Detalhes** no formulário.

Resultado

A definição de métrica automática é salva na lista Definições de métrica.

O que Fazer Depois

Você pode associar um tipo de entidade, criar métricas e adicionar citações à definição de métrica. Para obter mais informações, consulte Como atualizar uma definição de métrica.

Campos de definição de métrica automatizada

Os campos do formulário de definição de métrica automatizada são explicados neste tópico.

Formulário Definição de nova métrica automatizada

Campo	Descrição
Detalhes básicos	
Nome	Nome da definição de métrica automatizada. Por exemplo, Número de incidentes.
Ativo	Opção para marcar a definição de métrica automatizada como ativa.
Descrição	Breve descrição da definição de métrica automatizada.
Unidade	Unidade para a definição de métrica automatizada. Você pode definir as unidades nas quais os dados são mostrados.
Método de agregação	O método de agregação se refere ao método usado para calcular os dados de métrica para todas as entidades. Por exemplo, se você tiver uma métrica que deseja medir para várias entidades, como pessoas, departamentos ou regiões, convém saber como calcular os dados de cada entidade em uma única pontuação que representa o desempenho geral. A escolha do método de agregação depende do objetivo da coleta de métrica. Por exemplo, se você estiver interessado no desempenho geral e quiser contabilizar as diferenças de escala ou tamanho entre entidades, a soma ou a média pode ser mais apropriada. Se você estiver interessado em identificar a entidade com melhor desempenho, o máximo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de nova métrica automatizada

Campo	Descrição
	pode ser mais apropriado, enquanto se você estiver interessado em identificar a entidade com pior desempenho, o mínimo pode ser mais apropriado. A agregação acontece em períodos de tempo com base na frequência definida na definição da métrica. Se a frequência for mensal, o cálculo será realizado a cada mês. As quatro opções de métodos de agregação são as seguintes: • **Soma**: os dados de métrica de todas as entidades são adicionados para criar uma única pontuação. • **Média**: os dados de métrica de todas as entidades são calculados para criar uma única pontuação. • **Máximo**: os dados de métrica mais altos entre todas as entidades são usados como pontuação única. • **Mínimo**: os dados de métrica mais baixos entre todas as entidades são usados como pontuação única.
Classe	Classe à qual a definição da métrica pertence. As opções são: • **KPI**: indica o quão bem a exposição ao risco é gerenciada em relação aos objetivos. Use esta opção para adicionar entidades e entidades adicionais à definição de métrica. • **KRI**: indica a quantidade de exposição a um determinado risco ou conjunto de riscos. Use esta opção para adicionar riscos e declarações de risco à definição de métrica. Esta opção estará disponível se o plug-in Risco avançado estiver ativado. • **KCI**: indica a eficácia de todos os controles que foram implementados para reduzir ou mitigar uma determinada exposição a risco. Use esta opção para adicionar controles e objetivos de controle à definição de métrica. Esta opção estará disponível se o plug-in Gestão de políticas e conformidade estiver ativado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de nova métrica automatizada

Campo	Descrição
	Importante: Este campo aparece somente quando a definição de métrica é criada a partir do pacote de aplicações IRM. Ele não aparece para Ambiental, social e governança.
Precisão	Número de casas decimais após a vírgula em uma pontuação. Quando um indicador tem uma Precisão de 0, o indicador arredonda o resultado para o número inteiro mais próximo. Por exemplo, se um indicador com precisão igual a 0 calcular os valores 7 + (5/2), o indicador arredondará o resultado para 10. Quando um indicador tem uma precisão maior que 0, o indicador arredonda para a casa decimal mais próxima para a precisão fornecida. Por exemplo, um indicador com precisão igual a 1 arredonda um resultado de 4,45 para 4,5.
Calendário	Calendário a ser usado para agregação de métrica. Somente as opções de calendário configuradas estão disponíveis para seleção. Este campo é definido automaticamente como **Calendário padrão**. **Nota:** O calendário padrão se refere ao calendário gregoriano.
Frequência	Frequência de coleta com a qual a métrica é executada. Indica com que frequência a definição de métrica deve coletar os dados. As opções são: • **Diariamente** • **Semanalmente** • **Mensalmente** • **Trimestralmente** • **Semestralmente** • **Anualmente**
Data da primeira execução	Data de início da programação de frequência de coleta para a definição de métrica automatizada.
Coleta de dados	
Tipo de método	Tipo de métrica automatizada. As opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de nova métrica automatizada

Campo	Descrição
	• **Básico**: indica o uso de métodos de agregação, como soma, média, máximo, mínimo e contagem distinta. • **Com script**: indica o uso de um script para coletar os dados. Esta opção pode ser usada quando, por exemplo, você deseja coletar dados de várias tabelas. • **Fonte externa**: indica que os dados serão coletados de fontes externas. Por exemplo, se você quiser obter dados sobre o número de funcionários da sua organização e a proporção de gênero deles, poderá obter as informações de uma fonte externa, como Workday, que é uma aplicação que armazena dados de recursos humanos. **Nota:** Se você selecionar **Com script**, deverá salvar o formulário e selecionar **Adicionar script** para adicionar seu script. Somente usuários com a função sn_grc_metric.developer podem adicionar scripts.
Tabela	Tabela da qual os dados são obtidos para as métricas. Este campo aparecerá somente se o campo **Tipo de método** estiver definido como **Básico**.
Critérios	Condição para o registro do qual os dados são coletados. Crie um filtro adicionando condições que contenham um campo, operador e valores e, em seguida, clique em **Definir**. Por exemplo, você pode criar uma condição na qual deseja coletar dados somente para os incidentes cuja data de vencimento está no mês atual. **Nota:** Selecione um valor para o campo **Tabela** antes de modificar esse campo.
Agregado	Método ou cálculo usado para agregar os dados da tabela escolhida. Quando uma opção é selecionada no campo **Agregado**, um novo **Campo de agregação** é exibido ao lado do campo **Agregado**. O **Campo de agregação** exibe o registro selecionado. As opções para o campo **Agregado** são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de nova métrica automatizada

Campo	Descrição
	• **Contagem**: contagem do número de registros obtidos da tabela escolhida. Por exemplo, se você quiser uma contagem dos incidentes, poderá selecionar esta opção. **Nota:** O **Campo de Agregação** não é exibido quando **Contagem** é selecionado. • **Soma**: soma da coluna selecionada no **campo de agregação**. • **Média**: média dos valores da coluna selecionada no **campo de agregação**. • **Máximo**: máximo de valores da coluna selecionada no **campo de agregação**. • **Mínimo**: mínimo dos valores da coluna selecionada no **campo de agregação**. • **Contagem separada**: número de grupos no conjunto de resultados agrupados pelo **Campo de agregação**.
Campo de tabela	Coluna ou campo da tabela selecionada no campo **Tabela**. Por exemplo, você pode selecionar a coluna **Solicitante** na tabela Incidente. Esta seleção permite que você entenda quais solicitantes estão associados à tabela Incidente e os compare com os solicitantes de suas entidades. **Nota:** Selecione uma tabela antes de modificar este campo.
Campo de agregação	Coluna ou campo da tabela selecionado no campo **Tabela** no qual a agregação deve ser realizada. **Nota:** Este campo não aparecerá se **Contagem** estiver selecionado no campo **Agregado**.
Campo da entidade	Coluna ou campo da tabela da entidade. As entidades são correspondidas com base no campo selecionado no **campo Tabela** e no campo selecionado no **campo Entidade**. Este campo é definido automaticamente como **Aplica-se ao registro**. No contexto da tabela Incidente neste procedimento, este campo permite que você compare, por exemplo, qual incidente específico foi registrado por qual solicitante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de nova métrica automatizada

Campo	Descrição
Propriedades da métrica	
Tipo	Método usado para determinar se os dados são coletados manualmente ou de maneira automatizada. As opções são: • **Automatizado** • **Manual** Selecione **Automatizado** porque o procedimento é criar uma definição de métrica automatizada.
Tipo de proprietário da empresa	Tipo de proprietário da empresa que é responsável pela definição de métrica automatizada. As opções são: • **Usuário** • **Grupo de usuários**
Direção	Direção em que você deseja visualizar a métrica. As opções são: • **Nenhum**: se você não deseja mudanças na direção da métrica, selecione esta opção. • **Minimizar**: se a direção da métrica desejada for descendente ou decrescente, selecione esta opção. Por exemplo, você deseja minimizar o consumo de combustível. • **Maximizar**: se a direção da métrica desejada for ascendente, selecione esta opção. Por exemplo, você deseja maximizar o uso de recursos naturais em sua organização. • **Marco**: quando a direção da métrica não for aplicável, mas a métrica for rastreada em relação a um marco, selecione esta opção. Por exemplo, se sua organização vai lançar um novo produto de energia renovável no mercado, a próxima data de lançamento será considerada um marco.
Grupo	Área à qual a métrica está relacionada. Por exemplo, a métrica pode estar relacionada à área de diversidade de gênero, energia, consumo de água ou pode estar relacionada a emissões de Escopo 3 e assim por diante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de nova métrica automatizada

Campo	Descrição
Classificação da emissão de relatórios	Marcador usado para categorizar a métrica.
Proprietário da empresa é	Usuário que é o proprietário da métrica e é responsável por ela. Por exemplo, para uma métrica como cobrança de receita, o vice-presidente ou o gerente geral da unidade de negócios pode ser o proprietário da empresa.
Natureza	Natureza da definição de métrica automatizada. As opções são: • **Nenhum**: se você não deseja mudanças na direção da métrica, selecione esta opção. • Métrica**principal** (preditiva): é preditiva e ajuda a antecipar resultados futuros. Nesse caso, a empresa pode usar uma métrica principal relacionada a emissões de GEE, como a quantidade de energia consumida por unidade de produção. Ao rastrear o consumo de energia, a empresa pode prever suas futuras emissões de GEE com base nas fontes de energia usadas e na eficiência de seus processos de produção. Essa métrica principal permite que a empresa identifique proativamente áreas de melhoria e tome decisões fundamentadas para reduzir as emissões. • Métrica de**atraso** (mede o impacto): mede o impacto de ações ou eventos anteriores. Em nosso exemplo, uma métrica atrasada relacionada a emissões de GEE pode ser o total de emissões produzidas pela empresa em um determinado ano. Esta métrica fornece uma avaliação do impacto ambiental histórico da empresa. Ao monitorar essa métrica ao longo do tempo, a empresa pode avaliar a eficácia de seus esforços de redução de emissões e identificar áreas onde são necessárias melhorias adicionais. As métricas de atraso ajudam a medir os resultados de ações anteriores e informar estratégias futuras. • Métrica**atual** : monitora processos em andamento e identifica áreas de melhoria em tempo real. Para emissões de GEE, uma métrica atual pode ser a intensidade das emissões, que mede as emissões geradas por unidade de produção. Ao rastrear a intensidade das

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de nova métrica automatizada

Campo	Descrição
	emissões, a empresa pode identificar áreas específicas em suas operações que contribuem para emissões mais altas. Essa métrica ajuda a empresa a identificar oportunidades de melhoria em tempo real, como otimizar o uso de energia, implementar tecnologias de baixo consumo de energia ou adotar fontes de energia renováveis.
Subgrupo	Subgrupo ao qual a métrica está relacionada.
Métrica principal	Opção para indicar se a métrica é importante para o seu negócio.
Confidencialidade	
Nota: Esta seção só é exibida quando: • A propriedade *sn_grc.enable_record_confidentiality* está ativada nas propriedades do GRC. • O registro está no estado **Rascunho**.	
Confidencial	Opção para marcar o registro como confidencial.
Usuários permitidos	Usuários que podem visualizar o registro. **Nota:** Por padrão, o usuário conectado é adicionado à lista de usuários confidenciais.
Grupos permitidos	Grupos que podem visualizar o registro.

Criar uma definição de métrica calculada

Crie uma definição de métrica calculada agregando a definição de métrica automática e a definição de métrica manual.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_metric.manager, sn_risk.user e sn_compliance.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicione a definição de métrica automática e a definição de métrica manual como secundárias à definição de métrica calculada primária. Especifique a frequência e o método para agregar as duas definições de métrica.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Listas** > **Métricas** > **Definições de métrica calculada**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre os campos, consulte Formulário de definição de métrica calculada.

4. Clique em **Salvar**.

Resultado

A definição de métrica é salva na lista Definições de métrica.

O que Fazer Depois

Você pode associar um tipo de entidade, criar métricas e adicionar citações à definição de métrica. Para obter mais informações, consulte Como atualizar uma definição de métrica.

Formulário de definição de métrica calculada

Os campos do formulário de definição de métrica calculada são explicados neste tópico.

Formulário Definição de nova métrica calculada

Campo	Descrição
Detalhes básicos	
Nome	Nome da definição de métrica calculada. Por exemplo, Número de colaboradores.
Ativo	Opção para marcar a definição da métrica calculada como ativa.
Descrição	Breve descrição da definição de métrica calculada.
Unidade	Unidade para a definição de métrica. Você pode definir as unidades nas quais as pontuações são exibidas. As unidades usadas com mais frequência são fornecidas por padrão.
Precisão	Número de casas decimais após a vírgula em uma pontuação. Este campo é definido automaticamente como **0**. Quando a Precisão é definida como 0, o resultado é arredondado para o número inteiro mais próximo. Por exemplo, se uma definição de métrica com precisão igual a 0 calcular os valores 7 + (5/2), o resultado será arredondado para 10. Quando a precisão é definida como maior que 0, o resultado é arredondado para o ponto decimal mais próximo para a precisão fornecida. Por exemplo, precisão igual a 1 arredonda um resultado de 4,45 para 4,5.
Calendário	Calendário a ser usado para agregação de métrica. Somente as opções de calendário configuradas estão disponíveis para seleção. Este campo é definido automaticamente como **Calendário padrão**. **Nota:** O calendário padrão se refere ao calendário gregoriano.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de nova métrica calculada

Campo	Descrição
Frequência	Frequência da definição de métrica calculada. Este campo indica com que frequência a definição de métrica deve acumular as pontuações. As opções são: • **Diariamente** • **Semanalmente** • **Mensalmente** • **Trimestralmente** • **Semestralmente** • **Anualmente**
Cálculo	
Nível de cálculo	Nível em que o cálculo é realizado. As opções são: • **Definição de métrica**: se você calcular os dados no nível de definição de métrica, os dados em todas as definições de métrica secundária ou métricas secundárias serão usados para cálculo. • **Entidade**: se você calcular os dados no nível da entidade e especificar o método de cálculo usando o criador de fórmulas, as entidades comuns em todas as definições de métrica secundária serão correspondidas e os dados serão calculados para cada entidade. Para agregar os dados para obter uma pontuação geral no nível de definição de métrica, selecione **Entidade**.
Método de agregação	Método para agregar a pontuação da métrica no nível da entidade. As opções são: • **Nenhum(a)** • **Soma** • **Média** • **Máximo** • **Mínimo** Este campo só é exibido quando o campo **Nível de cálculo** é definido como **Entidade**.
Propriedades da métrica	
Tipo de proprietário da empresa	Proprietário da empresa responsável pela definição da métrica calculada. As opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de nova métrica calculada

Campo	Descrição
	• **Usuário** • **Grupo de usuários**
Proprietário da empresa	Proprietário da empresa da definição de métrica.
Direção	Direção em que você deseja visualizar a métrica. As opções são: • **Nenhum**: se você não deseja mudanças na direção da métrica, selecione esta opção. • **Minimizar**: se a direção da métrica desejada for descendente, selecione esta opção. Por exemplo, se você deseja minimizar a emissão de carbono dos datacenters. • **Maximizar**: se a direção da métrica desejada for ascendente, selecione esta opção. Por exemplo, se você deseja maximizar o uso de recursos com eficiência energética em sua organização. • **Marco**: quando a direção da métrica não for aplicável, mas a métrica for rastreada em relação a um marco, selecione esta opção. Por exemplo, se sua organização tem uma meta de usar 100% de energia renovável até o final de 2029, a próxima data para a meta é considerada um marco.
Natureza	Natureza da definição de métrica calculada. As opções são: • **Nenhum**: • Métrica**principal** (preditiva): é preditiva e ajuda a antecipar resultados futuros. Nesse caso, a empresa pode usar uma métrica principal relacionada a emissões de GEE, como a quantidade de energia consumida por unidade de produção. Ao rastrear o consumo de energia, a empresa pode prever suas futuras emissões de GEE com base nas fontes de energia usadas e na eficiência de seus processos de produção. Essa métrica principal permite que a empresa identifique proativamente áreas de melhoria e tome decisões fundamentadas para reduzir as emissões.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de nova métrica calculada

Campo	Descrição
	• Métrica de**atraso** (mede o impacto): mede o impacto de ações ou eventos anteriores. Em nosso exemplo, uma métrica atrasada relacionada a emissões de GEE pode ser o total de emissões produzidas pela empresa em um determinado ano. Esta métrica fornece uma avaliação do impacto ambiental histórico da empresa. Ao monitorar essa métrica ao longo do tempo, a empresa pode avaliar a eficácia de seus esforços de redução de emissões e identificar áreas onde são necessárias melhorias adicionais. As métricas de atraso ajudam a medir os resultados de ações anteriores e informar estratégias futuras. • Métrica**atual** : monitora processos em andamento e identifica áreas de melhoria em tempo real. Para emissões de GEE, uma métrica atual pode ser a intensidade das emissões, que mede as emissões geradas por unidade de produção. Ao rastrear a intensidade das emissões, a empresa pode identificar áreas específicas em suas operações que contribuem para emissões mais altas. Essa métrica ajuda a empresa a identificar oportunidades de melhoria em tempo real, como otimizar o uso de energia, implementar tecnologias de baixo consumo de energia ou adotar fontes de energia renováveis.
Grupo	Área à qual a métrica está relacionada. Por exemplo, a métrica, pode estar relacionada à área de energia, emissões de água e assim por diante.
Classificação da emissão de relatórios	Marcador usado para categorizar a métrica.
Subgrupo	Subgrupo ao qual a métrica está relacionada.
Métrica principal	Opção para indicar se a métrica é importante para o seu negócio.
Confidencialidade	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de nova métrica calculada

Campo	Descrição
Nota: Esta seção só é exibida se as seguintes situações forem verdadeiras: • A propriedade *sn_grc.enable_record_confidentiality* está ativada nas propriedades do GRC. • O registro está no estado Rascunho.	
Confidencial	Opção para marcar o registro como confidencial.
Usuários permitidos	Usuários que podem visualizar o registro. **Nota:** Por padrão, o usuário conectado é adicionado à lista de usuários confidenciais.
Grupos permitidos	Grupos que podem visualizar o registro.

Criação de fórmula em uma definição de métrica calculada

Em uma definição de métrica calculada, você pode criar fórmulas para executar cálculos para todos os dados necessários.

Uma fórmula consiste em operandos, operadores e funções. Por exemplo, se você quiser calcular a contagem total de funcionários a partir de duas definições de métrica, ou seja, número de funcionários do sexo masculino e número de funcionários do sexo feminino, as definições de métrica selecionadas serão os operandos e o operador será o símbolo ou a função que executa uma operação específica no operandos para obter um resultado. Exemplos de operadores incluem adição (+), subtração (-), multiplicação (*) e divisão (/).

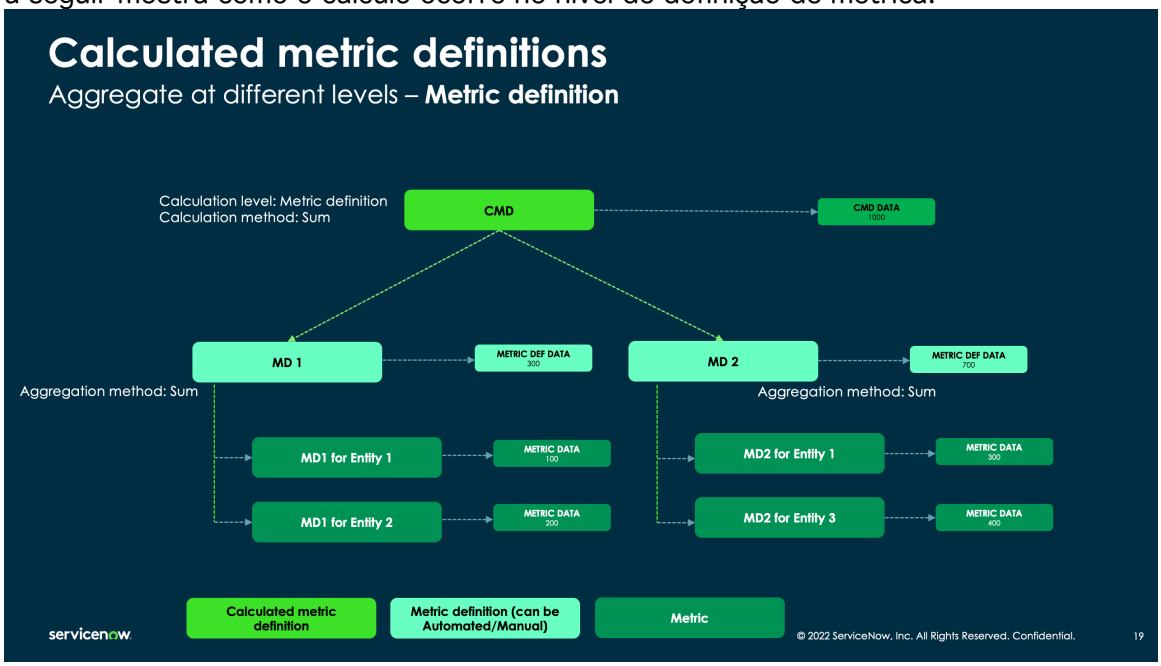
Ao criar uma fórmula em uma definição de métrica calculada, você pode optar por criá-la no nível de definição de métrica ou no nível de entidade. Antes de salvar o formulário de definição de métrica calculada e criar a fórmula para o cálculo da pontuação de definição de métrica, você deve especificar o nível de cálculo no formulário de definição de métrica calculada. Os dois níveis são os seguintes:

- **Definição de métrica**: se você selecionar **Definição de métrica** no campo **Nível de cálculo**, os dados em todas as definições de métrica secundária ou métricas secundárias serão usados para cálculo. Ao selecionar **Executar**, a fórmula é aplicada e os dados de definição de métrica calculada são gerados. Para obter mais informações, consulte Configurar o construtor de fórmulas. A imagem

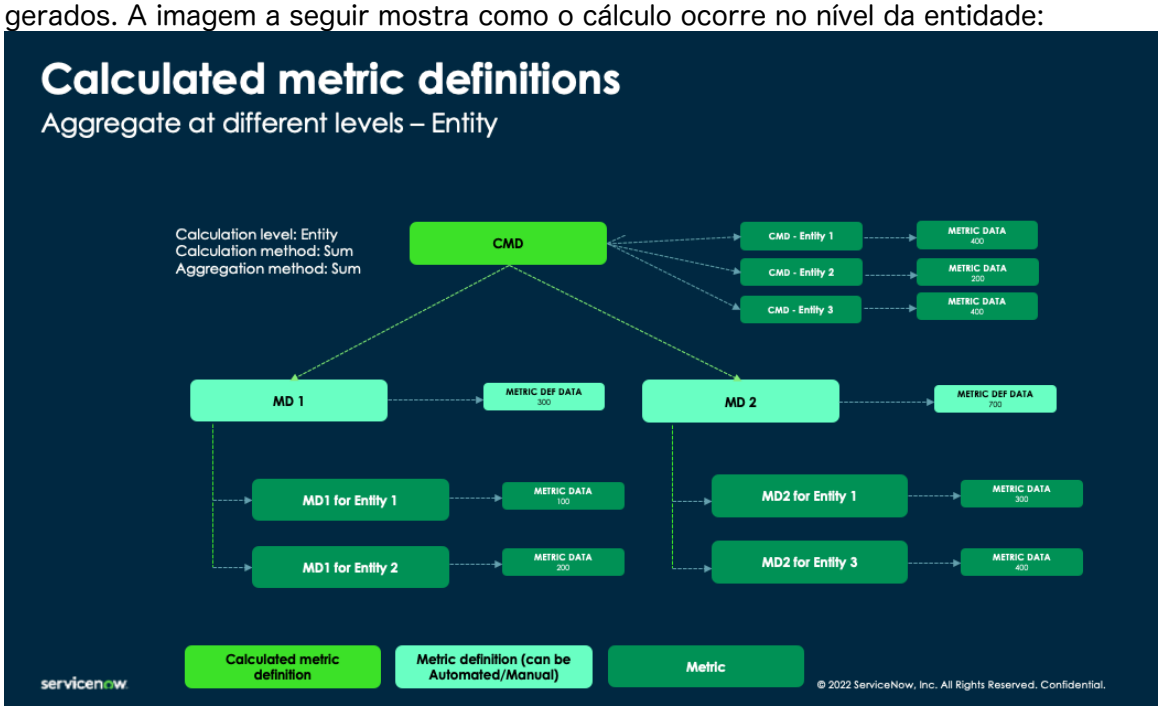
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a seguir mostra como o cálculo ocorre no nível de definição de métrica:



- **Entidade**: se você selecionar **Entidade** no campo **Nível de cálculo** e especificar o método de cálculo usando o construtor de fórmulas, as métricas secundárias serão criadas para a definição de métrica calculada. Essas métricas são criadas para cada entidade distinta associada às definições de métrica que foram usadas como operandos na fórmula. Ao executar a definição da métrica, a fórmula é aplicada e os dados da métrica são gerados. Ao agregar a definição de métrica, os dados de métrica são agregados e os dados da métrica calculada são gerados. A imagem a seguir mostra como o cálculo ocorre no nível da entidade:



Tópicos relacionados

Configurar o construtor de fórmulas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar o construtor de fórmulas

Especifique o contexto da fórmula, as tabelas e os identificadores antes de criar uma fórmula.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

É necessário configurar o construtor de fórmulas antes que uma fórmula possa ser criada em uma definição de métrica calculada. Durante a configuração, você pode especificar o contexto da fórmula, as tabelas a serem usadas e suas condições. No contexto de Gestão de ESG, se você criar a fórmula no nível de definição de métrica, deverá selecionar a tabela de definição de métrica e a tabela de métrica durante a configuração. Para criar a fórmula no nível da entidade, você deve selecionar a definição de métrica e a tabela de fatores de emissão. Outras aplicações podem usar as tabelas necessárias para seu uso. Você pode configurar as colunas e os rótulos que deseja exibir junto com o fator de emissão durante a criação da fórmula. Esses rótulos ajudam a identificar facilmente os fatores de emissão.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Construtor de fórmulas** > **Configuração**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração do construtor de fórmulas

Campo	Descrição
Contexto da fórmula	Configuração disponível para criar a fórmula para uma opção específica. As opções para ESG são as seguintes: ○ **Nível de cálculo - entidade** ○ **Nível de cálculo - definição de métrica** **Nota:** Usuários de outras aplicações podem selecionar diferentes opções de contexto.
Aplicação	Escopo da aplicação. Esse campo é definido automaticamente.
Tabela	Tabelas que você deseja usar ao criar a fórmula.
Condição	Critérios usados para filtrar os registros da tabela selecionada ao criar a fórmula. Por exemplo, você pode criar uma condição de que o **domínio seja ESG**.
Campo de exibição	Nome de exibição exclusivo para os operandos, como o campo **Nome** ou o campo **ID**.
Identificador	Uma combinação abreviada de duas letras de letras minúsculas que está associada a um nome de tabela específico. Por exemplo, se o nome da tabela for Acessórios de hardware, o identificador poderá ser ha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Não é permitido usar `fn` como um identificador, pois fn se refere à função.
Mostrar colunas adicionais	Opção para decidir se você deseja que colunas adicionais sejam exibidas. **Nota:** Esta opção é útil nos casos em que há nomes de fator de emissão duplicados. Mostrar detalhes adicionais pode ajudar os gerentes de métrica a selecionar o fator de emissão correto.
Coluna primária	Coluna primária que você deseja exibir para o fator de emissão durante a criação da fórmula. Por exemplo, se você selecionar **Unidade de origem**, a unidade de origem do fator de emissão será exibida junto com o nome do fator.
Coluna secundária	Coluna secundária que você deseja exibir para o fator de emissão durante a criação da fórmula. Por exemplo, se você selecionar **Para unidade**, a unidade Para do fator de emissão será exibida junto com o nome do fator.
Rótulo da coluna primária	Rótulo preferencial da coluna primária selecionada. Por exemplo, se você selecionou **Descrição resumida** no campo **Coluna primária**, poderá fornecer o rótulo preferencial como `Descrição resumida`.
Rótulo da coluna secundária	Rótulo preferencial da coluna secundária selecionada.

4. Selecione **Enviar**.

Criar uma fórmula

Crie sua própria fórmula usando entidades ou definições de métrica.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_esg.program_manager

sn_risk.user (para usuários de risco).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao criar uma fórmula, você pode utilizar funções como máximo, mínimo ou média, bem como operadores como +, -, / ou * para definir o método de cálculo. Para criar uma fórmula com sucesso, é importante que pelo menos um operando de definição de métrica ou um operando de entidade esteja presente.

Nota:
A fórmula pode ser criada usando todos os navegadores, exceto o Safari.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais, dependendo da aplicação que você está usando para criar a fórmula.
   - **Todos** > **Ambiental, social e governança (ESG)** > **Espaço de ESG** > **Métricas** > **Definições de métrica calculada**.
   - **Todos** > **Gestão de riscos** > **Espaço de risco** > **Métricas** > **Definições de métrica calculada**.
2. Abra a definição de métrica para a qual você deseja criar uma fórmula e selecione **Construir fórmula** > **Construtor de fórmulas**.
3. No campo de texto da fórmula, digite \ para começar a criar sua fórmula.
4. Para criar a fórmula no nível de definição da métrica ou no nível da entidade, execute as etapas a seguir.

   a. Para criar uma fórmula no nível de definição de métrica, selecione duas definições de métrica ou métricas e um operador entre elas.

   Example
   Por exemplo, você pode selecionar emissões de GEE do deslocamento de funcionários + emissões de datacenter (com base no mercado) para calcular uma soma.

   b. Para criar uma fórmula no nível da entidade, selecione duas definições de métrica ou fatores de emissão e um operador entre eles.

5. Para copiar, redefinir ou visualizar a fórmula, faça o seguinte.
   a. Para copiar a fórmula, selecione **Copiar**.
   b. Para redefinir a fórmula ao seu estado inicial, selecione **Redefinir**.
   c. Para exibir a fórmula sem identificadores em um formato simples, selecione **Visualizar**.
6. Para salvar a fórmula, selecione **Salvar fórmula**.
7. Para executar a fórmula, selecione **Executar**.
   É importante salvar a fórmula antes de executá-la.
8. Na página do construtor de fórmulas, selecione **Precisa de ajuda?** para receber orientação sobre as etapas necessárias para criar a fórmula.

Como atualizar uma definição de métrica

Atualize uma definição de métrica existente para coletar as novas métricas. Você pode associar novos objetivos, metas e entidades à definição de métrica.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.metric_manager, sn_risk.user e sn_compliance.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar o mesmo formulário para atualizar a definição de métrica automatizada, a definição de métrica manual e a definição de métrica composta.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Métricas**.
2. Selecione uma definição de métrica na lista.
3. No formulário, atualize os campos conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atualizar guias de definições de métrica e listas relacionadas

Campo	Descrição
Guias e listas relacionadas	
Guia Detalhes	Detalhes da métrica, como definição, propriedades, método e programação na definição de métrica automática. Detalhes da métrica, como método de coleta, cronograma, detalhes da coleta de dados e aprovação na definição da métrica manual. Detalhes da métrica, propriedades da métrica e propriedades acumuladas na definição da métrica calculada. Os campos na guia Detalhes são explicados nos formulários de definição da métrica.
Tipo de entidade	Detalhes do tipo de entidade a ser associado à métrica. Por exemplo, fornece o nome, a descrição e as condições, como ativos, se precisa de atualização e as entidades de processamento. Para adicionar um novo tipo de entidade, clique em **Adicionar**. **Nota:** A lista relacionada Tipo de entidade é exibida apenas para uma definição de métrica automatizada e uma definição de métrica manual. Não é exibida para a definição de métrica calculada.
Entidades adicionais	Entidades adicionais que podem ser associadas à definição de métrica. Fornece detalhes, como nome, propriedade, classe e pontuação de conformidade em porcentagem (%). Para adicionar novas entidades, clique em **Adicionar**. **Nota:** Essa lista relacionada é exibida apenas para uma definição de métrica automatizada e uma definição de métrica manual. Não é exibida para a definição de métrica calculada.
Definição de métrica secundária	Definição de métrica secundária associada à definição de métrica primária. Exibe os detalhes como nome, frequência e descrição da definição de métrica secundária. Para incluir uma nova definição de métrica secundária, clique em **Adicionar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Essa lista relacionada é exibida apenas para a definição de métrica calculada. Não é exibida para a definição de métrica automatizada e para a definição de métrica manual.
Métricas	Detalhes das métricas, como nome, entidade associada e estado ativo da métrica. Para adicionar uma nova métrica, clique em **Novo**.
Citações	Detalhes das citações, como referência, nome, documento de autoridade, descrição e pontuação de conformidade em porcentagem (%). Para adicionar uma nova citação, clique em **Adicionar**.
Objetivos	Detalhes dos objetivos, como nome, estado, categoria, data de início, data de término, proprietário e status. Para adicionar um novo objetivo, clique em **Adicionar**.
Metas	Detalhes da meta, como nome, proprietário, estado, status, progresso, valor real, valor da meta e data final. Para adicionar uma nova meta, clique em **Adicionar**.
Dados de definição de métrica	Detalhes dos dados de definição de métrica, como frequência de coleta, definição de coleta, data de término do intervalo, valor e estado. **Nota:** Essa lista relacionada é exibida apenas para uma definição de métrica automatizada e uma definição de métrica manual. Não é exibida para a definição de métrica calculada.
Dados de métrica calculados	Detalhes dos dados da métrica calculada, como data de término do intervalo, frequência de acúmulo e valor. **Nota:** Essa lista relacionada é exibida apenas para a definição de métrica calculada. Não é exibida para a definição de métrica automatizada e para a definição de métrica manual.

4. Para salvar a definição de métrica, clique em **Salvar**.
5. Para calcular os dados de métrica composta para a definição de métrica composta, clique em **Agregar**.
   A ação **Agregar** calcula os dados de métrica composta para a data de término do intervalo atual e a frequência de acúmulo para sua definição de métrica primária. O registro de dados de métrica composta é exibido na lista relacionada Dados de métrica composta. Uma pontuação de definição de métrica composta será criada se ela não existir para o intervalo atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Para excluir uma definição de métrica, clique em **Excluir**.
7. Para explorar visualmente a exibição de relacionamento em 360° da definição de métrica, clique em **Exibição em 360°**.

Criar uma métrica

Crie uma métrica para executar cálculos em seus dados.

Antes de Iniciar

Função necessária:
sn_grc_metric.manager, sn_risk.user e sn_compliance.user.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para criar uma métrica, você precisa de uma definição de métrica e uma entidade. Uma definição de métrica define o método para coletar a pontuação de uma entidade. Quando uma definição de métrica é associada a uma entidade, ela cria uma métrica.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Listas** > **Métricas** > **Métricas**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Definição de nova métrica automatizada

Campo	Descrição
Nome	Nome da definição de métrica automatizada. Por exemplo, Número de incidentes.
Descrição	Breve descrição da definição de métrica automatizada.
Ativo	Opção para marcar a definição de métrica automatizada como ativa.
Classe	Classe à qual a definição da métrica pertence. As opções são: ○ **KPI**: indica o quão bem a exposição ao risco é gerenciada em relação aos objetivos. Use esta opção para adicionar entidades e entidades adicionais à definição de métrica. ○ **KRI**: indica a quantidade de exposição a um determinado risco ou conjunto de riscos. Use esta opção para adicionar riscos e declarações de risco à definição de métrica. Esta opção estará disponível se o plug-in Risco avançado estiver ativado. ○ **KCI**: indica a eficácia de todos os controles que foram implementados para reduzir ou mitigar uma determinada exposição a risco. Use esta opção para adicionar controles e objetivos de controle à definição de métrica. Esta

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	opção estará disponível se o plug-in Gestão de políticas e conformidade estiver ativado.
Tipo	Método usado para determinar se a pontuação é coletada manualmente ou de maneira automatizada. Este campo é definido automaticamente como **Automatizado**, mas o valor muda quando você seleciona a definição de métrica e é atualizado para o tipo de definição de métrica.
Métrica principal	Opção para indicar se a métrica é importante para o seu negócio.
Área de domínio	O espaço de onde a definição de métrica é criada. Esse campo é definido automaticamente. Por exemplo, se você criar uma definição de métrica a partir de Espaço de trabalho de risco, este campo será definido como **Risco**.
Tipo de proprietário da empresa	Tipo de proprietário da empresa que é responsável pela definição de métrica automatizada. As opções são: ○ **Usuário** ○ **Grupo de usuários**
Agregação de pontuação de métrica	Método usado para resumir a pontuação no nível de definição de métrica. As opções são: ○ **Soma**: soma de todas as métricas ativas. ○ **Média**: a média de todas as métricas ativas. ○ **Máximo**: o valor máximo de todas as métricas ativas. ○ **Mínimo**: o valor mínimo de todas as métricas ativas.
Valor	Valor obtido depois que as métricas são executadas.
Proprietário da empresa é	Proprietário da empresa da definição de métrica automatizada.
Propriedades da métrica	
Direção	Direção da definição de métrica automatizada. As opções são: ○ **Nenhum**: se você não deseja mudanças na direção da métrica, selecione esta opção. ○ **Minimizar**: se a direção da métrica desejada for descendente ou decrescente, selecione esta opção. Por exemplo, você deseja minimizar o consumo de combustível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Maximizar**: se a direção da métrica desejada for ascendente, selecione esta opção. Por exemplo, você deseja maximizar o uso de recursos naturais em sua organização. ○ **Marco**: quando a direção da métrica não for aplicável, mas a métrica for rastreada em relação a um marco, selecione esta opção. Por exemplo, se sua organização vai lançar um novo produto de energia renovável no mercado, a próxima data de lançamento será considerada um marco.
Precisão	Número de casas decimais após a vírgula em uma pontuação. Quando um indicador tem uma precisão igual a 0, o indicador arredonda o resultado para o número inteiro par mais próximo. Por exemplo, se um indicador com precisão igual a 0 calcular os valores 7 + (5/2), o indicador arredondará o resultado para 10. No entanto, se a fórmula calcular 2 + (5/2), o indicador arredondará o resultado para 4. Quando um indicador tem uma precisão maior que 0, o indicador arredonda para a casa decimal mais próxima para a precisão fornecida. Por exemplo, um indicador com precisão igual a 1 arredonda um resultado de 4,45 para 4,5.
Unidade	Unidade para a definição de métrica automatizada. Você pode definir as unidades nas quais as pontuações são exibidas. As unidades usadas com mais frequência são fornecidas por padrão.
Natureza	Natureza da definição de métrica automatizada. As opções são: ○ **Nenhum(a)** ○ **Leading**: se a métrica for um indicador de eventos futuros, selecione esta opção. Por exemplo, considere o número de vendas que uma loja faz com novas baterias solares. Este número é um indicador de leading das solicitações de suporte que a loja pode receber no futuro. ○ **Lagging**: se a métrica for um indicador de eventos passados, selecione esta opção. Por exemplo, considere o número de vendas que uma loja fez no ano

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	anterior. Este número é um indicador de lagging para as solicitações de suporte que a loja recebeu no ano passado. ○ **Atual**: se a métrica for um indicador do estado atual dos eventos, selecione esta opção. Por exemplo, considere o número de vendas que uma loja fez no ano atual. Este número é um indicador das solicitações de suporte atuais recebidas pela loja.
Método	
Tipo de método	Tipo de métrica automatizada. As opções são: ○ **Básico** ○ **Com script** **Nota:** Se você selecionar **Com script**, deverá salvar o formulário e selecionar **Adicionar script** para adicionar seu script. Somente usuários com a função sn_grc.developer podem adicionar scripts.
Tabela	Tabela que é consultada para criar a definição de métrica automatizada.
Critérios	Condição para o registro do qual uma pontuação é obtida. Crie um filtro adicionando condições que contenham um campo, operador e valores e, em seguida, clique em **Definir**. **Nota:** Selecione um valor para o campo **Tabela** antes de modificar esse campo.
Agregado	Método para agregar a pontuação de definição de métrica automatizada. Quando uma opção é selecionada no campo **Agregado**, um novo **Campo de agregação** é exibido ao lado do campo **Agregado**. O **Campo de agregação** exibe o registro selecionado. As opções para o campo **Agregado** são: ○ **Contagem**: contagem do número de registros renderizados pela consulta de tabela definida nos critérios de filtro. ○ **Soma**: soma dos valores dos parâmetros com base no valor selecionado no **Campo de agregação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Média**: média dos valores dos parâmetros com base no valor selecionado no **Campo de agregação**. ○ **Máximo**: máximo dos valores dos parâmetros com base no valor selecionado no **Campo de agregação**. ○ **Mínimo**: mínimo dos valores dos parâmetros com base no valor selecionado no **Campo de agregação**. ○ **Contagem separada**: número de grupos no conjunto de resultados agrupados pelo **Campo de agregação**. **Nota:** O **Campo de agregação** é exibido para todas as opções, exceto **Contagem**.
Campo de referência	Campo com base no qual os dados de métrica podem ser separados. Este campo conecta a entidade à tabela de pontuação selecionada e calcula uma pontuação específica para uma entidade. **Nota:** Certifique-se de que a tabela para a qual o campo de referência aponta corresponda à tabela dos registros para os quais as entidades associadas apontam por meio do campo **Aplica-se a** no formulário da entidade. **Nota:** É responsabilidade do usuário validar os critérios mencionados na anotação, pois o sistema não os valida. Selecione uma tabela antes de modificar este campo.
Programação	
Calendário	Calendário a ser usado para coleta de métrica. Somente as opções de calendário configuradas estão disponíveis. Este campo é definido automaticamente como **Calendário padrão**. Você pode modificar este campo e selecionar qualquer outro calendário.
Data da primeira execução	Data em que a métrica foi executada pela primeira vez.
Frequência	Frequência de coleta para a definição da métrica. Este campo é definido automaticamente com base na frequência da definição de métrica selecionada.
Data da próxima execução	Data da próxima execução. Esse campo é definido automaticamente.
Classificação	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Grupo	Área à qual a métrica está relacionada.
Classificação de relatórios	Marcador usado para categorizar a métrica.
Subgrupo	Subgrupo ao qual a métrica está relacionada.
Confidencialidade	
Nota: Esta seção só é exibida quando: ◦ A propriedade *sn_grc.enable_record_confidentiality* está ativada nas propriedades do GRC. ◦ O registro está no estado **Rascunho**.	
Confidencial	Opção para marcar o registro como confidencial.
Usuários permitidos	Usuários que podem visualizar o registro. **Nota:** Por padrão, o usuário conectado é adicionado à lista de usuários confidenciais.
Grupos permitidos	Grupos que podem visualizar o registro.

4. Clique em **Salvar**.

Nota:
Depois que uma nova métrica é criada, as listas relacionadas e a guia **Detalhes** são exibidas no formulário. Você pode exibir a visão geral dos dados de métrica na guia **Visão geral**. A página Visão geral de métricas exibe os detalhes dos dados de métricas quando você executa uma métrica junto com a duração para a qual os dados são coletados.

Resultado
A métrica é salva na lista Métricas.

Como criar uma unidade métrica

Defina as unidades nas quais as pontuações de métrica são exibidas. As unidades podem ser números, porcentagens, moedas, quantidades de tempo ou qualquer outra unidade que você definir. As unidades usadas com frequência são fornecidas por padrão.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc_metric.manager, sn_risk.user e sn_compliance.user.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Métricas** > **Unidades**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário de unidade métrica

Campo	Descrição
Nome	Nome da unidade. Por exemplo, $.
Formato	Formato da unidade. Por exemplo, {0} MWh fornece o número de megawatts-hora com a abreviação MWh.

4. Para salvar a unidade métrica, clique em **Salvar**.

Resultado
A unidade métrica é salva na lista Unidades.

Como criar uma família de unidades

Crie uma família de unidades para agrupar unidades semelhantes. Por exemplo, as várias unidades de distância, como milhas e quilômetros, podem ser agrupadas. As famílias de unidades ajudam a organizá-las durante a conversão.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A criação de famílias de unidades também oferece suporte à conversão de unidades. Às vezes, a unidade na qual os dados de métrica são inseridos pode ser diferente da unidade de relatório da definição de métrica. Nesses casos, as unidades devem ser convertidas. Por exemplo, os dados de métrica podem ser inseridos em galões americanos, mas a unidade de relatório na definição da métrica é litros. Se o galão e o litro americanos pertencerem à mesma família de unidades, como Volume, você poderá converter as unidades.

Várias fórmulas são usadas para converter unidades diferentes. Se a unidade de relatório de uma definição de métrica pertencer a uma família de unidades que tenha o fator de conversão como **Calculado**, as tarefas de dados de métrica para essa métrica deverão ser fornecidas na mesma unidade que a definição de métrica. Por exemplo, se a unidade de relatório para temperatura em uma definição de métrica for Celsius e se o fator de conversão de temperatura estiver definido como **Calculado**, todas as tarefas de dados de métrica para essa definição de métrica só poderão ser fornecidas em Celsius. Nesses casos, os usuários podem especificar a fórmula que deve ser usada para a conversão. Para obter mais informações, consulte Criação de fórmula em uma definição de métrica calculada.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Administração** > **Família de unidades**
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Família de unidades

Campo	Descrição
Nome	Nome da família de unidades. Por exemplo, Temperatura.
Fator de conversão	Fator de conversão que deve ser aplicado ao converter unidades da família. As opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Direto**: use esta opção se for possível converter diretamente as unidades na família. Por exemplo, você pode converter quilômetros em milhas usando a conversão direta. ○ **Calculado**: use esta opção se as fórmulas de conversão forem complexas. Por exemplo, para converter temperaturas de graus Celsius para Fahrenheit, a fórmula é ˚F = ˚C × (9/5) + 32.

4. Selecione **Enviar**.

Converter dados de métrica em uma unidade diferente

Converta qualquer dado de métrica em uma unidade de relatório preferencial.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A unidade de relatório preferencial para todos os dados é especificada em uma definição de métrica. Quando os usuários inserem os dados em uma tarefa de dados de métrica, eles podem fazê-lo em uma unidade diferente da unidade configurada na definição da métrica. Por exemplo, um usuário pode inserir dados sobre o uso de água em litros, mas a organização precisa do relatório em galões americanos. E, portanto, a definição de métrica também é definida como galões. Nesse caso, os Litros devem ser convertidos em Galões americanos.

Nota:
Na tarefa de dados de métrica, somente as unidades que pertencem à mesma família de unidades estão disponíveis para os dados. A conversão de unidades se aplica somente a unidades que têm o fator de conversão da família de unidades definido como **Direto**.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Administração** > **Conversões das Unidades**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Conversão de unidade

Campo	Descrição
Nome	Nome da conversão da unidade. Por exemplo, `Litros para galões`.
Da unidade	Unidade a ser convertida.
Para a unidade	Unidade para a qual converter.
Família de unidades	Família de unidades a que pertence a unidade. Por exemplo, **Volume**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Valor	Valor de conversão. Por exemplo, o valor de conversão de litro para galão é 0,264172.

4. Selecione **Enviar**.

Atualizar uma métrica

Atualize uma métrica para adicionar objetivos, dados de métrica e metas. Associe citações à métrica.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_metric.manager, sn_risk.user e sn_compliance.user

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Listas** > **Métricas** > **Métricas**.
2. Selecione uma métrica na lista.
3. No formulário, atualize os campos conforme necessário.

Atualizar guias de métricas e listas relacionadas

Campo	Descrição
Guias	
Nome	Nome da métrica. Por exemplo, Número de incidentes - ACME Asia.
Descrição	Breve descrição da métrica.
Definição de métrica	Definição de métrica associada à métrica.
Entidade	Entidade associada à métrica.
Tipo de proprietário da empresa	Tipo de proprietário da empresa que é responsável pela métrica. Este campo é definido automaticamente para exibir o tipo de proprietário da empresa.
Tipo	Tipo da definição de métrica automatizada. Esse campo é definido automaticamente.
Ativo	Opção para marcar a definição da métrica como ativa.
Métrica principal	Opção para marcar a definição de métrica como uma métrica principal.
Proprietário da empresa	Proprietário da empresa da definição de métrica. Esse campo é definido automaticamente.
Propriedades da métrica	
Direção	Direção da definição de métrica. Esse campo é definido automaticamente.
Precisão	Precisão da definição da métrica. Esse campo é definido automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Unidade	Unidade para a definição de métrica. Esse campo é definido automaticamente.
Natureza	Natureza da definição de métrica. Esse campo é definido automaticamente.
Método	
Tabela	Tabela que é consultada para criar a definição de métrica. Esse campo é definido automaticamente.
Critérios	Condições para consultar a tabela. Esse campo é definido automaticamente.
Agregado	Método para agregar a definição de métrica. Esse campo é definido automaticamente.
Campo de referência	Campo de referência para o método de definição de métrica. Esse campo é definido automaticamente.
Programação	
Programação	Frequência de coleta para a definição da métrica. Esse campo é definido automaticamente.
Primeira execução	Data da primeira execução. Esse campo é definido automaticamente.
Próximo tempo de execução	Data da próxima execução. Esse campo é definido automaticamente.
Detalhes da coleta de dados	
Tipo de proprietário de dados	Tipo de proprietário dos dados, como Usuário.
Proprietário dos dados	Nome do usuário como proprietário dos dados.
Aprovação	
Aprovação obrigatória	Opção a ser habilitada se uma aprovação for solicitada para a métrica.
Guia Tarefas de dados de métrica	Informações sobre a tarefa de dados de métrica, como nome, número, atribuído a, prioridade e estado.
Listas relacionadas	
Objetivos	Detalhes das metas associadas à métrica, como nome, estado, categoria, data de início, data de término, proprietário e status. Para adicionar um novo objetivo, clique em **Adicionar**.
Dados de métrica	Detalhes dos dados de métrica, como data de início, data de término, valor, dados de métrica do coletor, frequência de coleta e tipo. Data de início: a data de início é a data em que a coleta de dados começa. Data de término: data final do período que determina o intervalo para o qual a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	pontuação é calculada. A data de término depende da frequência da definição da métrica. A data de término é usada para acompanhamento das pontuações. Cada pontuação depende do tempo e tem uma referência à data de término do intervalo. Frequência de coleta: as opções no campo de frequência de coleta são: ○ Diariamente: a pontuação criada para cada dia. ○ Semanalmente: a pontuação criada até a data de fim da semana (domingo). Segunda-feira é o início da semana e domingo é o fim da semana. ○ Mensalmente: pontuação criada até o final do mês. ○ Trimestralmente: pontuação que é criada no final do trimestre. Por exemplo, o primeiro trimestre termina em 31 de março, o segundo termina em 30 de junho, o terceiro termina em 30 de setembro e o quarto termina em 31 de dezembro em um ano. ○ Semestralmente: pontuação que é criada ao final do período de 6 meses. A data de término do semestre é 30 de junho e 31 de dezembro em um ano. ○ Anualmente: pontuação que é criada até o final do ano. A data de término do ano é 31 de dezembro.
Metas	Detalhes das metas associadas à métrica, como nome, estado, proprietário, data de início, data de término, tipo e medida. Para adicionar uma nova meta, clique em **Adicionar**.
Citações	Detalhes das citações, como referência, nome, documento de autoridade, descrição e porcentagem de pontuação de conformidade (%). Para adicionar uma nova citação, clique em **Adicionar**.

4. Para salvar a métrica, clique em **Salvar**.
5. Para excluir uma definição de métrica, clique em **Excluir**.
6. Para executar a métrica, clique em **Executar**.
   Uma pontuação de dados de métrica será criada se ela não existir para o intervalo atual. A reexecução de uma métrica ou definição de métrica para o intervalo atual atualiza somente a pontuação.
7. Para explorar visualmente a exibição de relacionamento em 360° da definição de métrica, clique em **Exibição em 360°**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um limite para uma definição de métrica

Avalie o desempenho da definição de métrica quantitativa definindo o limite para suas definições de métrica.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de criar uma definição de métrica, você pode definir limites para uma métrica e uma definição de métrica para determinar o desempenho da métrica. Quando o valor do limite é violado ou ultrapassado, o sistema notifica os proprietários relevantes. Por exemplo, você pode criar uma definição de métrica para monitorar o afastamento de funcionários e definir o valor de meta para a métrica, o valor de limite âmbar e o valor de limite vermelho para um período especificado. Agora, considere que você definiu o valor de limite como 5, o valor âmbar como 8 e o valor vermelho como 10. Isso significa que quando houver um afastamento de 8 pessoas, o sistema notificará você sobre o desempenho da métrica como Âmbar. Se o atrito atingir 10, o sistema notificará você sobre o desempenho da métrica como vermelho. Esta notificação permitirá que você execute as ações apropriadas. Você pode criar mais de um limite para uma métrica. Se um limite for definido antes que a métrica seja criada, as métricas herdarão as regras do limite. Você pode criar limites para todos os tipos de definições de métrica. Neste procedimento, a definição de métrica automatizada é usada como exemplo.

Se o limite for criado após a criação da definição de métrica, você poderá copiar os limites para as métricas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Métricas** > **Métricas**.
2. Selecione e abra a métrica para a qual você deseja definir o limite.
3. Selecione a lista relacionada Limites.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Limite de definição de métrica

Campo	Descrição
Tipo de limite	Tipo de limite. As opções são as seguintes. ○ Estático: um limite estático para uma métrica ou uma definição de métrica se refere a um valor fixo usado como um limite para rastrear uma métrica. ○ Dinâmico: os limites dinâmicos são especificados em porcentagens. Isso significa que a variância percentual é calculada com base em dois fatores: direção e os dados anteriores Para obter mais informações, consulte Thresholds for metrics .
Limite âmbar	Valor percentual que significa mudança moderada na variância do valor de meta.
Válido de	Data a partir da qual os dados são válidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Valor de meta	Dados anteriores com os quais a variância percentual é comparada.
Limite vermelho	Valor percentual que significa mudança crítica na variância do valor de destino.
Válido até	Data até a qual os dados são válidos.

6. Selecione **Enviar**.
7. Para copiar os limites para as métricas, selecione **Copiar limite**.

Como usar GRC: Metrics para fornecer dados

Ao usar a aplicação GRC: Metrics, é possível rastrear seus objetivos de negócios, definir seus principais indicadores de risco (KRIs) e principais indicadores de desempenho (KPIs) e gerar relatórios para a gerência fornecer informações sobre o andamento.

Fornecer dados para uma tarefa de dados de métrica

Use a tarefa de dados de métrica para fornecer dados para uma métrica manual.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_metric.user, sn_risk.reader e sn_compliance.reader

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Métricas** > **Minhas tarefas de dados de métrica**.
2. Abra a tarefa para a qual você deseja fornecer os dados.
3. Clique **em Mover para Em andamento**.
4. No formulário Informações da métrica, na seção Entrada de métrica, preencha os campos a seguir.

Campo	Descrição
Dados de métrica	Valor para a métrica. Este campo aparece apenas quando **Quantitativo** é selecionado no campo **Categoria** no formulário da métrica.
Unidade	Unidade dos dados. Por exemplo, galão americano. **Nota:** É possível fornecer os dados em qualquer unidade e eles serão convertidos na unidade de relatório especificada na definição da métrica.
Resposta	Resposta para a métrica. Este campo aparece apenas quando **Qualitativo** é selecionado no campo **Categoria** no formulário da métrica.
Certifico e reconheço que a resposta enviada é precisa.	Opção para certificar a precisão dos dados.
Comentários adicionais (Visível para o cliente)	Informações adicionais para os dados da métrica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Salvar**.
6. Para fornecer evidências ou informações de suporte, na lista relacionada Documentos relacionados, selecione **Novo**.
7. No formulário Documento relacionado, preencha os campos.

Formulário Documento relacionado

Campo	Descrição
Nome	Forneça um nome para as informações de suporte.
Url	Selecione o ícone de cadeado para adicionar um URL de suporte.
Tarefa de dados da métrica	Este campo é definido automaticamente como o nome da tarefa de dados de métrica para a qual você está fornecendo informações.

8. Selecione **Enviar**.

Como fornecer respostas para várias métricas

Use o módulo de tarefas de métrica para fornecer respostas para várias métricas em um formato fácil de usar.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como proprietário de dados, você precisa fornecer dados ou respostas para várias tarefas de dados de métrica. Os dados que você fornece se originam de várias fontes e pode haver vários proprietários de dados. Nesse cenário, é difícil manter a trilha de auditoria para entrada de dados. O módulo de tarefas de métrica permite que você forneça dados para várias tarefas de dados de métrica. Use os filtros, como tarefas de dados de métrica por entidade, grupos de métrica, subgrupos de métrica, data de início e data de término para selecionar as métricas para as quais você deseja fornecer dados. Você pode exibir as respostas inseridas, enviadas e também se as datas de envio de dados ou de resposta estão atrasadas. Você só pode fornecer respostas de dados de métrica para tarefas que não estão no estado Encerrado.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Espaço de risco**.
2. Selecione o ícone da tabela 
3. Use os filtros Entidade, Grupo de métricas, Subgrupo de métricas, Tipo de tarefa, Data de início e Data de término nas tarefas para as quais você deseja fornecer dados.

   Somente os Grupos que têm tarefas de dados de métrica em aberto aparecem no filtro.
4. Selecione **Aplicar.**
5. Clique duas vezes na célula da entidade na qual você deseja fornecer dados.
6. Selecione a opção **Certifico e reconheço que a resposta enviada é precisa**.
7. Selecione **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Execute esta etapa em cada célula para a qual você deseja fornecer dados. Você pode rolar as células para fornecer respostas para todas as tarefas.

8. Selecione as tarefas para as quais você deseja enviar as respostas.

9. Para fornecer evidências dos dados inseridos, selecione a guia **Anexos e links** no painel lateral Contextual e adicione os links e anexos conforme necessário.

10. Selecione **Enviar**.

Substituir resposta da tarefa de dados de métrica

Como gerente de métricas, se você achar que a resposta fornecida para uma métrica quantitativa deve ser modificada, poderá editar os dados e fornecer uma justificativa para a modificação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_metric.admin, sn_risk.admin e sn_compliance.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Métricas** > **Tarefas de dados de métrica**.
2. Abra a tarefa para a qual você deseja editar os dados.
3. Na seção Entrada de métrica, selecione a opção **Substituir resposta**.
4. No campo **Resposta substituída**, forneça a nova resposta.
5. No campo **Justificativa**, forneça uma justificativa para substituir os dados anteriores.
6. No campo **Comentários adicionais**, forneça-os, se houver.
7. Selecione **Salvar**.

Substituir dados de métrica

Se os dados de métrica fornecidos pelo proprietário dos dados forem imprecisos, você poderá modificar ou substituir os dados de métrica fornecidos pelo proprietário dos dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_metric.admin, sn_risk.admin e sn_compliance.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que uma tarefa de dados de métrica é encerrada, o administrador de risco pode modificar os dados de métrica conforme necessário. O administrador de risco deve fornecer uma justificativa válida para modificar os dados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Lista** > **Métricas** > **Minhas tarefas de dados de métrica**.
2. Abra o registro que você deseja modificar.
3. No formulário Informações de métrica, na seção Entrada de métrica, selecione a opção **Substituir dados de métrica**.
4. No campo **Dados de métrica substituídos**, forneça um novo valor.
5. No campo **Justificativa**, forneça uma justificativa válida para substituir os dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. No campo **Comentários adicionais**, forneça-os, se houver.
7. Selecione **Salvar**.

Resultado

O valor da tarefa de dados de métrica é substituído e o mesmo valor é atualizado nos dados de métrica.

Referência do GRC: Metrics

Várias propriedades, tabelas e funções são instaladas com a aplicação GRC: Metrics.

Componentes instalados com a aplicação GRC: Metrics

Quando a aplicação Gestão de riscos é ativada, a aplicação GRC: Metrics é instalada automaticamente. A aplicação GRC: Metrics adiciona funções listadas aqui.

Funções instaladas

As funções a seguir são instaladas com a aplicação GRC: Metrics.

Funções instaladas com a aplicação GRC: Metrics

Função	Descrição	Contém
sn_grc_metric.admin	Esta função serve como administrador na aplicação e contém as responsabilidades da função de gerente de métricas. A função possui a capacidade de substituir resultados de dados de métrica em tarefas de dados de métrica e tem autoridade para excluir definições de métrica e métricas. Normalmente, essa função é atribuída a indivíduos que ocupam cargos como responsáveis pelo produto ou administradores de aplicações.	sn_grc_metric.manager, schedule_admin
sn_grc_metric.manager	Esta função possui a capacidade de ler, criar e atualizar definições de métrica e métricas. É atribuído principalmente a gerentes de risco, gerentes de conformidade ou gerentes de negócios, que precisam de autoridade para definir métricas em suas respectivas áreas de responsabilidade.	sn_grc_metric.user
sn_grc_metric.reader	Esta função está restrita ao acesso somente leitura. Ele não possui os privilégios para criar, editar ou atualizar definições de métrica ou métricas. No entanto, como leitor de métrica, esta função está autorizada a revisar e aprovar tarefas de dados de métrica em	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação GRC: Metrics

Função	Descrição	Contém
	que ela foi designada como um aprovador. Esta função pode ser atribuída a gerentes e executivos se eles quiserem acessar painéis com dados de métricas para monitorar o desempenho das métricas.	
sn_grc_metric.user	Esta função é atribuída principalmente a proprietários de dados, permitindo que eles respondam a tarefas manuais de entrada de dados de métrica. Normalmente, esses usuários são da empresa e têm responsabilidades de propriedade dentro da organização.	sn_grc.reader, sn_grc_metric.reader
sn_grc_metric.developer	Usuários com esta função possuem o privilégio de gravar e editar o script para definição de métrica automatizada de coleta de dados.	Nenhum(a)

Soluções de análise e emissão de relatórios para Gestão de riscos

As Soluções Análise da plataforma contêm painéis pré-configurados. Esses painéis contêm visualizações de dados acionáveis que ajudam você a melhorar suas práticas e processos empresariais.

Este Solução Análise da plataforma está disponível no ServiceNow Store.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Análise da plataforma visualizações de dados usam dados do indicador Performance Analytics para mostrar dados ao longo do tempo, ajudando você a analisar seus processos de negócio e identificar áreas de melhoria. Com o Soluções Análise da plataforma, você pode obter valor do Performance Analytics para seu aplicativo com o mínimo de configuração. Você sempre pode criar seus próprios objetos.

Importante:
Configure e teste Soluções Análise da plataforma em uma instância de não produção antes de habilitá-los na produção.

Para habilitar a solução de análise e emissão de relatórios para GRC: Gestão de riscos, execute estas etapas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Acesse ServiceNow Store e obtenha um direito para a aplicação Performance Analytics - GRC: Gestão de riscos e aplicações associadas. Confira Instalar um ServiceNow Produto no ServiceNow Store.
2. Na instância, navegue até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações** > **Todos**.
3. Localize e instale a aplicação Performance Analytics - GRC: Gestão de riscos.

Os relatórios e painéis a seguir estão disponíveis na aplicação Gestão de riscos.

Importante:

A partir da versão 18.1.0 da aplicação Gestão de riscos, as soluções de Análise e Emissão de relatórios para Gestão de riscos estão disponíveis na Estrutura de IU do Next Experience.

Mapa térmico de risco operacional para avaliação de risco avançada no Espaço de trabalho de risco

Como gerente de risco operacional, você pode configurar e gerenciar seus mapas térmicos de risco no Espaço de trabalho de risco.

Um mapa térmico de risco é uma ferramenta de visualização de dados usada para comunicar os riscos específicos que ameaçam uma organização. Os mapas térmicos são considerados um componente crítico da gestão de riscos empresariais porque ajudam a identificar os riscos que precisam de mais atenção. No Espaço de trabalho de risco, você pode configurar seus mapas térmicos de avaliação de risco avançada usando o Construtor de IU. Os mapas térmicos fornecem informações detalhadas sobre seus riscos inerentes e residuais. Os eixos dos mapas térmicos podem ser configurados nas configurações de risco inerente e risco residual. Para ver como você pode configurar os detalhes dos eixos para o mapa térmico, consulte Configurar uma avaliação inerente e Configurar uma avaliação residual.

Para exibir os mapas térmicos de risco operacional, certifique-se do seguinte:

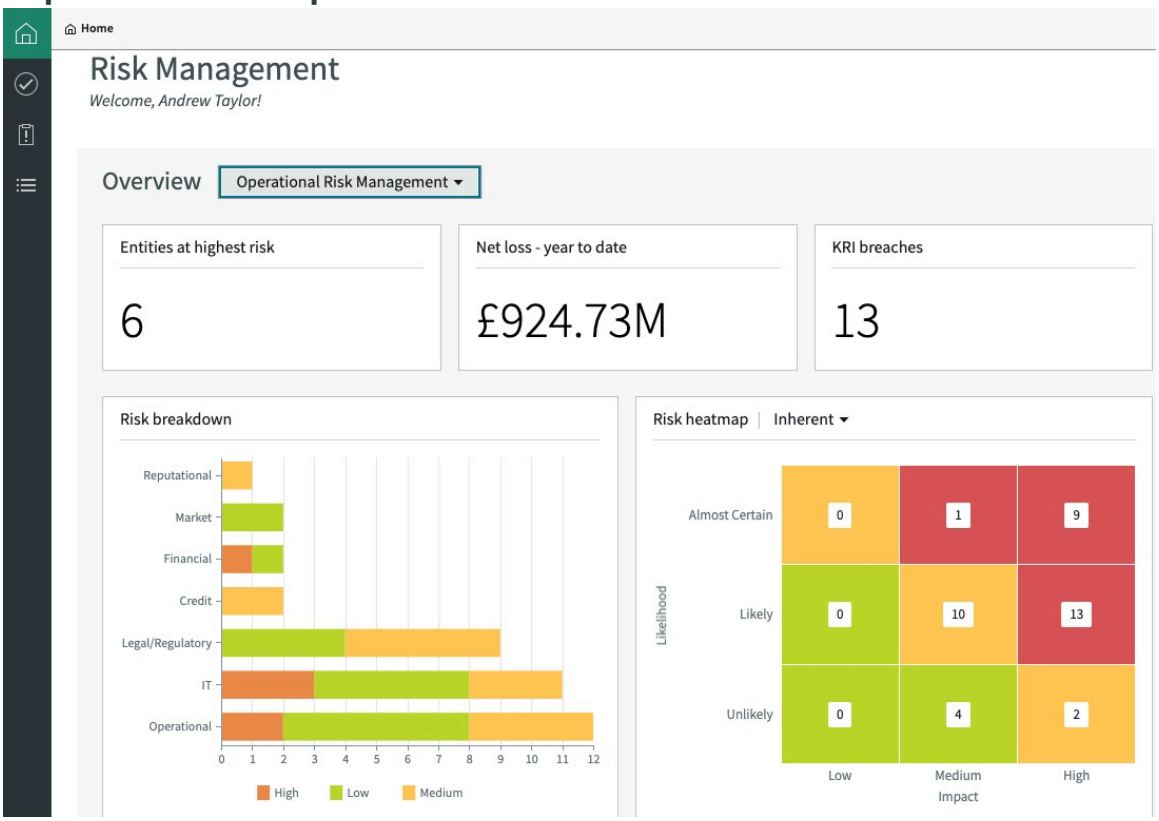
- Ative o plug-in **GRC: Espaço de gestão de riscos** (com.sn_risk_workspace).
- Ative o plug-in **GRC: Advanced Risk** (com.sn_risk_advanced).
- Habilite a propriedade *`Migrate to Advanced Risk Assessments`*.

No campo **Resumo**, você pode selecionar a metodologia de avaliação de risco para a qual deseja exibir o mapa térmico. Ao clicar em qualquer bloco do mapa térmico, você pode exibir todos os riscos e suas pontuações avaliadas para essa metodologia de avaliação de risco específica. Você pode exibir a estratégia de resposta a riscos selecionada para esses riscos. Se você quiser definir cores para seus mapas térmicos, poderá definir as cores de acordo com suas preferências. Para obter mais informações, consulte Criar estilos de cor de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapa térmico de risco operacional



Para adicionar ou configurar o mapa térmico em outras páginas ou espaços, consulte o artigo Documentação do mapa térmico de risco [KB0994328] na Base de conhecimento Now Support

Mapa térmico de risco para avaliação de risco clássica

Como gerente de risco operacional, se você optar por usar a avaliação de risco clássica para avaliar os riscos em sua organização, poderá exibir o mapa térmico de risco para obter uma visão geral da postura de risco da sua organização.

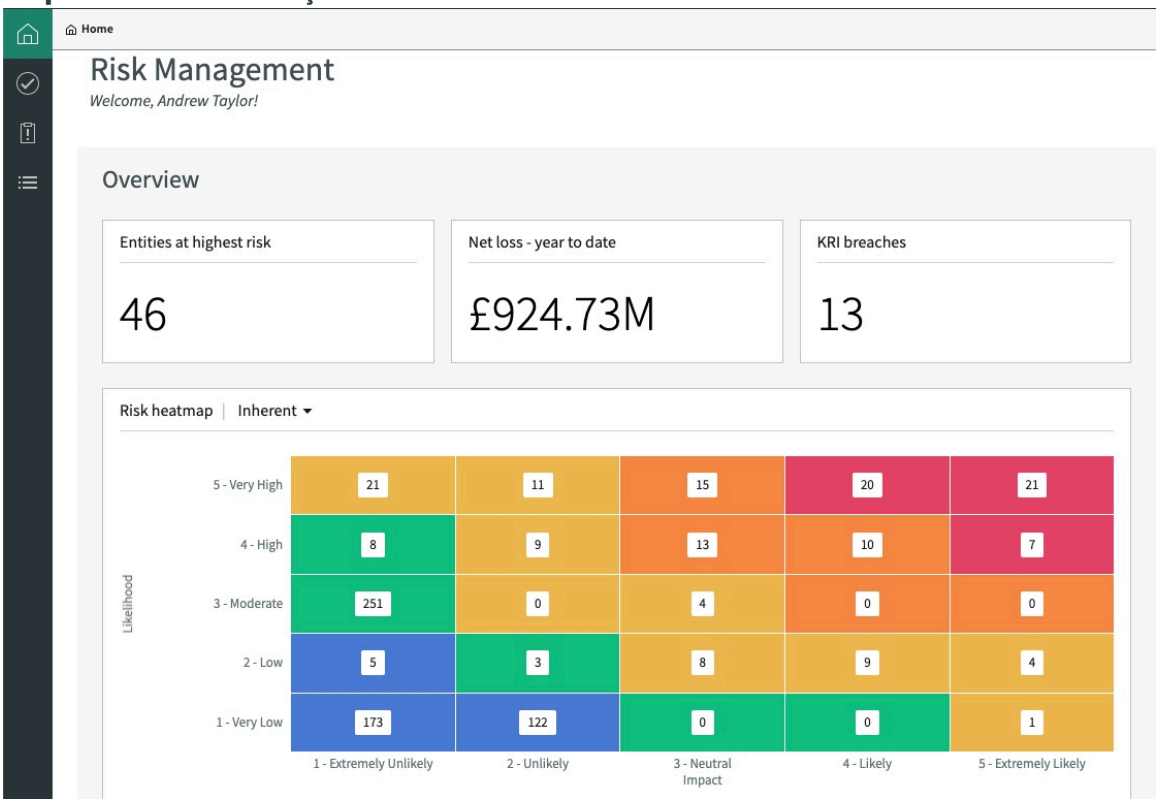
Um mapa térmico de risco é uma ferramenta de visualização de dados usada para comunicar os riscos específicos que ameaçam uma organização. Um mapa térmico de risco é considerado um componente crítico da gestão de riscos empresariais porque ajuda a identificar os riscos que precisam de mais atenção.

Para exibir os mapas térmicos de risco operacional, certifique-se de ativar o plug-in GRC Risk Management (sn_risk). Ao clicar em qualquer bloco do mapa térmico, você pode exibir os registros de risco e ver a entidade, a declaração de risco, o grupo proprietário, o proprietário e as pontuações calculadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapa térmico de avaliação de risco clássico



Workbench de mapa térmico de risco

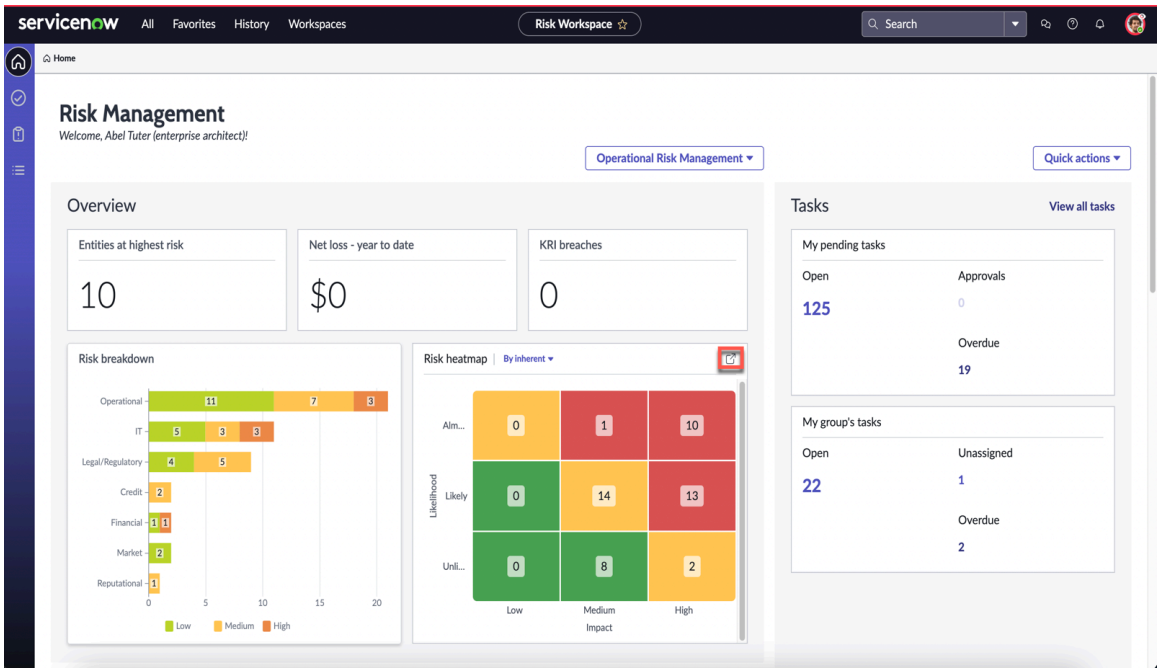
Como gerente de risco operacional, você pode visualizar os detalhes do risco e entender melhor a postura de risco da sua entidade usando o workbench de mapa térmico de risco na aplicação Risco avançado.

Visão geral do workbench de mapa térmico

Um mapa térmico de risco é uma representação gráfica dos dados de risco em que os valores individuais contidos em uma matriz são representados em cores que denotam um significado. Você pode usar mapas térmicos de risco para ver os resultados da avaliação de risco em um formato conveniente, visualmente atraente e conciso. A partir da versão 14.0, você pode iniciar o workbench do mapa térmico de risco com o ícone de inicialização do workbench (ícone).

Tradução automática

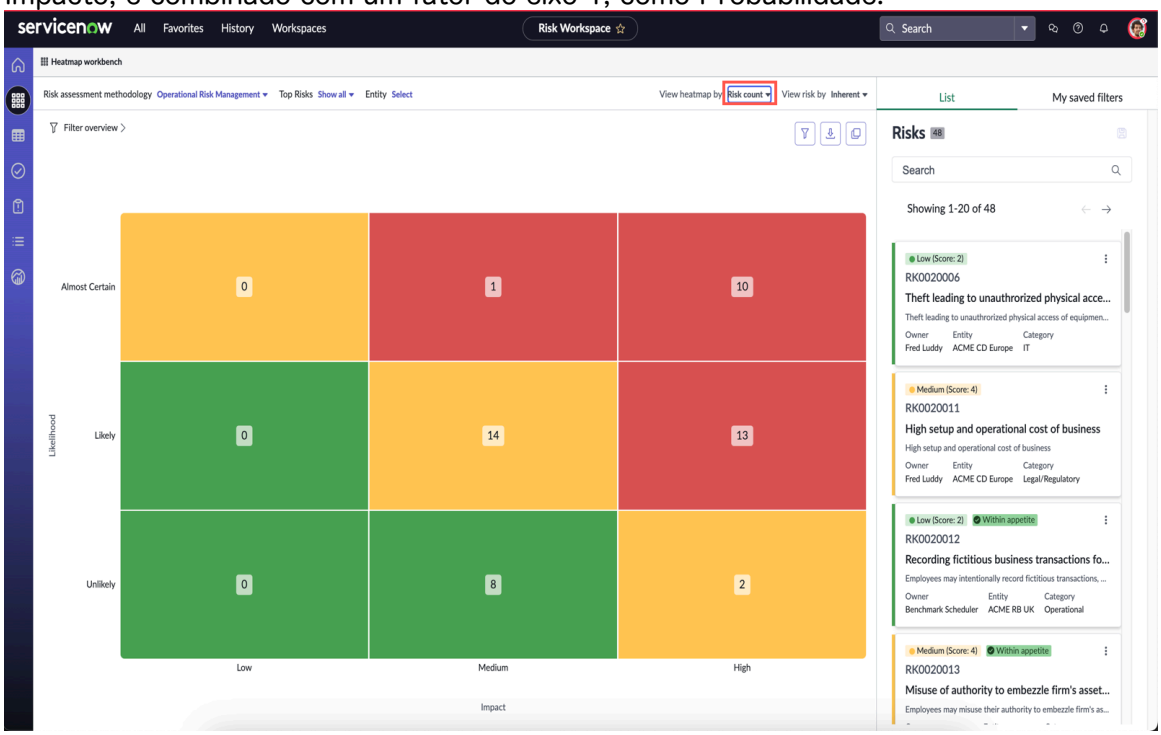
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Recursos do workbench de mapa térmico

Ao usar o workbench de mapa térmico de risco, você pode exibir os seguintes aspectos dos riscos:

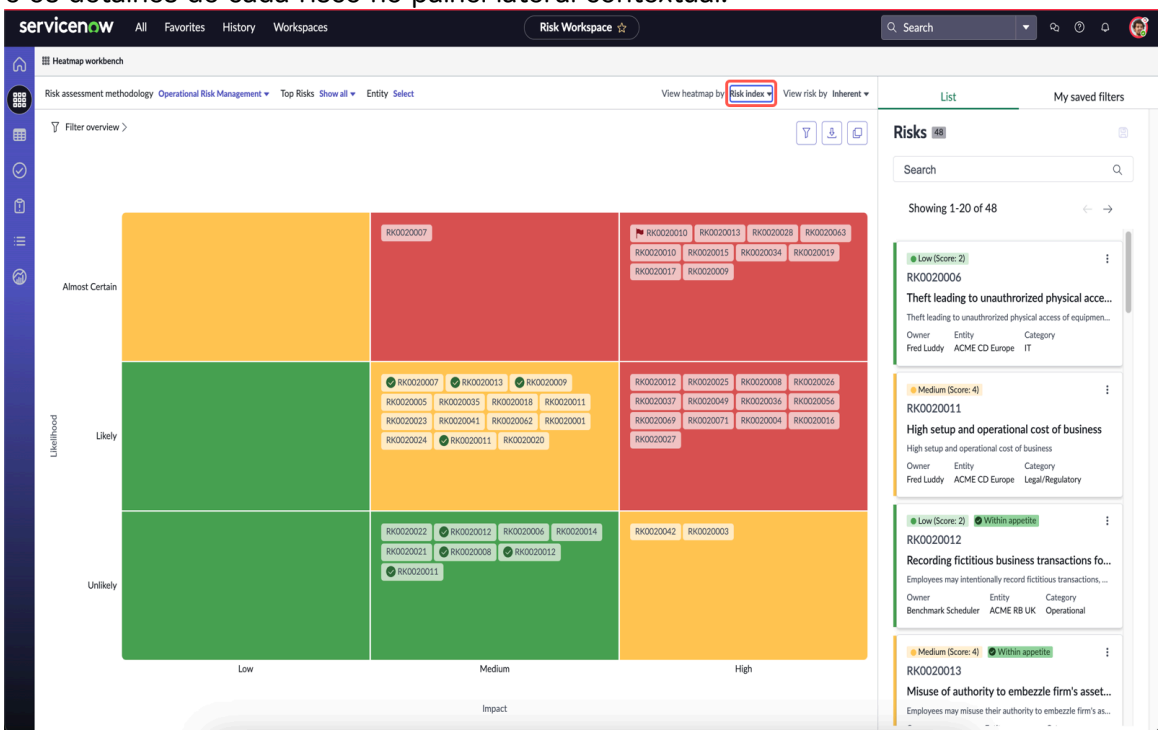
- Contagem de risco: mostra o número de riscos que estão em cada célula em um mapa térmico, como quando um fator do eixo X, como Impacto, é combinado com um fator do eixo Y, como Probabilidade.



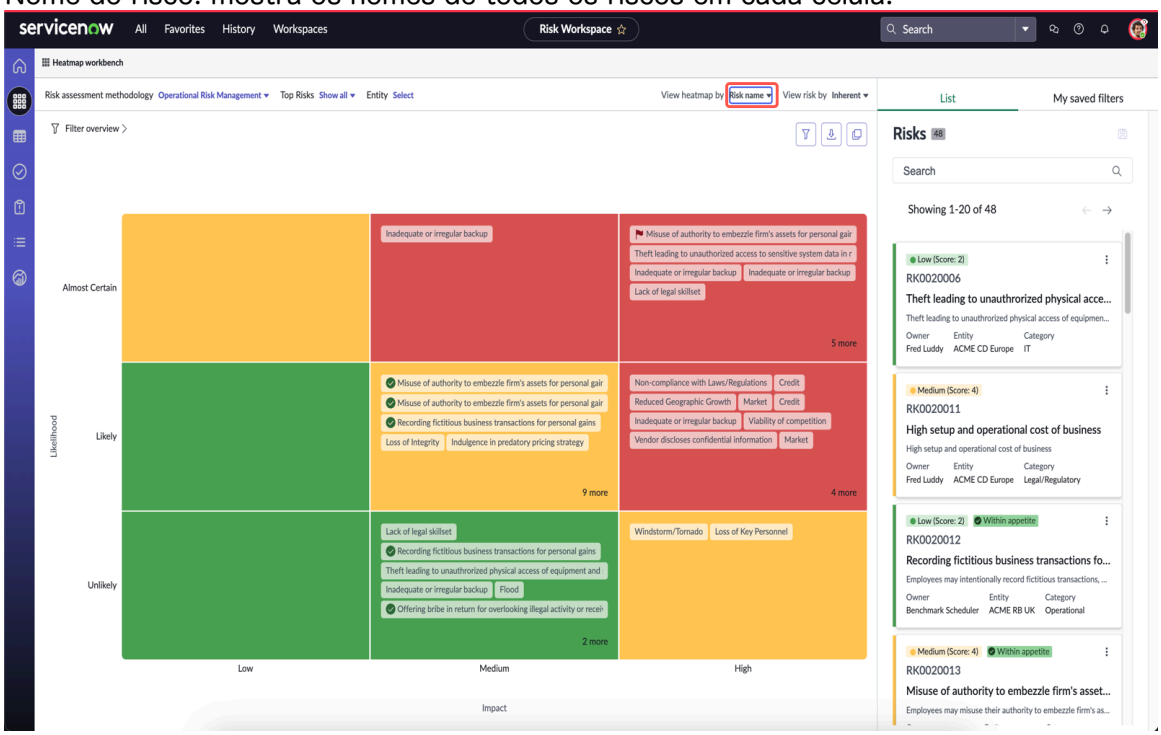
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Índice de risco: mostra os IDs de risco em cada célula e os detalhes de cada risco no painel lateral contextual.



- Nome do risco: mostra os nomes de todos os riscos em cada célula.



- Principais riscos: mostra os principais riscos no workbench do mapa térmico. Por exemplo, se você selecionar 10 na lista de seleção de filtros Principais riscos, poderá ver todos os 10 principais riscos associados à Metodologia de avaliação de risco (RAM) selecionada no mapa térmico.
- Entidade: mostra os riscos associados às entidades específicas e suas entidades descendentes no workbench do mapa térmico. Você pode filtrar os riscos associados às entidades específicas definidas na RAM.

Tradução automática

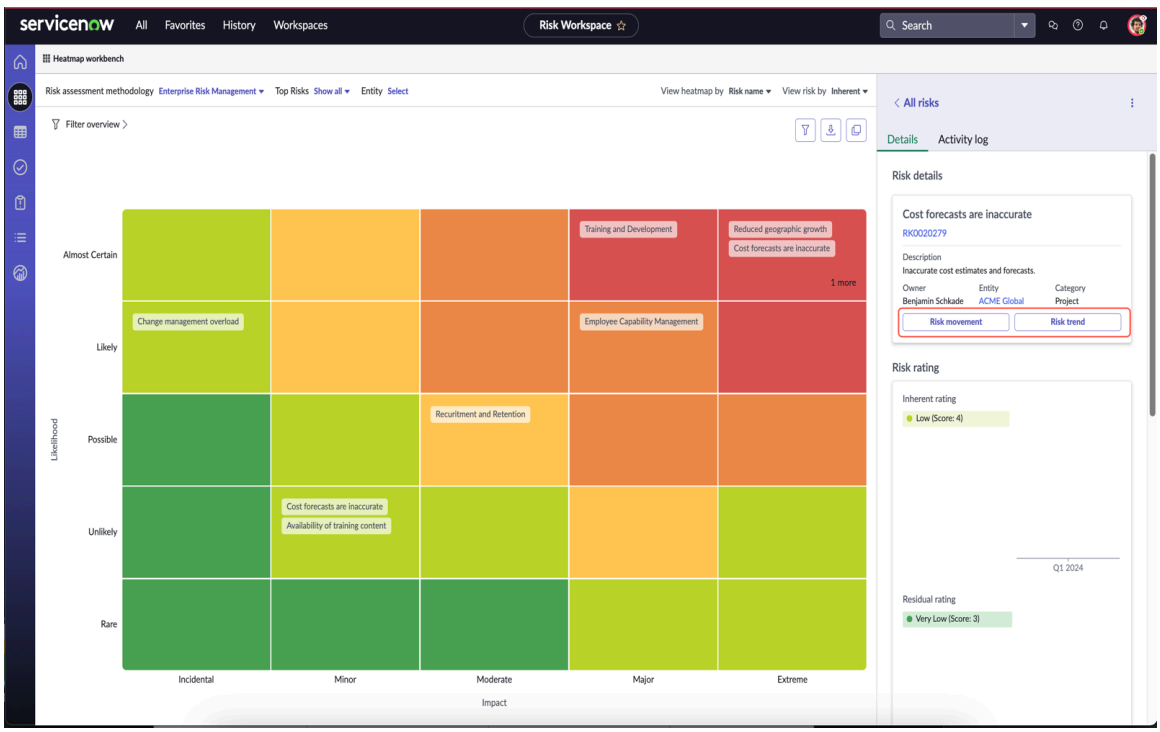
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ao apontar para cada risco, você pode obter rapidamente detalhes sobre o risco. Por exemplo, você pode ver quem é o proprietário do risco, a entidade à qual o risco pertence e a categoria do risco. O painel lateral contextual mostra 20 entradas por vez em uma página. Você pode configurar o número total de entradas que deseja ver. Você pode exibir todos os riscos como cartões ou selecionar um único risco e exibir seus detalhes. Depois de selecionar um risco na célula do mapa térmico, você pode ver os detalhes desse risco no painel lateral. Por exemplo, você pode ver a classificação de risco, a resposta a riscos, o acompanhamento de riscos e a hierarquia de riscos. O log de atividades captura todas as atividades que são realizadas em um risco. Se você clicar no ícone de mais ações Ícone , você pode ver as seguintes opções:

- **Aberto**: fornece o registro de risco.
- Exibição de**360 °**: fornece uma visão geral das entidades, controles, declarações de risco, avaliações de risco e tarefas de resposta a riscos associados.
- **Exibir avaliação**: fornece um resumo da avaliação do risco.

Emissão de relatórios no workbench do mapa térmico

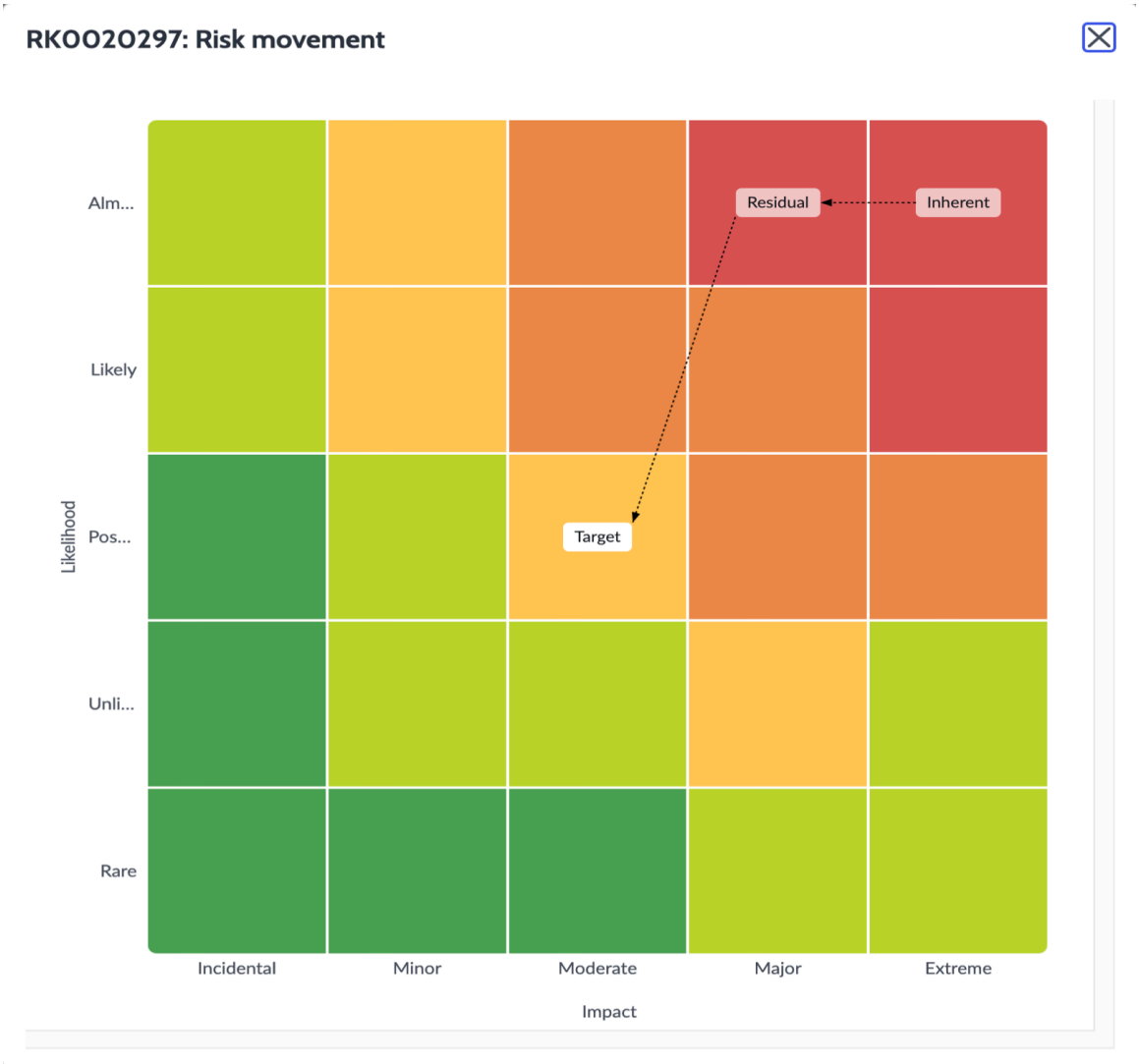
O workbench de mapa térmico é a principal ferramenta usada para emissão de relatórios e análises de risco. Ao observar o movimento de risco e a tendência de risco, você pode visualizar o perfil de risco da sua organização e compartilhar essas informações com as partes interessadas.



Você pode exibir o movimento de risco de inerente (nível de risco sem controles ou ações de mitigação), para risco residual (risco restante após a implementação de controles) e, finalmente, para risco desejado (nível de risco que você deseja alcançar no futuro) no workbench do mapa térmico . Essas informações ajudam a analisar os controles atribuídos para mitigar se os riscos são eficazes ou não. O movimento de risco está disponível somente para RAMs em que o risco residual tem os mesmos fatores que um risco inerente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Você pode exibir o movimento da pontuação de risco em várias avaliações no workbench do mapa térmico. A tendência de risco mostra como o risco mudou e analisa como você o gerencia. A tendência de risco está disponível para as últimas cinco avaliações de risco. Você também pode desabilitar a linha de tendência no mapa térmico para obter uma exibição clara e menos confusa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



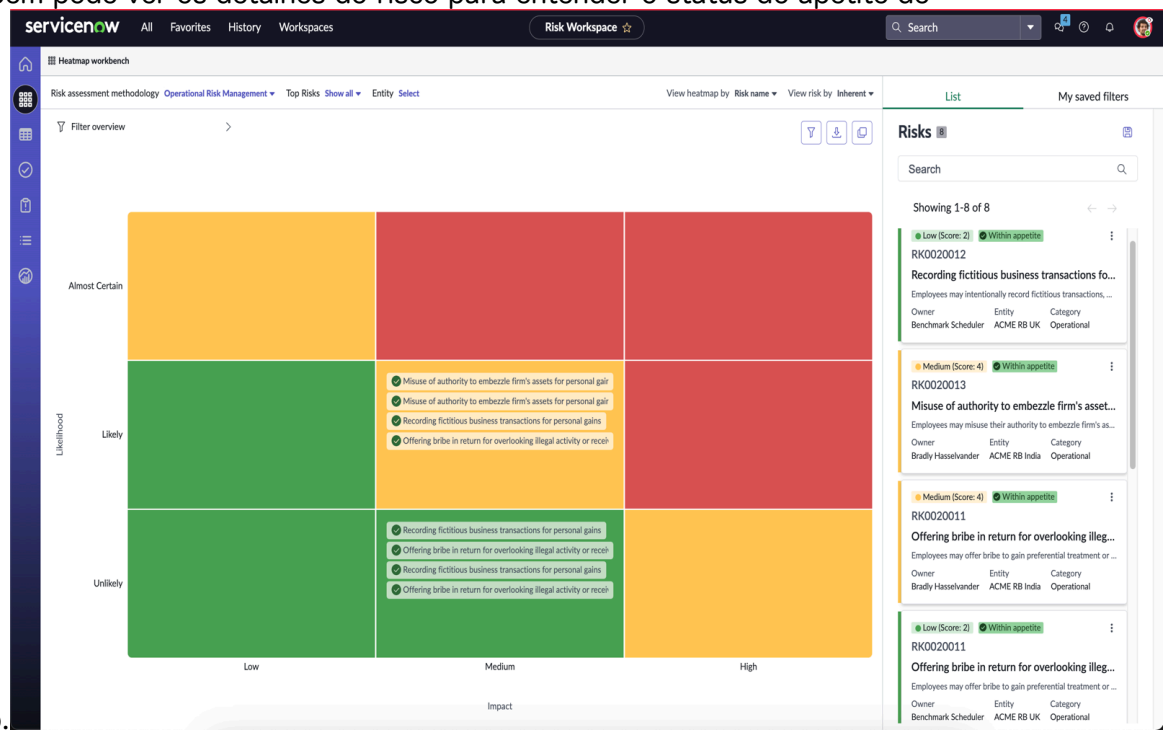
Apetite de risco no workbench do mapa térmico

Você pode exibir o status do apetite de risco no workbench do mapa térmico. A tendência de apetite de risco também está disponível no mapa térmico. Você

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

também pode ver os detalhes do risco para entender o status do apetite de risco.



Como filtrar no workbench do mapa térmico

Você pode filtrar os dados que vê no workbench do mapa térmico. Por exemplo, digamos que você veja 40 entradas no mapa térmico e queira filtrar esses riscos em que a entidade é ACME Global. Você pode usar o Construtor de condições e aplicar seus filtros. Depois que os filtros são aplicados, o mapa térmico é atualizado e exibe os dados com base nas condições de filtro que você aplicou. Para obter mais informações sobre como filtrar os dados, consulte Filtrar dados no workbench do mapa térmico de risco. A capacidade de filtrar só está disponível na exibição do workbench. Você pode salvar os filtros usados com frequência na seção Meus filtros salvos.

Como baixar e copiar no workbench do mapa térmico

Você pode baixar ou copiar as informações do mapa térmico de risco para incluir em relatórios ou compartilhar com as partes interessadas relevantes, conforme necessário. O O ícone permite que você baixe o mapa térmico como uma imagem. O O ícone permite que você copie as informações do mapa térmico na área de transferência. Você pode colá-lo em e-mails, relatórios, apresentações ou outros documentos para compartilhar a representação visual de dados conforme necessário.

Pesquisando no workbench do mapa térmico

Como usuário de risco, ao procurar um risco específico, você pode pesquisar rapidamente um risco pelo nome, proprietário ou qualquer outra informação mostrada no cartão. Você também pode filtrar os dados pesquisando os riscos. No painel lateral contextual, você pode inserir sua palavra-chave no campo de pesquisa e os resultados filtrados ficarão visíveis.

Nota:
O recurso de pesquisa considera o nome do risco, a descrição do risco e os campos mostrados no cartão. Por exemplo, se você pesquisar a palavra Operacional, todos os riscos que têm a palavra operacional serão exibidos no resultado da pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

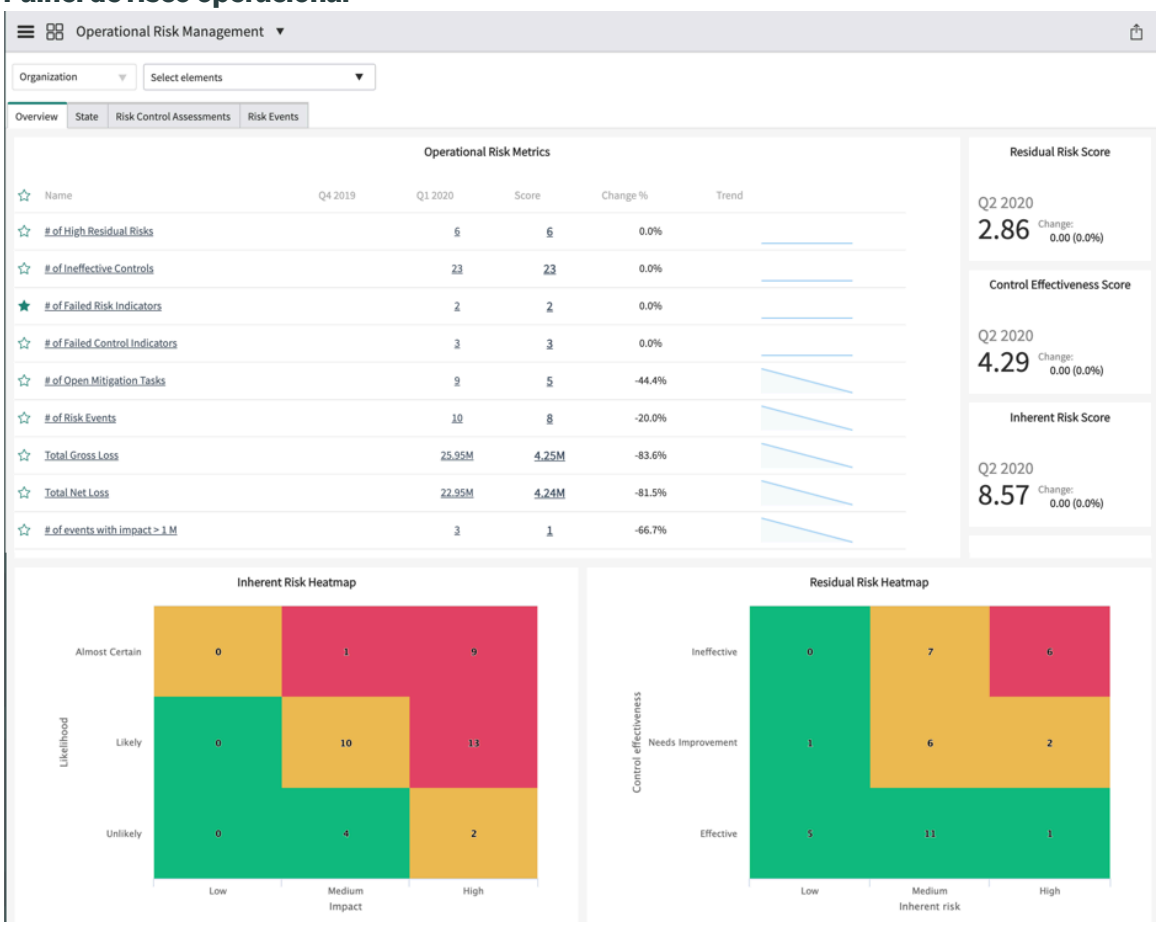
Exibição imersiva do workbench de mapa térmico

Com a exibição imersiva do mapa térmico, você pode exibir a forma expandida do mapa térmico em que os valores do eixo X e do eixo Y são realçados. O benefício dessa exibição é que, se você tiver muitas informações em uma zona, poderá se concentrar nessa zona e analisar cada risco. A paginação permite que você veja todos os registros. Você pode apontar para um risco para entender rapidamente mais detalhes sobre o risco. Você também pode exibir os diferentes valores de ambos os eixos clicando no valor. Por exemplo, digamos que no mapa térmico, o eixo X tenha os valores baixo, médio e alto e o eixo Y tenha os valores improvável, provável e quase certo. Você pode clicar em qualquer valor em ambos os eixos para ver os riscos dessa combinação.

Painel da Gestão de riscos operacionais

O painel da Gestão de riscos operacionais permite que um proprietário de entidade, com a função sn_risk.user, exiba a postura de risco completa da empresa em um único relatório consolidado. Este painel facilita a análise eficiente da postura de risco e a execução das ações corretivas necessárias para garantir que não haja perdas.

Painel de risco operacional



Importante:
A partir da versão 18.1.0 da aplicação Risco avançado, o painel da Gestão de riscos operacionais está disponível no Estrutura de IU do Next Experience.

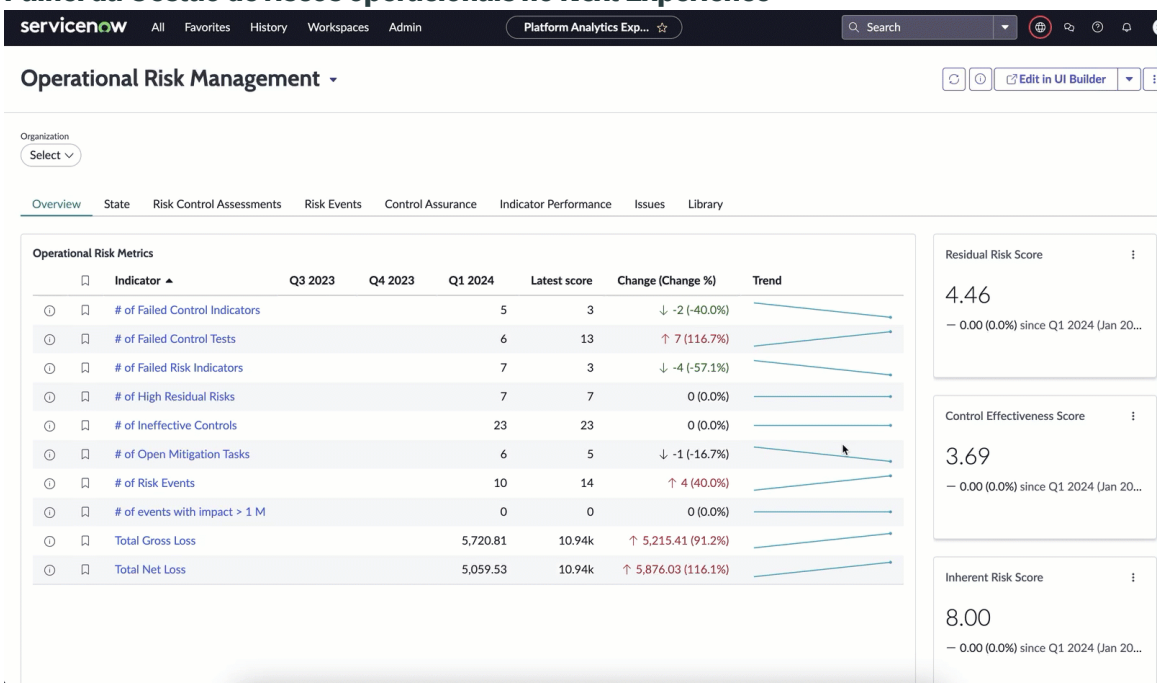
Se você estiver em Vancouver ou Washington DC, poderá exibir o painel em Estrutura de IU do Next Experience.

Para abrir o painel, navegue até **Todos** > **Avaliação de Risco avançado** > **Painel de riscos operacionais de análise**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel da Gestão de riscos operacionais no Next Experience



Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
Usuário de risco: o risco operacional captura planos de continuidade de negócios, risco ambiental, sistemas de processo, risco de operações e riscos relacionados a pessoas.	sn_risk.usuário	• Melhora a confiabilidade das operações de negócios. • Melhora a eficácia das operações de gestão de riscos. • Reforça o processo de tomada de decisão. • Reduz as perdas causadas por riscos não identificados ou mal identificados. • Detecta atividades ilegais com antecedência. • Reduz os custos de conformidade. • Reduz possíveis danos de riscos futuros.

O risco operacional é o risco de perda incorrido em processos internos, pessoas e sistemas inadequados ou ineficientes, ou em eventos externos. O risco operacional captura o seguinte para fornecer a postura de risco completa de uma organização:

- Identificação e avaliação de riscos
- Dados de eventos de risco

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Identificação e avaliação de controles internos
- Monitoramento e emissão de relatórios de riscos

Indicadores

Os indicadores definem uma medição de desempenho feita em intervalos regulares de um serviço de negócio, uma atividade ou comportamento organizacional. Essas medidas de desempenho resultam em uma série de pontuações de indicador ao longo do tempo. Para exibir este painel, os usuários devem ter os plug-ins Risco avançado e Gestão de políticas e conformidade ativados

Para exibir a lista de todos os indicadores de todos os plug-ins associados, consulte o seguinte:

- GRC Risco avançado indicadores de plug-in
- GRC Gestão de políticas e conformidade indicadores de plug-in
- GRC Gestão de auditorias indicadores de plug-in
- GRC Gestão de riscos plug-in Performance Analytics indicadores
- GRC Indicadores de plug-in de perfis

Nota:
Há dois trabalhos que você deve executar para coletar dados para este painel.

- **Trabalho diário do coletor de dados**: este trabalho é usado para coletar dados para os indicadores. Estes trabalhos são executados diariamente. Para executar este trabalho, você deve preencher o campo **Executar como** com um valor apropriado. Este trabalho é pré-configurado.
- **Trabalho do coletor de dados históricos**: este trabalho é usado para coletar dados durante um período de tempo. Este trabalho geralmente é pré-configurado com os dados de demonstração. Portanto, se você habilitar dados de demonstração ao ativar o plug-in, poderá exibir este trabalho. Para executar este trabalho, você deve preencher o campo **Executar como** com um valor apropriado.

Detalhamentos

Organização (entidade)

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Resposta a riscos por classificação de risco residual	Mapa térmico	Mapa térmico que mostra o número de diferentes tarefas de resposta a riscos para cada risco residual.
Controles por proprietário	Barra	Controles distribuídos com base em seus proprietários.
Riscos por proprietário	Barra	Riscos distribuídos com base em seus proprietários.
Riscos inerentes por categoria	Barra	Número de avaliações de risco com diferentes níveis de risco inerentes agrupados por categorias de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
		declaração de risco, como crédito, mercado e assim por diante.
Riscos residuais por categoria	Barra	Número de avaliações de risco com diferentes níveis de risco residual agrupados por categorias de declaração de risco, como crédito, mercado e assim por diante.
Teste de controle		Lista de todos os controles.
Indicadores de controle		Indicadores associados a cada controle.
Indicadores de risco		Indicadores associados a cada risco.
Controles por classificações	Gráfico	Controla a distribuição com base em sua classificação como preventiva ou de detecção.
Controles por frequência de certificação	Gráfico	Controles distribuídos com base na frequência de certificação.
Riscos por categoria	Gráfico	Distribuição de risco com base na categoria.
Problemas atrasados	Pontuação	Número de problemas em aberto que passaram da data de término planejada.
Eventos de risco ativo	Pontuação	Número de eventos de risco ativos.
Certificações pendentes	Pontuação	Número de controles aguardando certificação.
Tarefa de avaliação atrasada	Pontuação	Número de avaliações de risco com o subestado como Atrasado.
Expiração da aceitação futura	Pontuação	Número de tarefas de aceitação de risco com data de término de aceitação nos próximos 10 dias.
Tarefas de mitigação em aberto	Pontuação	Número de tarefas de mitigação em aberto.
Tarefas de indicadores abertas	Pontuação	Número de tarefas de indicador em aberto.
Testes de controle atrasados	Pontuação	Número de testes de controle em aberto que passaram da data de término planejada.

GRC Risco avançado indicadores de plug-in

O plug-in GRC Risco avançado contém vários indicadores.

O plug-in Risco avançado inclui os seguintes indicadores:

Nº de riscos residuais altos

Número de riscos residuais altos por trimestre.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nº de controles ineficazes

Número de controles ineficazes por trimestre.

Máximo de ALE calculado para este trimestre

Máximo de ALE calculado para este trimestre.

Máximo da expectativa de perda máxima aceitável para este trimestre

Todas as declarações de risco ativo são atualizadas no trimestre atual e calculam a média de maximum_acceptable_loss_expectancy

Número de tarefas de mitigação em aberto

Número de tarefas de redução de risco em estado aberto neste trimestre.

Nº de eventos de risco

Número de eventos de risco relatados neste trimestre.

Perda bruta total

Perda bruta total dos eventos de risco financeiro por trimestre.

Perda líquida total

Perda líquida total de eventos de risco financeiro por trimestre.

Eventos ativos

Número de eventos de risco ativo por trimestre.

Nº de eventos com impacto > 1 milhão

Número de eventos de risco com impacto financeiro superior a um milhão de dólares.

Risco residual médio

Pontuação da média de risco residual por trimestre.

Eficácia média do controle

Eficácia média do controle por trimestre.

Risco médio inerente

Pontuação de risco médio inerente por trimestre.

Avaliações de risco (em aberto)

Avaliações de risco em aberto.

Problemas (criados este trimestre)

Problemas criados por trimestre.

Tarefa de indicador (criada neste trimestre)

Tarefas do indicador por trimestre.

Testes de controle (criados neste trimestre)

Testes de controle por trimestre.

Avaliações de risco no estado Monitorar

Avaliações de risco no estado de monitoramento

Eventos de risco não financeiro

Número de eventos de risco não financeiro por trimestre.

Perda potencial total

Total de perda potencial de eventos de risco financeiro por trimestre.

Perda total esperada

Total de perda esperada dos eventos de risco financeiro por trimestre.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nº de eventos com alto impacto não financeiro

Número de eventos de risco com impacto elevado não financeiro por trimestre.

Média de perdas brutas por evento

Média da perda bruta incorrida para cada evento de risco ativo.

Média de perda líquida por evento

Perda líquida média por evento. Perda líquida = Perda bruta menos perda de recuperação.

Recuperação média realizada por evento de perda

Recuperação média realizada por evento de perda por trimestre.

Custo médio adicional por evento

Custo médio adicional por evento de risco financeiro por trimestre.

Expectativa de perda anual

A média mensal de ALE é medida mensalmente em unidades.

Número da entidade

Número de entidades que estão no estado ativo e atualizadas durante ou antes deste trimestre.

Quase acidente

Número de eventos de risco de quase acidente, por trimestre.

Número de declarações de risco

Número de declarações de risco que estão no estado ativo e atualizadas durante ou antes deste trimestre.

Total de indicadores de controle

Número de indicadores de controle em execução por trimestre

Riscos altos com indicadores com falha

Número de riscos com classificação alta e indicadores com falha no trimestre.

Tarefas com indicadores atrasados

Número de tarefas do indicador com vencimento no trimestre.

Percentual de indicadores de risco com falha

Percentual de indicadores de risco com falha.

Total de indicadores com falha por trimestre

Número de indicadores com falha no trimestre.

Alto risco com falha de controle

Número de testes de alto risco com falha de controle

Total de indicadores de risco

Número de indicadores de risco em execução por trimestre.

Nº de controles ineficazes

Número de controles ineficazes por trimestre.

Nº de indicadores de risco com falha

Número de indicadores de risco com falha por trimestre.

Nº de Testes de controle com falha

Número de testes de controle com falha por trimestre.

Teste de controle com falha trimestralmente

Número de testes de controle com falha trimestralmente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Até este trimestre

Número total de tarefas de correção a serem concluídas até este trimestre.

Controles-chave com indicadores com falha

Os controles-chave com indicadores com falha são medidos trimestralmente

GRC Gestão de auditorias indicadores de plug-in

O plug-in GRC Gestão de auditorias contém vários indicadores.

O plug-in Gestão de auditorias inclui os seguintes indicadores:

Controles-chave não testados

Número de controles-chave que não foram testadas.

Controles com falha

Número de controles cujos testes de controle são ineficazes.

Problema de auditoria em aberto

Número de problemas de auditoria em aberto

Controles aprovados

Número de controles cujos testes de controle são eficazes.

Teste de controle contínuo

Número de testes de controle contínuos

Falha no teste de controle trimestralmente

Número de testes de controle com falha em um trimestre.

Novos controles

Número de novos controles.

GRC Gestão de políticas e conformidade indicadores de plug-in

O plug-in GRC Gestão de políticas e conformidade contém vários indicadores.

O plug-in Gestão de políticas e conformidade inclui os seguintes indicadores:

Nº de indicadores de controle com falha

Número de indicadores de controle com falha por trimestre.

Controles (não descontinuados)

Número de controles não desativados.

Controle não atestado

Número de controles cujo estado está em rascunho ou atestado.

Controles órfãos

Número de controles sem objetivo de controle

Controles obrigatórios

Número de controles cuja imposição é obrigatória.

Controles-chave

Número de controles-chave

Controles sem planos de testes

Número de controles sem planos de testes.

Controles isentos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Número de controles isentos.

Controles sem KCIs

Número de controles sem indicadores.

Controles ativos

Número de controles ativos.

GRC Gestão de riscos plug-in Performance Analytics indicadores

O plug-in GRC Gestão de riscos contém vários indicadores Performance Analytics.

O plug-in GRC: Gestão de riscos inclui os seguintes indicadores Performance Analytics :

Risco sem controle de mitigação

Número de riscos sem controle de mitigação.

Risco ativo

Número de riscos ativos

Novo risco

Número de riscos que estão no estado de rascunho.

Risco sem KRIs

Número de riscos sem KRIs.

Riscos órfãos

Número de riscos sem declaração de risco.

Risco não avaliado

Número de riscos que não foram avaliados.

GRC Indicadores de plug-in de perfis

O plug-in GRC Profiles contém vários indicadores.

O plug-in GRC: Profiles inclui os seguintes indicadores:

Tarefas de correção em aberto

Número de tarefas de correção abertas

Hoje

Número de problemas encerrados hoje.

Hoje

Número de problemas criados hoje.

Até este ano

Número total de problemas que precisam ser resolvidos até este ano.

Até este trimestre

Número total de problemas que precisam ser resolvidos até este trimestre.

Até este mês

Número total de problemas que precisam ser resolvidos até este mês.

Todos os problemas em aberto

Número de problemas em aberto

Todos os problemas não atribuídos

Número de problemas não atribuídos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador de envelhecimento da tarefa de correção

Distribuição da idade da tarefa de correção com base no estado.

Todos os problemas em aberto por trimestre fiscal

Todos os problemas em aberto trimestre a trimestre

Indicador de envelhecimento de problemas

Problema de distribuição de idade com base no estado.

Até esta semana

Número total de problemas que precisam ser resolvidos até esta semana.

Este trimestre

Número de problemas encerrados neste trimestre.

Novos problemas

Número de novos problemas

Este mês

Número de problemas criados este mês.

Até hoje

Número total de tarefas de correção a serem concluídas até hoje.

Esta semana

Número de problemas encerrados nesta semana.

Esta semana

Número de problemas criados esta semana

Até hoje

Número total de problemas que precisam ser resolvidos até hoje.

Este trimestre

Número de problemas criados neste trimestre.

Até este ano

Número total de tarefas de correção que precisam ser concluídas até este ano.

Até este mês

Número total de tarefas de correção a serem concluídas este mês.

Até esta semana

Número total de tarefas de correção a serem concluídas até esta semana.

Este mês

Número de problemas encerrados neste mês

Tradução automática

Registro de risco no Espaço de trabalho de risco

O registro de risco contém as informações sobre riscos identificados, resultados da análise de risco, como pontuações de risco e planos de resposta a riscos. O registro de riscos permite monitorar e controlar os riscos da sua organização.

Um registro de risco é uma ferramenta de análise de risco crucial usada na gestão de riscos empresariais. É um registro de informações de riscos identificados. Um registro de risco é usado para conformidade regulatória e mantém os gerentes de risco atualizados sobre os riscos da empresa. É importante monitorar regularmente os riscos e as respostas. Um registro de risco simplifica essa tarefa mostrando rapidamente:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Quais riscos existem?
- Quais riscos são os mais ameaçadores?
- Como a empresa deve lidar com esses riscos?
- Alguns riscos devem ser aceitos?
- Qual é o plano de mitigação?

Para exibir o Registro de riscos, navegue até **Espaço de risco** > **Avaliações de riscos** > **Registro de riscos**

Os componentes do Registro de riscos são os seguintes:

- Entidades que são avaliadas quanto a riscos.
- A metodologia de avaliação de risco usada para avaliação de risco.
- O avaliador da avaliação de risco
- As pontuações da avaliação de risco para:
  - Riscos inerentes
  - Eficácia do controle
  - Risco residual
- As respostas de risco para cada risco.

Painelde visão geral de risco do projeto

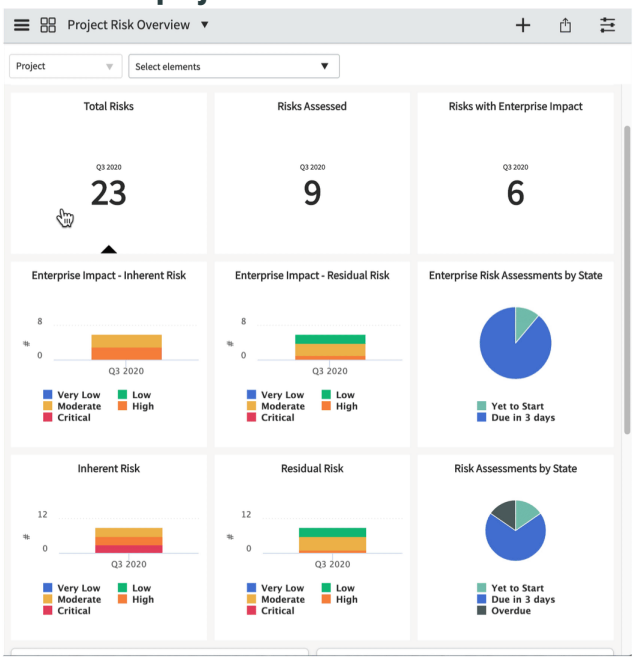
O painel de risco do projeto é útil para gerentes de projeto e gerentes de risco empresarial. Usando este painel, os gerentes de projeto e gerentes de risco corporativo podem visualizar o desempenho de risco e a postura geral de risco. Este painel ajuda os gerentes de risco a reduzir os riscos gerais em uma organização.

Importante:
A partir da versão 18.1.0 das aplicações Risco avançado e Gestão de riscos, o painel Visão geral de risco do projeto está obsoleto. Se você estiver em uma versão legada ou já estiver usando o painel, poderá continuar a usá-lo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel de visão geral de risco do projeto



Funções necessárias

- Para editar o painel, os usuários devem ter as funções it_pps_admin ou sn_risk.admin.
- Para exibir o painel, os usuários devem ter as funções sn_risk.reader, it_project_manager ou sn_ppm.read.
- Para exibir os detalhes dos registros, os usuários devem ter a função sn_grc.business_user.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Usuário	Uso do painel
Gerenciador de riscos empresariais	O gerente de riscos empresariais pode exibir os diferentes riscos empresariais e entender quantos riscos são críticos, altos, moderados, baixos e muito baixos. Este painel fornece uma compreensão da postura geral de risco da empresa.
Gerente de projetos	O gerente de projeto pode selecionar o projeto para o qual deseja exibir os riscos. Eles podem exibir a tendência dos riscos trimestre a trimestre, o número de riscos avaliados, o número de riscos que afetam a empresa e assim por diante. O mapa térmico agrega todos os riscos do projeto que são avaliados. Isso ajuda a acompanhar os riscos ruins e a gerenciá-los. Isso reduz a exposição geral ao risco de uma organização.

Indicadores

PPM - Total de riscos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Contagem de todos os riscos com um projeto primário.

PPM - Avaliações de risco do Enterprise

Contagem de todas as avaliações de risco com a metodologia de avaliação de risco como Avaliação empresarial para projetos e a classe de entidade como Projeto.

PPM - Project Risk Enterprise

Contagem de todas as avaliações de risco com a metodologia de avaliação de risco como avaliação de risco do projeto e com a tabela como risco.

PPM – Riscos avaliados

Contagem de todos os riscos com avaliação de risco do projeto no estado Monitorar.

PPM – Riscos com impacto empresarial

Contagem de todos os riscos com avaliação de risco empresarial no estado Monitorar.

Detalhamentos

- Projeto
- Estados de avaliação de risco do projeto e da empresa
- Critérios de classificação qualitativos – Avaliação inerente da empresa
- Critérios de classificação qualitativos – Avaliação residual da empresa
- Critérios de classificação qualitativos – Avaliação inerente do projeto
- Critérios de classificação qualitativos – Avaliação residual do projeto

Visualizações de dados

Este painel exibe as seguintes visualizações:

Título	Tipo	Descrição
Total de riscos	Pontuação 42	Número total de riscos de projeto identificados.
Riscos avaliados	Pontuação 42	Número total de riscos de projeto avaliados.
Riscos com impacto na empresa	Pontuação 42	Número total de riscos com impacto na empresa.
Impacto empresarial - risco inerente	Gráfico	Número de riscos inerentes com impacto na empresa.
Impacto empresarial - risco residual	Gráfico	Número de riscos residuais com impacto na empresa.
Avaliações de risco do Enterprise por estado	Gráfico	Número de avaliações de risco empresarial por estados.
Risco inerente	Gráfico	Número de riscos inerentes ao projeto.
Risco residual	Gráfico	Número de riscos residuais do projeto.
Avaliação de risco por estado	Gráfico	Número de avaliações de risco do projeto por estados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

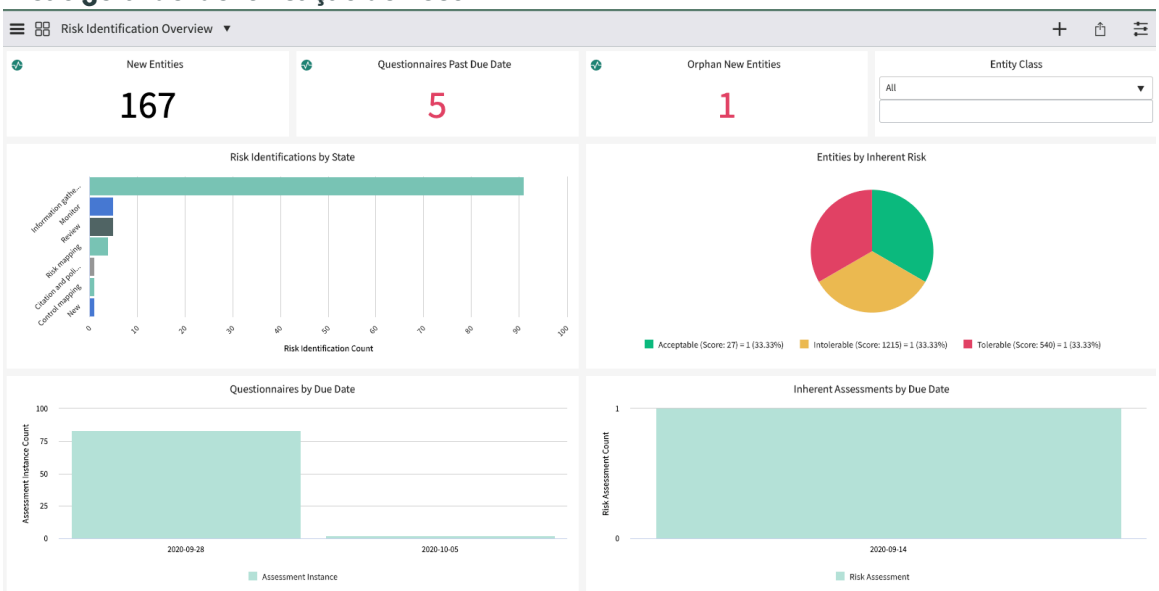
Título	Tipo	Descrição
Risco inerente por probabilidade e impacto	Mapa	Agregação de todos os riscos inerentes ao projeto e seu impacto.
Risco residual por probabilidade e impacto	Mapa	Agregação de todos os riscos residuais do projeto e seu impacto.

Painel Visão geral da identificação de risco

O painel de identificação de risco é útil para gerentes de risco e os ajuda a acompanhar vários registros ou objetos que estão em trânsito no fluxo de trabalho de identificação de risco.

Este painel oferece várias informações para os usuários. Essas informações permitem que os gerentes de risco decidam a ação necessária e os ajudam a priorizar os registros de identificação de risco que precisam de atenção. Por exemplo, se houver questionários fora do prazo, os gerentes de risco podem querer acompanhar a pessoa a quem o questionário foi atribuído.

Visão geral de identificação de risco



Importante:
A partir da versão 18.1.0 das aplicações Gestão de riscos e Risco avançado, o painel Visão geral da identificação de risco está disponível no Estrutura de IU do Next Experience.

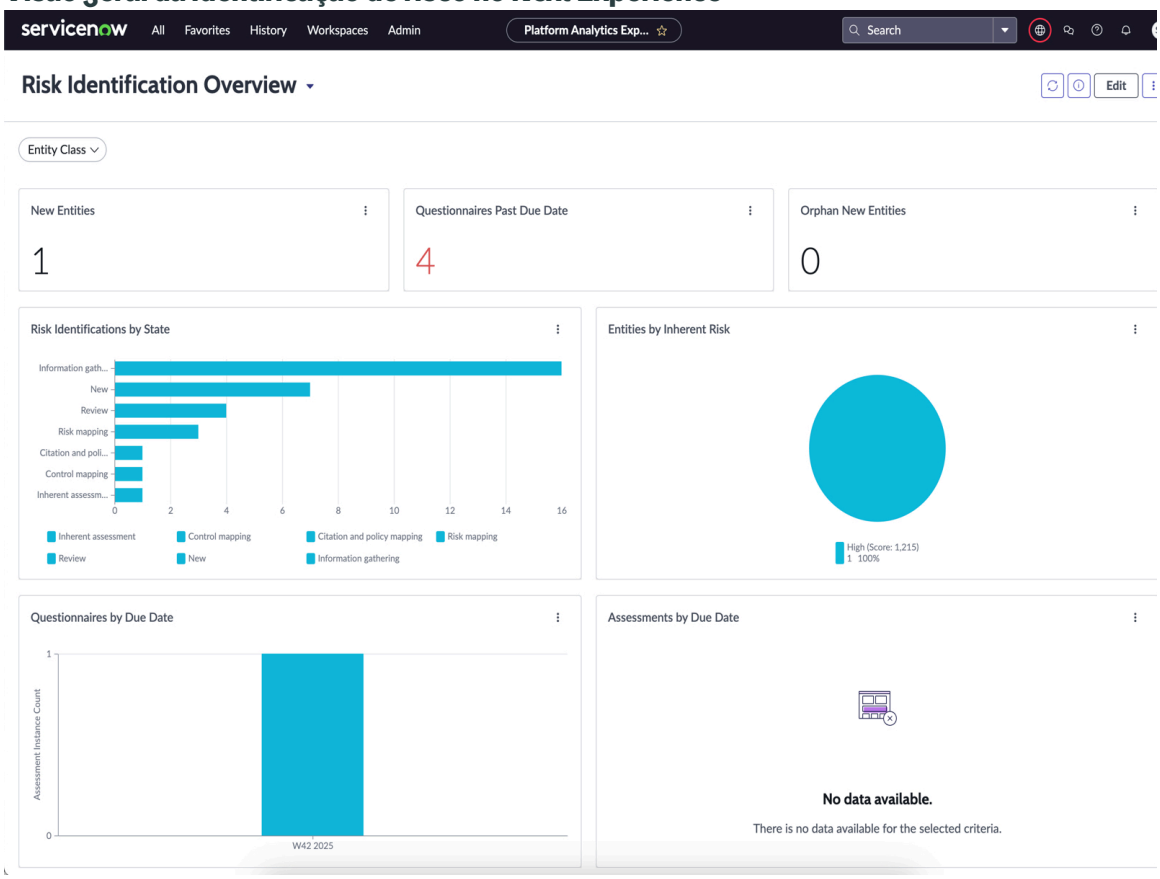
Se você estiver em Vancouver ou Washington DC, poderá exibir o painel em Estrutura de IU do Next Experience.

Para abrir o painel, navegue até **Todos** > **Avaliação de Risco avançado** > **Identificação de risco** > **Visão geral da análise**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral da identificação de risco no Next Experience



Relatórios

Este painel exibe os seguintes relatórios:

Título	Tipo	Descrição
Novas entidades	Pontuação (42)	O número de novas entidades criadas no GRC na última semana. Este relatório notifica o gerente de risco sobre as novas entidades. O gerente de risco pode mapear os riscos e controles das novas entidades e verificar se o fluxo de trabalho de identificação de risco foi iniciado ou não.
Questionários atrasados	Pontuação (42)	O número de questionários que ultrapassaram a data de vencimento. Isso permite que o gerente de risco rastreie o número de questionários atrasados e tome as medidas necessárias.
Novas entidades órfãs	Pontuação (42)	O número de novas entidades criadas semanalmente que não têm um proprietário. Entidades órfãs têm riscos e controles sem que ninguém atue sobre esses riscos. Este relatório permite que o gerente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
		de risco rastreie entidades para as quais um proprietário está ausente e identifique um proprietário para responder à pesquisa.
Identificações de risco por estado	Barra	O número de registros de identificação de risco agrupados por estado, como: • Novo • Coleta de informações • Mapeamento de controle • Citações e políticas • Mapeamento de risco • Revisão • Monitorar
Entidades por risco inerente	Gráfico	O número de identificações de risco agrupadas por classificações de risco inerentes. Este relatório permite que o gerente de risco rastreie a identificação de risco com base nas classificações de risco inerentes e destaque as entidades críticas que precisam de atenção imediata.
Avaliações inerentes por prazo	Gráfico	O número de avaliações inerentes futuras atribuídas a um usuário com base na data de vencimento. Este é um relatório semanal.
Questionários por prazo	Gráfico	O número de próximos questionários atribuídos a um usuário com base nas datas de vencimento. Este é um relatório semanal.

Tradução automática

Painel do Basel

O painel do Basel é um meio para compartilhar os relatórios do Basel com reguladores externos para regulamentações do Basel. Este painel é útil para domínios bancários e financeiros em que é obrigatório compartilhar os relatórios do Basel.

Como usuário comercial, você pode optar por habilitar ou desabilitar a exibição deste painel configurando a propriedade [*`Show Basel attributes and properties`* em *`Risk Event Properties`*.

Este painel tem duas guias:

- LOB para relatórios de mapeamento de categoria:
  - Perda líquida por linha de negócios e categoria (acumulada no ano)
  - Perda líquida por linha de negócios e categoria (QTD)

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Número de eventos por linha de negócios e categoria (acumulado no ano)
- Número de eventos por linha de negócios e categoria (QTD)

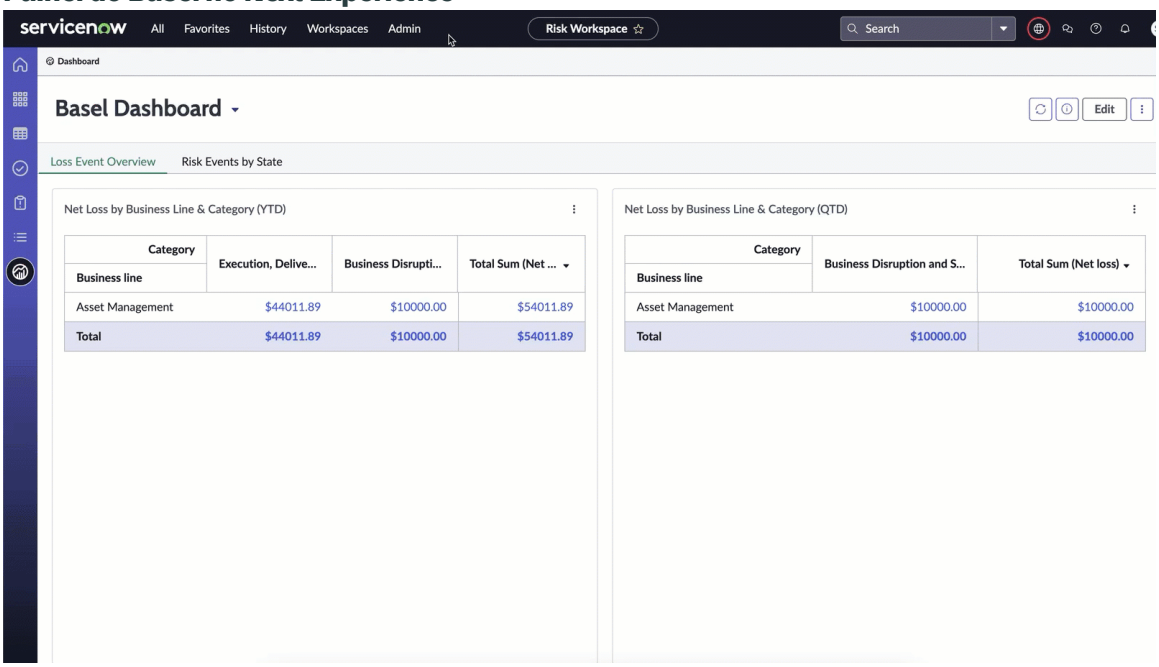
- Relatórios de eventos de risco por estado aberto e fechado:
  - Eventos de risco em aberto por categoria do Basel
  - Eventos de risco encerrados por categoria do Basel
  - Eventos de risco em aberto por linha de negócios
  - Eventos de risco encerrados por linha de negócios

Importante:
A partir da versão 18.1.0 das aplicações Gestão de riscos e Risco avançado, o painel do Basel está disponível no Estrutura de IU do Next Experience.

Se você estiver em Vancouver ou Washington DC, poderá exibir o painel em Estrutura de IU do Next Experience.

Para abrir o painel, navegue até **Todos** > **Eventos de risco** > **Painel do basel de análise**.

Painel do Basel no Next Experience



O painel do Basel tem duas guias:

- Visão geral do evento de perda:
  - Perda líquida por linha de negócios e categoria (acumulada no ano)
  - Perda líquida por linha de negócios e categoria (QTD)
  - Número de eventos por linha de negócios e categoria (acumulado no ano)
  - Número de eventos por linha de negócios e categoria (QTD)
- Eventos de risco por estado:
  - Eventos de risco em aberto por categoria do Basel
  - Eventos de risco encerrados por categoria do Basel

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

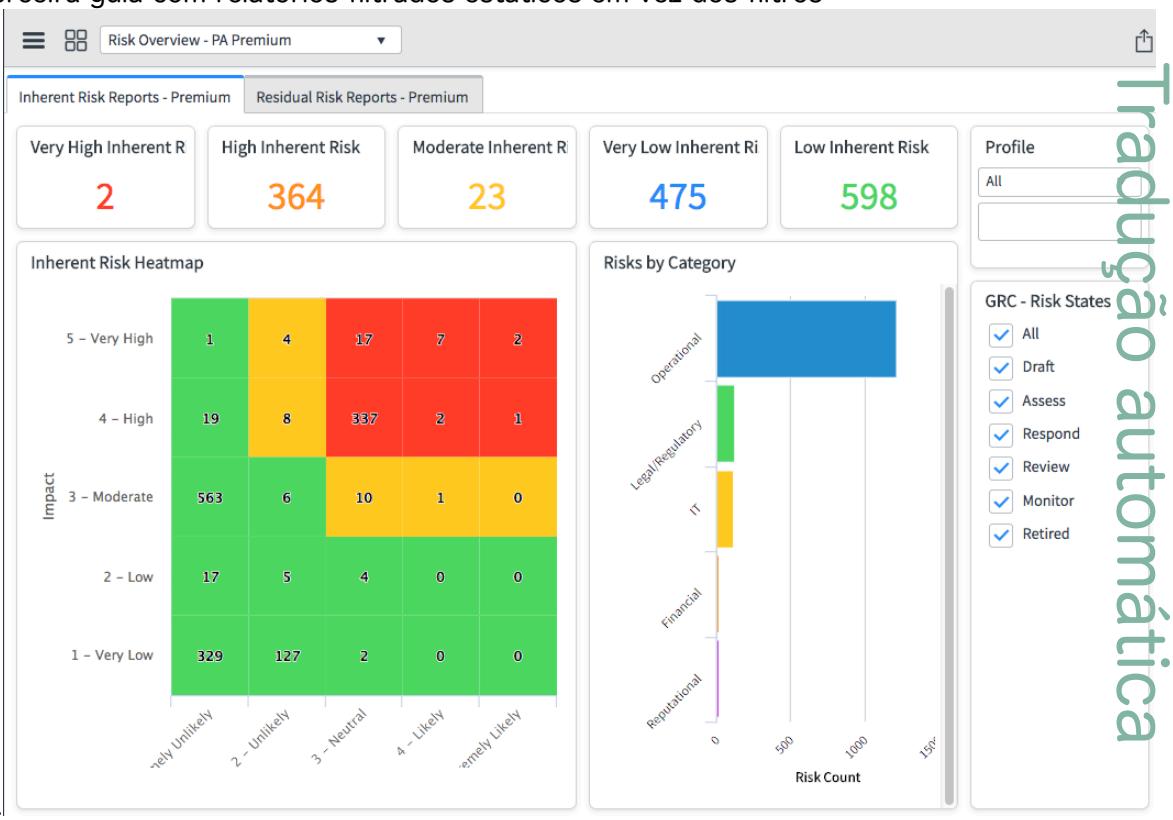
- Eventos de risco em aberto por linha de negócios
- Eventos de risco encerrados por linha de negócios

GRC Painel Visão geral de risco

O Painel Visão geral de risco fornece uma exibição executiva do status e dos fluxos de trabalho dos riscos inerentes e residuais da empresa e de TI. O usuário pode detalhar os riscos por estrutura, resposta e exceção.

Existem duas versões deste painel. A versão Premium utiliza filtros interativos e requer a versão licenciada do Performance Analytics.

O Painel Visão geral de risco tem duas exibições, uma com relatórios de risco inerente e outra com relatórios de risco residual. A versão Premium do painel, que usa filtros interativos, é mostrada. A outra versão do painel tem uma terceira guia com relatórios filtrados estáticos em vez dos filtros interativos.



Importante:
A partir da versão 18.1.0 das aplicações Gestão de riscos e Risco avançado, o painel PA Premium da visão geral de risco está disponível no Estrutura de IU do Next Experience e renomeado como painel Visão geral de risco.

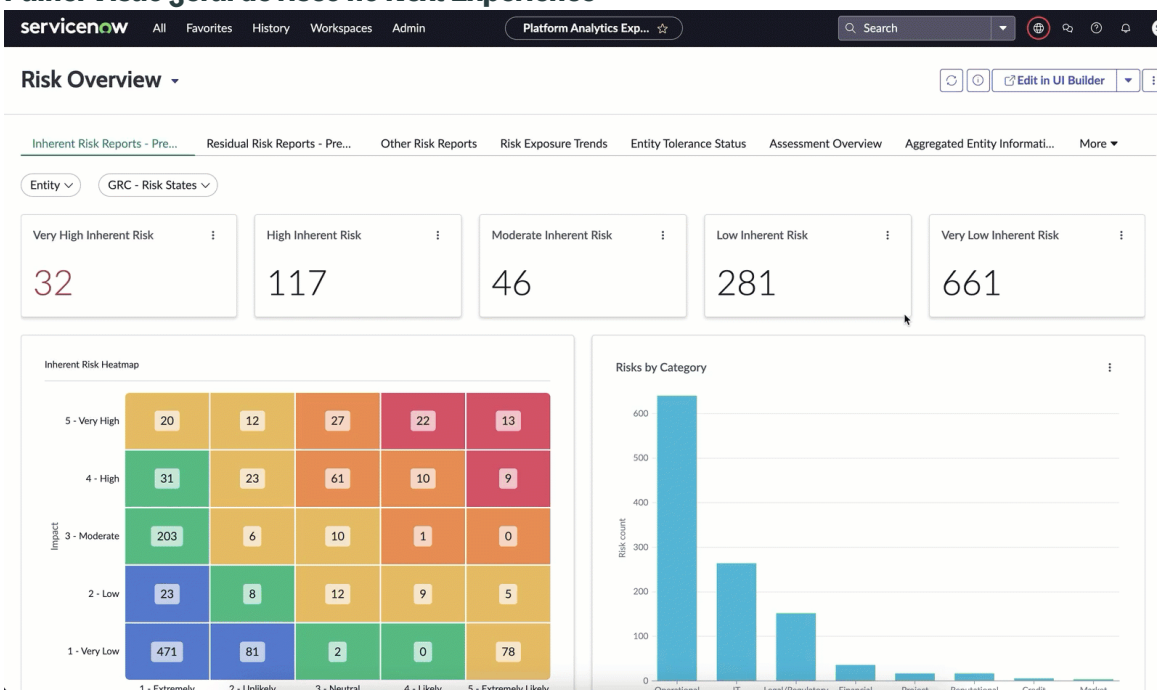
Se você estiver em Vancouver ou Washington DC, poderá exibir o painel em Estrutura de IU do Next Experience.

Para abrir o painel, navegue até **Todos** > **Risco** > **Visão geral da análise**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel Visão geral de risco no Next Experience



Usuários finais

Usuário final e objetivo	Função necessária
Gerenciador de auditoria: precisa de visibilidade clara sobre o estado geral e o volume de vulnerabilidades na organização.	sn_risk.manager
Administrador de auditoria: precisa identificar rapidamente as áreas de preocupação	sn_risk.admin
Analista de auditoria: precisa priorizar rapidamente em quais riscos/tarefas se concentrar com base na criticidade para a organização.	sn_risk.usuário

Visualizações de dados

O Painel Visão geral de risco contém as seguintes visualizações:

Nome	Tipo	Descrição
Risco inerente alto	Pontuação	Número de riscos com status de risco inerente alto
Risco residual alto	Pontuação	Número de riscos com status de risco residual alto
Exposições de perda anual inerente	Caixa	Cálculo da expectativa de perda anualizada (ALE) inerente
Risco inerente	Bolha de bolha	Cálculo da pontuação de risco inerente a partir da probabilidade e significância de um risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Tipo	Descrição
Mapa térmico de risco inerente	Mapa térmico	Mapa térmico de risco inerente que fornece o número total de riscos por risco muito alto, risco alto, risco moderado, risco baixo e risco muito baixo
Risco inerente baixo	Pontuação	Exibe o número (contagem) de riscos inerentes baixos.
Risco residual baixo	Pontuação	Exibe o número (contagem) de riscos residuais baixos.
Risco inerente moderado	Pontuação	Exibe o número (contagem) de riscos inerentes moderados.
Risco residual moderado	Pontuação	Exibe o número (contagem) de riscos residuais moderados.
Exposições de perda anual residual	Caixa	Cálculo da expectativa de perda anualizada (ALE) residual
Risco residual	Bolha de bolha	Cálculo da pontuação de risco residual a partir da probabilidade e significância de um risco.
Mapa térmico de risco residual	Mapa térmico	Número total de riscos residuais por risco muito alto, risco alto, risco moderado, risco baixo, risco muito baixo
Risco por entidade	Barra de barra	Número de riscos ativos totais divididos por perfil.
Exceções de risco	Lista	Lista de todas as exceções de risco
Problemas de risco por estrutura (data de abertura)	Linha de linha	Número total de riscos em aberto ao longo do tempo dividido por estrutura
Risco por categoria	Barra	Número total de riscos em aberto dividido por categoria
Riscos por resposta	Barra	Número total de riscos em aberto divididos por resposta
Risco inerente muito alto	Pontuação	Exibe o número (contagem) de riscos inerentes muito altos.
Risco residual muito alto	Pontuação	Exibe o número (contagem) de riscos residuais muito altos.
Risco inerente muito baixo	Pontuação	Exibe o número (contagem) de riscos inerentes muito baixos.
Risco residual muito baixo	Pontuação	Exibe o número de riscos residuais muito baixos.

Avançado Governança, risco e conformidade Painel de risco da aplicação

O GRC **Painel de visão geral** de risco e conformidade da aplicação fornece a exibição mais recente dos aspectos de risco e conformidade das aplicações de negócios usadas em uma empresa.

Tradução automática

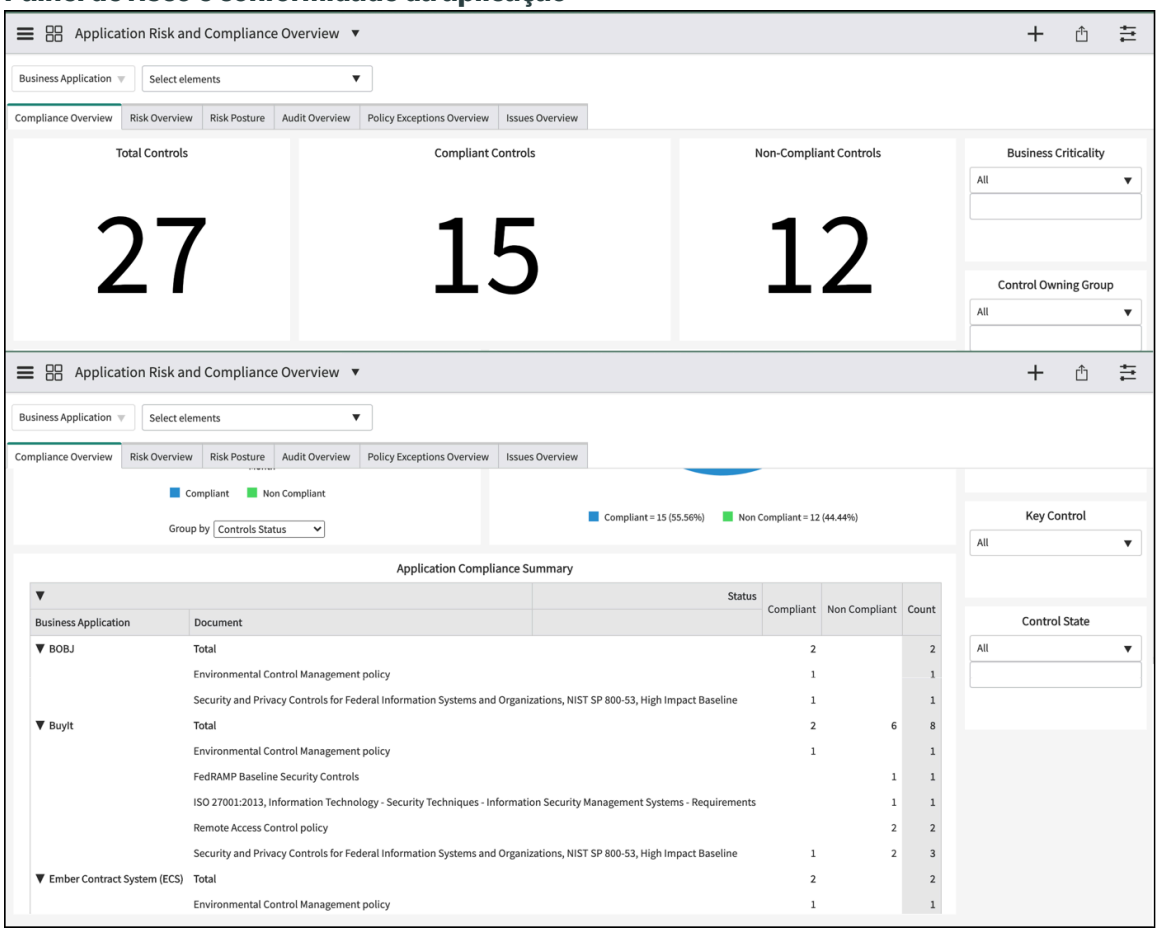
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O Painel de risco de aplicações é útil para o diretor de informações (CIO) e responsáveis pela aplicação. Esses dois usuários devem ter as funções sn_compliance.reader, sn_risk.reader e sn_audit.user para exibir o painel. Navegar até **Painel GRC avançado** > **Painel de risco de aplicações**. O **Painel de visão geral de risco e conformidade da aplicação** é exibido.

Nota:
Para poder exibir este painel, você deve ativar o plug-in GRC: Advanced Dashboards (com.sn_grc_pa_advanced) e o plug-in GRC: Policy and Compliance Management (sn_compliance).

O painel Visão geral de risco e conformidade da aplicação fornece um relatório detalhado da postura de risco e conformidade de todas as aplicações de negócios em uma organização.

Painel de risco e conformidade da aplicação



Este painel destaca o seguinte:

- O impacto na conformidade das aplicações em uso.
- A postura de risco das aplicações.
- O estado da atividade de correção e exceções dos problemas.
- A atividade de auditoria em torno de aplicações e status.

Este painel fornece respostas para as seguintes perguntas que são de interesse do CIO e do responsável pela aplicação:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Quais são as principais aplicações e todas estão operacionais e fornecendo os serviços necessários de forma ideal?
2. Quais são as políticas e documentos de autoridade com os quais as aplicações devem estar em conformidade? As aplicações estão em conformidade com eles?
3. Quais são os riscos enfrentados pelas aplicações? Algum deles é alto para gerar uma preocupação? Há mitigações suficientes em vigor? Existem controles adequados e eles estão funcionando de forma eficaz?
4. Para aplicações que precisam de correção, as correções estão sendo feitas dentro do prazo de acordo com os Acordos de nível de serviço (ANS)? Quais são as aplicações que geram o número máximo de problemas?
5. As exceções estão sendo buscadas com frequência nas aplicações e por quê? Eles estão dentro de limites gerenciáveis?
6. As aplicações vencem para auditoria a qualquer momento? Como as aplicações se comportaram nessas auditorias?

O painel oferece várias representações, como gráficos de barras, gráficos de rosca e gráficos de tendências. Os responsáveis pela aplicação podem usar vários filtros no painel para exibir relatórios relacionados às aplicações de negócios que possuem, como aplicações de negócios críticas, controles obrigatórios relacionados a aplicações de negócios específicas, problemas de alta prioridade e assim por diante.

Visão Geral da Conformidade

A guia Visão geral de conformidade aparece quando você ativa o plug-in Política e conformidade. A guia Visão geral de conformidade fornece uma visão geral da postura de conformidade das aplicações de negócios e exibe os seguintes relatórios:

- Total de controles: este relatório fornece o número total de controles ativos.
- Controles em conformidade: este relatório fornece o número total de controles em conformidade que não estão no estado de rascunho ou desativado.
- Controles fora de conformidade: este relatório fornece o número total de controles fora de conformidade que não estão no estado de rascunho ou desativado.
- Status de conformidade por mês: este relatório fornece o número de controles ativos por mês.

Nota:
Este gráfico de barras mostra o status de conformidade do mês atual e pode ser agrupado por Status de controle ou Aplicação de negócios.

- % de conformidade: este relatório fornece a porcentagem de diferentes status de controles ativos, como Em conformidade, Fora de conformidade e Não aplicável.
- Resumo de conformidade da aplicação: este relatório fornece o resumo das políticas, documentos de autoridade e os controles associados às aplicações de negócios.

Os seguintes filtros podem ser usados para filtrar dados nos relatórios:

- Aplicação de negócios
- Criticidade dos negócios
- Responsável da entidade
- Imposição, como controles obrigatórios ou voluntários
- Controle de chave

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Estado do controle
- Grupo responsável pelo controle

Visão geral do risco

A guia Visão geral de risco aparece quando você ativa o plug-in Risco avançado. A guia Visão geral de risco fornece uma visão geral dos riscos associados às aplicações de negócios e exibe os seguintes relatórios:

- Mapa térmico de risco por criticidade da aplicação: este relatório exibe o mapa térmico dos riscos da aplicação com base na criticidade das aplicações versus a classificação de risco da aplicação.
- Visão geral das tarefas de resposta a riscos: este relatório exibe as tarefas de resposta criadas para um risco e os diferentes estados dessas tarefas.

Nota:
Este gráfico de barras pode ser agrupado e empilhado por resposta a riscos, estado de resposta a riscos, pontuação calculada de risco, resposta a riscos atribuída a ou aplicação de negócios.

- Resumo de risco da aplicação: este relatório exibe o resumo dos riscos diretamente associados às aplicações que contribuem para a classificação de risco geral da aplicação. Outros riscos descendentes que contribuem para a classificação de risco da aplicação não são representados neste relatório. Os riscos considerados para este relatório são muito altos, altos e moderados.
- Status dos controles de redução de risco da aplicação: este relatório fornece as informações dos riscos de uma aplicação e dos controles associados. Os riscos considerados para este relatório são muito altos, altos e moderados. O estado dos controles não deve estar em rascunho ou descontinuado. Os riscos de apenas um ano são exibidos.

Os seguintes filtros podem ser usados para filtrar dados nos relatórios:

- Aplicação de negócios
- Criticidade
- Pontuação de risco
- Responsável pela aplicação
- Responsável pelo negócio

Postura de risco

A guia Postura de risco aparece quando você ativa o plug-in Risco. A guia Postura de risco fornece informações sobre a exposição a riscos de aplicações de negócios. Os relatórios nesta guia também podem ser filtrados usando o filtro Aplicação de negócios. A guia Postura de risco exibe o seguinte:

- Riscos muito altos: este relatório exibe os riscos muito altos de uma aplicação.
- Riscos altos: este relatório exibe os riscos altos de uma aplicação.
- Riscos moderados: este relatório exibe os riscos moderados de uma aplicação.
- Expirações da tarefa de aceitação: este relatório exibe as tarefas de aceitação de resposta a riscos que expiram no dia atual, na semana atual, no mês atual, no trimestre atual e no ano atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tendência de riscos de contribuição: este relatório exibe a tendência de riscos diretamente associados às aplicações de negócios e como eles estão se saindo ao longo de um período. Outros riscos descendentes que contribuem para a classificação de risco da aplicação não são representados neste relatório.

Visão Geral de Auditoria

A guia Visão geral da auditoria aparece quando você ativa o plug-in Auditoria. A guia Visão geral da auditoria fornece uma visão geral da auditoria e das atividades de auditoria relacionadas a aplicações de negócios e exibe os seguintes relatórios:

- Compromissos de auditoria em aberto: este relatório exibe o número de compromissos de auditoria em estado aberto.
- Controles ineficazes: este relatório exibe o número de controles ineficazes para um compromisso de auditoria.
- Problemas em aberto: este relatório exibe o número de problemas em aberto para um compromisso de auditoria.
- Problemas atrasados: este relatório exibe o número de problemas de auditoria atrasados de uma aplicação.
- Compromissos de auditoria futuros: este relatório exibe a contagem mensal dos compromissos de auditoria futuros.
- Problemas em aberto por compromissos de auditoria: este relatório exibe a contagem mensal dos problemas de auditoria em aberto.
- Problemas atrasados por compromissos de auditoria: este relatório exibe os problemas de auditoria atrasados durante um período.
- Controles ineficazes por compromissos de auditoria: este relatório exibe as informações sobre compromissos de auditoria e os controles ineficazes associados.

Os seguintes filtros podem ser usados para filtrar dados nos relatórios:

- Aplicação de negócios
- Compromisso de Auditoria
- Criticidade

Visão geral de exceções às políticas

A guia Visão geral das exceções às políticas aparece quando você ativa o plug-in Política e conformidade. A guia Visão geral da exceção à política fornece informações sobre exceções às políticas solicitadas para aplicações de negócios. Os dados exibidos na guia Visão geral das exceções às políticas podem ser filtrados usando o filtro Aplicação de negócios. Esta guia exibe os seguintes relatórios:

- Novas exceções: este relatório fornece informações sobre as novas exceções solicitadas.
- Exceções aprovadas: este relatório fornece informações sobre o número de exceções aprovadas.
- Exceções rejeitadas: este relatório fornece informações sobre o número de exceções rejeitadas.
- Exceções expiradas: este relatório fornece informações sobre o número de exceções expiradas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exceções aguardando aprovação: este relatório fornece informações sobre as exceções que estão aguardando aprovação e vencem na data atual, na semana atual, no mês atual e no trimestre atual.
- Extensões aguardando aprovação: este relatório fornece informações sobre as extensões que estão aguardando aprovação e vencem na data atual, na semana atual, no mês atual e no trimestre atual
- Expirações das próximas exceções: este relatório fornece informações sobre as exceções que estão prestes a expirar e que vencem na data atual, no dia após a data atual, na semana atual, na semana após a semana atual e no mês atual.
- Exceções solicitadas vs. Aprovado: este relatório fornece informações sobre as exceções solicitadas versus o número de exceções aprovadas por mês.

Visão geral dos problemas

A guia Visão geral dos problemas aparece quando você ativa o plug-in Gestão de riscos ou o plug-in Gestão de políticas e conformidade. A guia Visão geral de problemas fornece informações sobre os vários problemas de conformidade e risco associados a aplicações de negócios. Os dados exibidos na guia Visão geral de problemas podem ser filtrados usando o filtro Aplicação de negócios. Esta guia exibe os seguintes relatórios:

- Problemas em aberto: este relatório exibe o número de problemas no estado em aberto.
- Problemas de prioridade crítica: este relatório exibe o número de problemas de prioridade crítica.
- Problemas de alta prioridade: este relatório exibe o número de problemas de alta prioridade.
- Problemas aceitos: este relatório exibe o número de problemas aceitos.
- Problemas atrasados: este relatório exibe o número de problemas atrasados.
- Problemas a serem resolvidos: este relatório exibe o número de problemas que devem ser resolvidos na data atual, na semana atual, no mês atual, no trimestre atual e no ano atual.
- Tarefas de correção a serem concluídas: este relatório exibe o número de tarefas de correção que devem ser concluídas na data atual, na semana atual, no mês atual, no trimestre atual e no ano atual.
- Problemas atrasados: este relatório exibe o número de problemas atrasados ao longo de um período de tempo.
- Tarefas de correção atrasadas: este relatório exibe o número de tarefas de correção atrasadas ao longo de um período.
- Tendência de criação de problemas: este relatório exibe a tendência de como os problemas são criados ao longo de um período de tempo.
- Tendência de fechamento do problema: este relatório exibe a tendência de como os problemas são encerrados ao longo de um período de tempo.
- Tendência de criação de tarefa de correção: este relatório exibe a tendência de como as tarefas de correção são criadas ao longo de um período.
- Tendência de fechamento da tarefa de correção: este relatório exibe a tendência de como as tarefas de correção são encerradas ao longo de um período.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Performance Analytics painéis para eventos de risco e hierarquia de risco

Use os painéis Performance Analytics (PA) para exibir os dados abrangentes de eventos de risco e a hierarquia de risco. Use o Hub de análise para exibir dados de qualquer período de tempo.

Por padrão, os usuários com a função sn_risk.manager podem exibir dados por seis meses. Para exibir os dados de diferentes períodos de tempo, adquira e ative o plug-in Performance Analytics Premium. Usuários com a função sn_risk.manager podem agrupar dados históricos de um ano executando o trabalho ServiceNow® Governança, risco e conformidade (GRC) *`Entity and risk statement historical data collection`*.

Nota:
Execute o trabalho de coleta de dados históricos apenas uma vez. Executar este trabalho mais de uma vez leva à coleta de dados inconsistente e pode resultar em perda de dados anteriores.

Painéis de eventos de risco

Os painéis de eventos de risco apresentam os seguintes dados:

- Visão geral do evento de risco: este painel mostra as seguintes tendências:
  - Perda bruta
  - Perda Líquida
  - Eventos
  - Eventos ativos
  - Quase acidente
  - Eventos por tipo
  - Eventos por estado
  - 10 principais entidades com perda líquida
  - 10 principais entidades de impacto não financeiro
  - 10 principais entidades com maior número de perdas

Importante:
A partir da versão 18.1.0 das aplicações Gestão de riscos e Risco avançado, o painel Visão geral do evento de risco está disponível no Estrutura de IU do Next Experience.

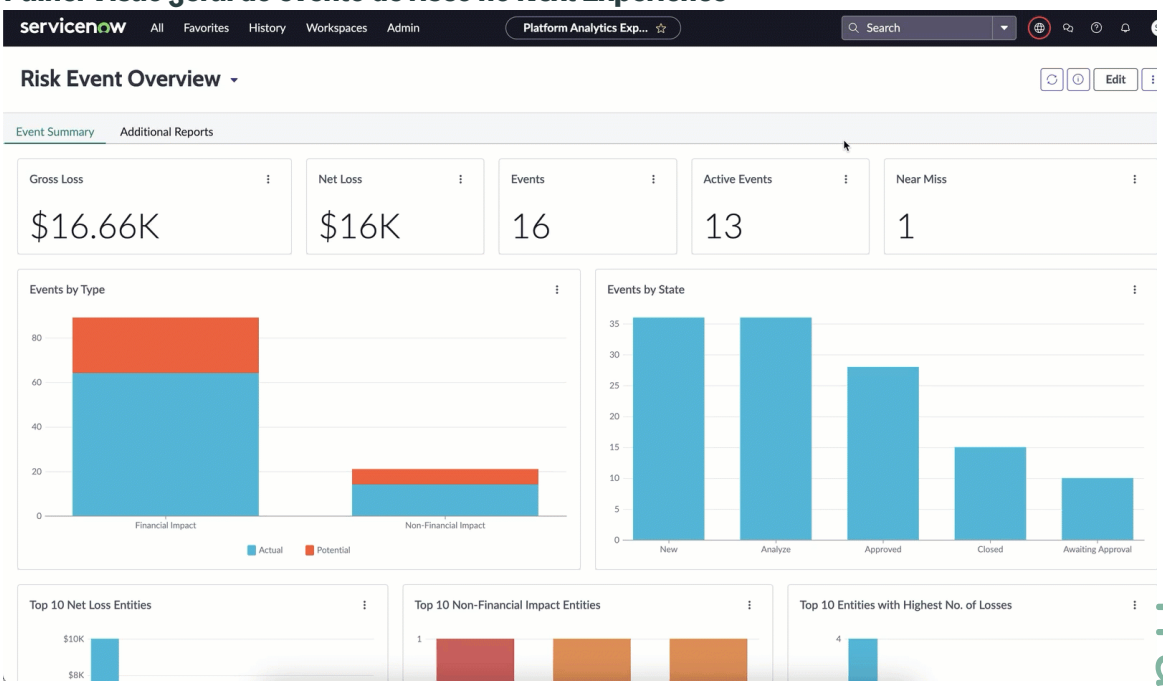
Se você estiver em Vancouver ou Washington DC, poderá exibir o painel em Estrutura de IU do Next Experience.

Para abrir o painel, navegue até **Todos** > **Eventos de risco** > **Visão geral da análise**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel Visão geral do evento de risco no Next Experience



- Visão geral do evento de risco por painel da entidade: os responsáveis pela entidade com a função sn.risk_user podem exibir as informações agregadas de perda bruta, perda líquida e o número de eventos mensalmente. O painel também mostra a perda bruta média por evento, a perda líquida média por evento, a recuperação média feita por evento e o custo adicional médio por evento. Os proprietários de entidade com a função sn.risk_user também podem exibir as seguintes tendências de eventos de risco para uma entidade específica. Administradores com a função sn.risk_admin podem editar este painel.
  - Perda bruta
  - Perda Líquida
  - Eventos
  - Eventos ativos
  - Quase acidente
  - Eventos de risco
  - Eventos de risco por impacto não financeiro
  - Expectativa de perda anual x perda líquida
  - Métricas de Evento de Risco

Importante:
A partir da versão 18.1.0 das aplicações Gestão de riscos e Risco avançado, o painel Visão geral do evento de risco por entidade está disponível no Estrutura de IU do Next Experience.

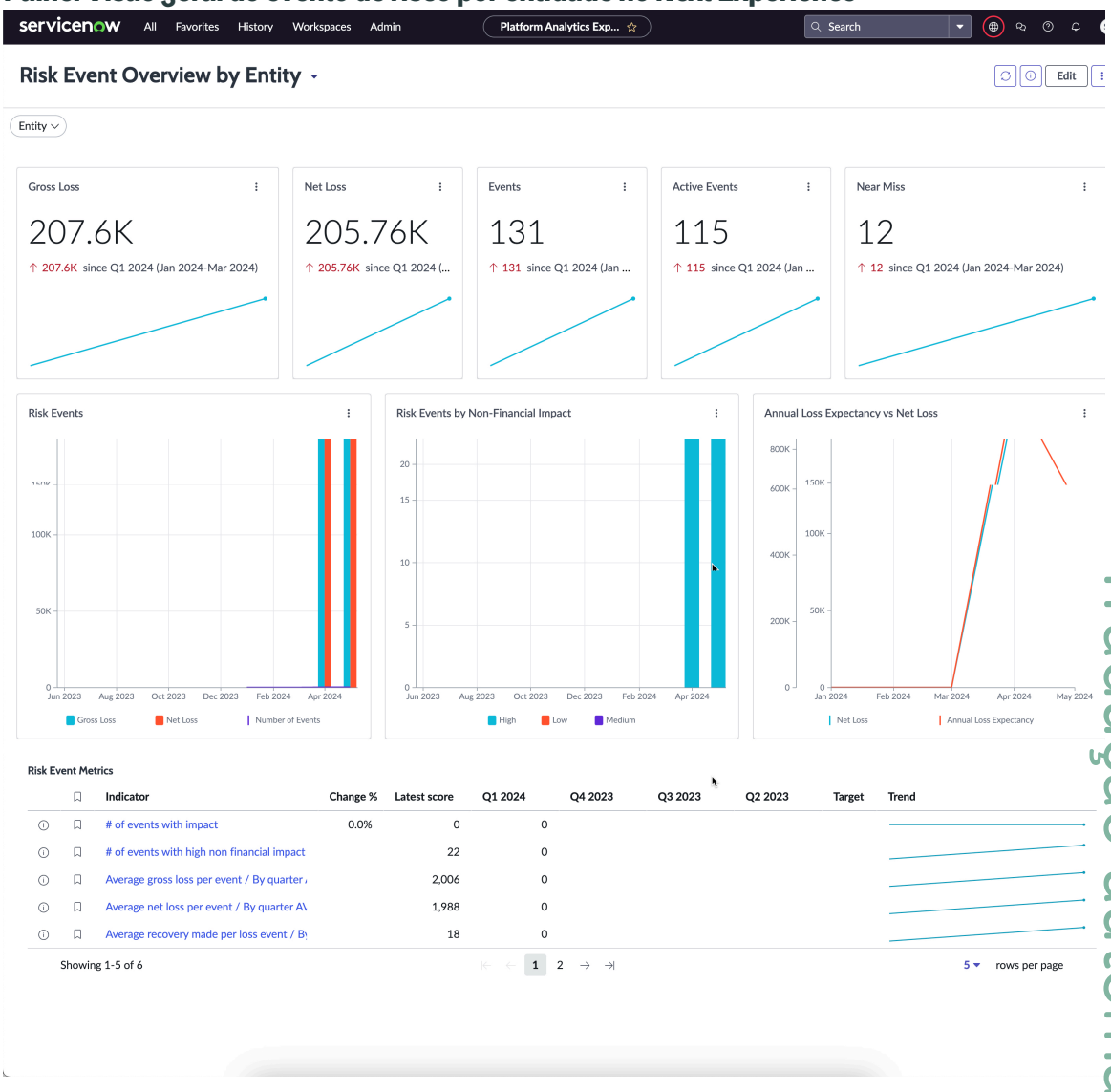
Se você estiver em Vancouver ou Washington DC, poderá exibir o painel em Estrutura de IU do Next Experience.

Para abrir o painel, navegue até **Todos** > **Eventos de risco** > **Visão geral da análise por entidade**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel Visão geral do evento de risco por entidade no Next Experience



- Painel Visão geral de eventos de risco por classe de risco: usuários com a função sn_risk.manager podem exibir tendências de eventos de risco de nível 1. Os usuários podem entender as perdas brutas agregadas, a perda líquida, o número de eventos criados, o número de eventos ativos e o número total de eventos de quase acidente. Este painel também mostra as seguintes tendências:
  - Perda bruta
  - Perda Líquida
  - Eventos
  - Eventos ativos
  - Quase acidente
  - 10 principais eventos de risco de perda líquida
  - Expectativa de perda anual versus perda líquida

Tradução automática

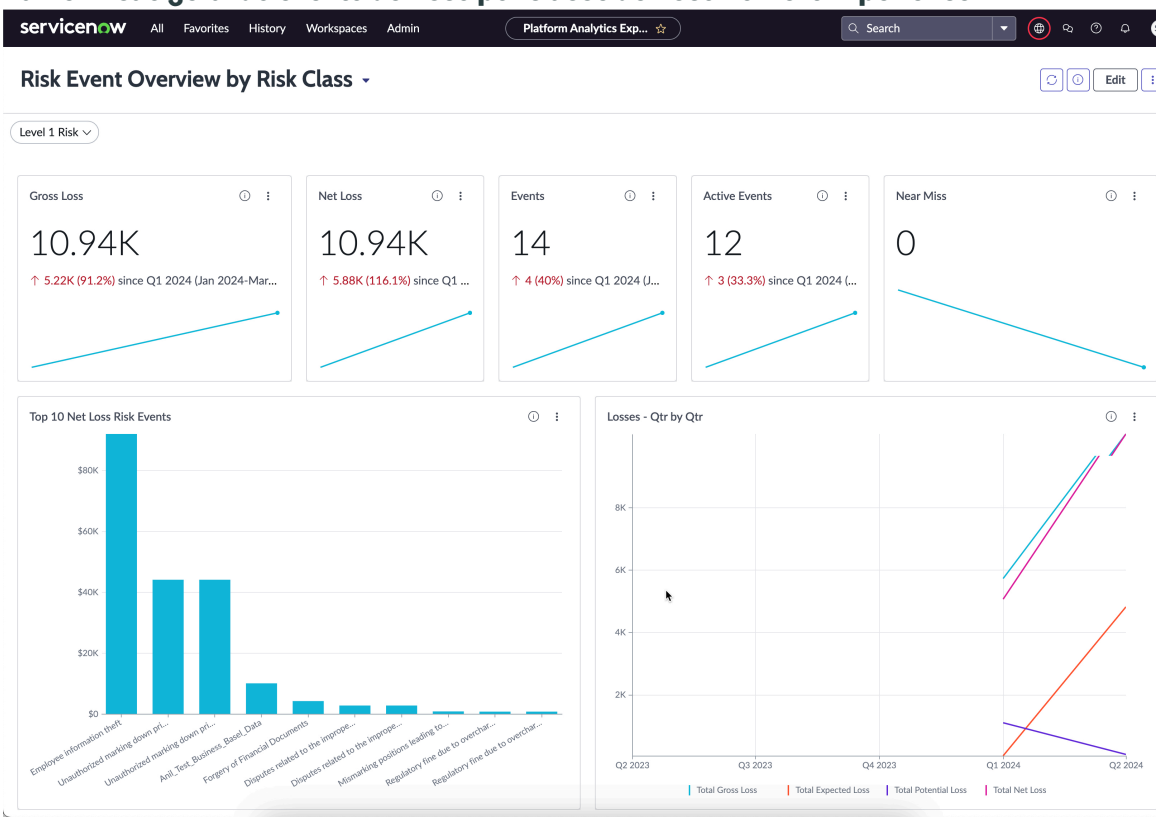
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
A partir da versão 18.1.0 das aplicações Gestão de riscos e Risco avançado, o painel Visão geral do evento de risco por classe de risco está disponível no Estrutura de IU do Next Experience.

Se você estiver em Vancouver ou Washington DC, poderá exibir o painel em Estrutura de IU do Next Experience.

Para abrir o painel, navegue até **Todos** > **Eventos de risco** > **Visão geral de análise por classe de risco**.

Painel Visão geral do evento de risco por classe de risco no Next Experience



Painel Exposição por Declarações de Risco

Para exibir o painel Exposição por Declarações de Risco, navegue até **Risco** > **Exposição por Declarações de Risco**. Este painel é útil para usuários com a função sn_risk.manager. Este painel é semelhante ao painel Exposição por entidade, exceto pelo fato de que o painel também exibe os riscos por declaração de risco. Este painel fornece a distribuição de entidades com base no status de tolerância e nas pontuações calculadas, bem como nas tendências de expectativa de perda anual. Um mapa térmico das classificações de risco por status de tolerância está incluído. O painel Exposição por declarações de risco exibe as seguintes tendências:

- Declarações de Risco por Status de Tolerância
- Declarações de Risco por Classificação
- Expectativa de perda anual
- Classificações de Risco por Status de Tolerância

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
A partir da versão 18.1.0 das aplicações Risco avançado e Gestão de riscos, o painel Exposição por Declarações de Risco está obsoleto. Se você estiver em uma versão legada ou já estiver usando o painel, poderá continuar a usá-lo.

Painel Exposição por entidade

Para exibir o painel Exposição por Declarações de Risco, navegue até **Risco** > **Exposição por Entidade**. Este painel é útil para proprietários de entidade responsáveis por uma classe de entidade específica. O painel também mostra a integridade da entidade exibindo os status: inaceitável, precisa de atenção e aceitável. Use este painel para comparar tendências entre trimestres com base na expectativa de perda anual (ALE). Este painel exibe classificações de risco por status de tolerância na forma de um mapa térmico. O mapa térmico ajuda a identificar as entidades que precisam de atenção. As tendências de expectativa de perda anual e um mapa térmico das classificações de risco por status de tolerância também são mostrados. O painel Exposição por declarações de risco exibe as seguintes tendências:

- Entidades por Status de Tolerância
- Entidades por Classificação
- Expectativa de perda anual da entidade
- Classificações de Risco por Status de Tolerância

Importante:
A partir da versão 18.1.0 das aplicações Risco avançado e Gestão de riscos, o painel Exposição por entidade está obsoleto. Se você estiver em uma versão legada ou já estiver usando o painel, poderá continuar a usá-lo.

Painel de avaliação de risco avançado

Use o painel Visão geral da avaliação de risco avançada para obter uma visão geral do desempenho de qualquer metodologia de avaliação de risco com base nas instâncias de avaliação de risco.

Visão geral da avaliação de Risco avançado

Importante:
A partir da versão 18.1.0 da aplicação Risco avançado, o painel Visão geral da avaliação de risco avançada foi descontinuado. Se você estiver em uma versão legada ou já estiver usando o painel, poderá continuar a usá-lo.

Navegar até **Avaliação de Risco avançado** > **Visão geral**. O painel Visão geral da avaliação de risco avançada exibe o seguinte:

- Riscos residuais críticos:
- Riscos residuais altos
- Avaliações atrasadas
- Prazos de aceitação futuros
- Tendência de classificação de risco residual
- Resposta a riscos por classificação residual
- Riscos por eficácia do controle

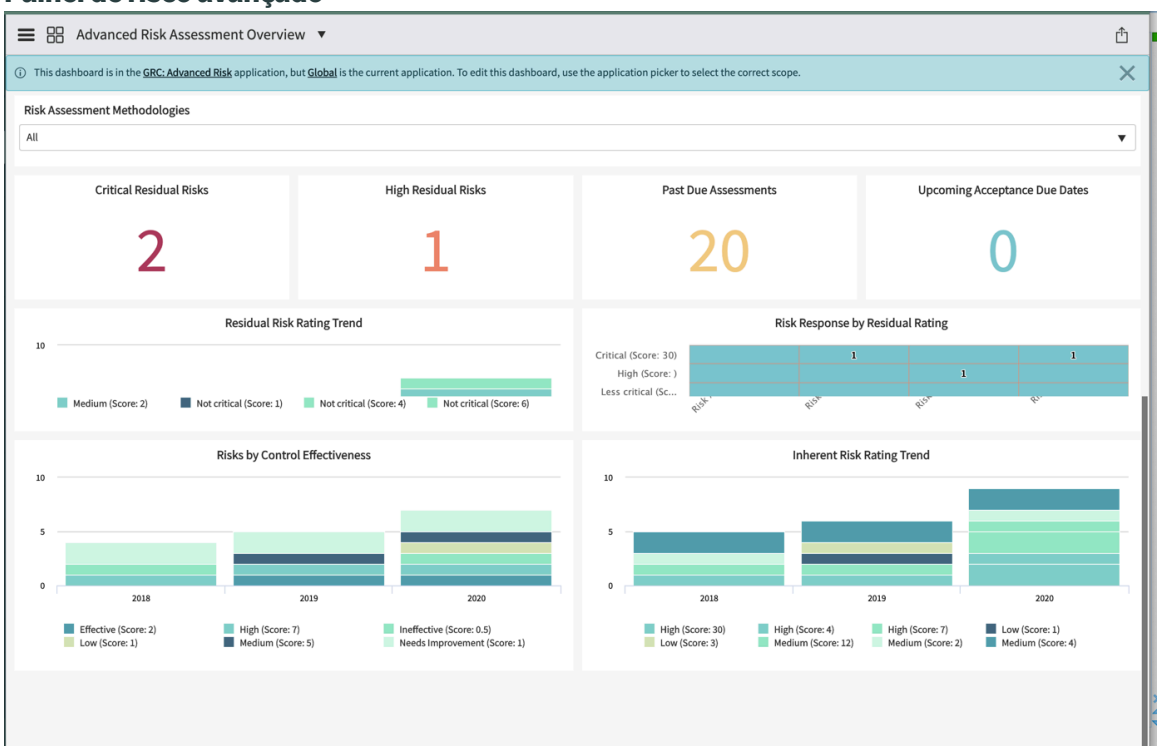
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tendência de classificação de risco inerente
- Prazos de aceitação futuros: este número indica a contagem das tarefas para as quais o prazo de aceitação está dentro dos próximos 30 dias.

Este painel está visível somente para usuários com a função sn_risk.manager.

Painel de risco avançado



Registro de risco de avaliação de risco avançado

Importante:
A partir da versão 18.1.0 da aplicação Risco avançado, o painel de registro de risco foi descontinuado. Se você estiver em uma versão legada ou já estiver usando o painel, poderá continuar a usá-lo.

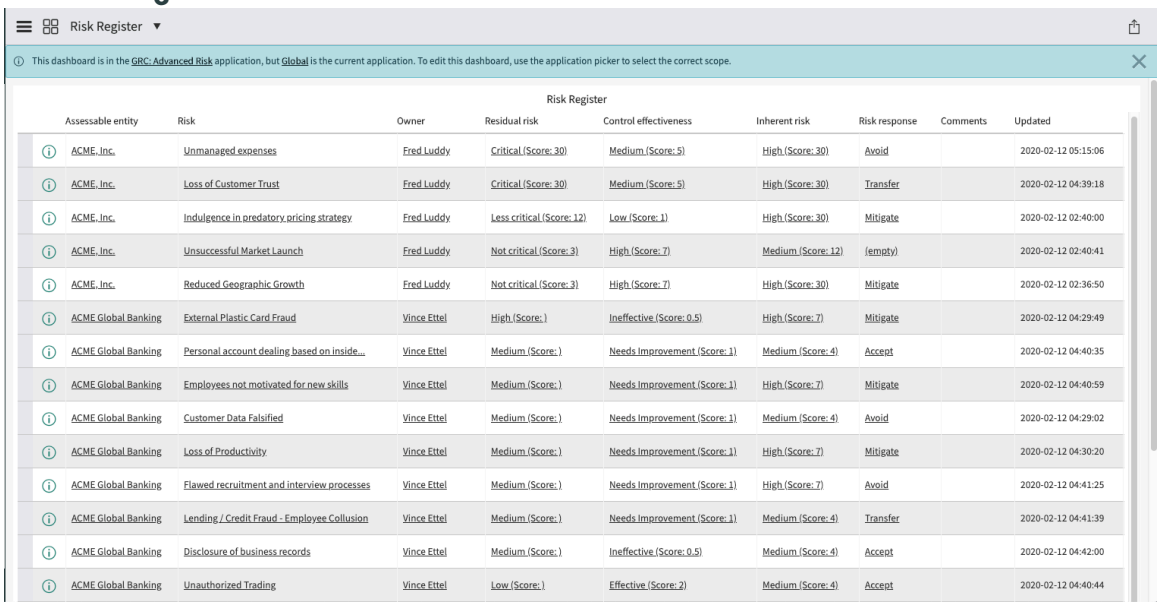
O painel Registro de risco exibe as instâncias de avaliações de risco na exibição de lista classificada por riscos residuais.

Este painel está visível para usuários com a função sn_risk.user.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel de registro de risco



Risk Register

Assessable entity	Risk	Owner	Residual risk	Control effectiveness	Inherent risk	Risk response	Comments	Updated
ACME, Inc.	Unmanaged expenses	Fred Luddy	Critical (Score: 30)	Medium (Score: 5)	High (Score: 30)	Avoid		2020-02-12 05:15:06
ACME, Inc.	Loss of Customer Trust	Fred Luddy	Critical (Score: 30)	Medium (Score: 5)	High (Score: 30)	Transfer		2020-02-12 04:39:18
ACME, Inc.	Indulgence in predatory pricing strategy	Fred Luddy	Less critical (Score: 12)	Low (Score: 1)	High (Score: 30)	Mitigate		2020-02-12 02:40:00
ACME, Inc.	Unsuccessful Market Launch	Fred Luddy	Not critical (Score: 3)	High (Score: 7)	Medium (Score: 12)	(empty)		2020-02-12 02:40:41
ACME, Inc.	Reduced Geographic Growth	Fred Luddy	Not critical (Score: 3)	High (Score: 7)	High (Score: 30)	Mitigate		2020-02-12 02:36:50
ACME Global Banking	External Plastic Card Fraud	Vince Ettel	High (Score:)	Ineffective (Score: 0.5)	High (Score: 7)	Mitigate		2020-02-12 04:29:49
ACME Global Banking	Personal account dealing based on inside...	Vince Ettel	Medium (Score:)	Needs Improvement (Score: 1)	Medium (Score: 4)	Accept		2020-02-12 04:40:35
ACME Global Banking	Employees not motivated for new skills	Vince Ettel	Medium (Score:)	Needs Improvement (Score: 1)	High (Score: 7)	Mitigate		2020-02-12 04:40:59
ACME Global Banking	Customer Data Falsified	Vince Ettel	Medium (Score:)	Needs Improvement (Score: 1)	Medium (Score: 4)	Avoid		2020-02-12 04:29:02
ACME Global Banking	Loss of Productivity	Vince Ettel	Medium (Score:)	Needs Improvement (Score: 1)	High (Score: 7)	Mitigate		2020-02-12 04:30:20
ACME Global Banking	Flawed recruitment and interview processes	Vince Ettel	Medium (Score:)	Needs Improvement (Score: 1)	High (Score: 7)	Avoid		2020-02-12 04:41:25
ACME Global Banking	Lending / Credit Fraud - Employee Collusion	Vince Ettel	Medium (Score:)	Needs Improvement (Score: 1)	Medium (Score: 4)	Transfer		2020-02-12 04:41:39
ACME Global Banking	Disclosure of business records	Vince Ettel	Medium (Score:)	Ineffective (Score: 0.5)	Medium (Score: 4)	Accept		2020-02-12 04:42:00
ACME Global Banking	Unauthorized Trading	Vince Ettel	Low (Score:)	Effective (Score: 2)	Medium (Score: 4)	Accept		2020-02-12 04:40:44

Referência do Gestão de riscos

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais, como tabelas, funções e propriedades que são instaladas com a aplicação Gestão de riscos.

Componentes instalados com Gestão de riscos

Vários componentes, como tabelas, funções do usuário e trabalhos agendados, são instalados com a ativação do plug-in Gestão de riscos.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas com Gestão de riscos

As funções são adicionadas com a ativação de GRC: Gestão de riscos.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Leitor de risco [sn_risk.reader]	Além das permissões herdadas, o leitor de risco tem direitos de acesso somente leitura à aplicação e aos módulos de risco. O leitor de risco pode fazer o seguinte no escopo do GRC: • Agir em problemas atribuídos a ele. • Ter acesso de leitura a todos os modelos de indicador.	• sn_grc.reader • survey_reader • sn_rvw_feedback.reader

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	• Podem atuar nas tarefas de indicador atribuídas a eles. • Ter acesso de leitura aos indicadores. • Ter acesso de leitura a entidades. O leitor de risco pode fazer o seguinte na aplicação Gestão de riscos: • Agir nas Tarefas de correção atribuídas a eles. • Tem acesso de leitura aos riscos e pode ser um proprietário de um risco. • Faça a avaliação de risco antiga. • Ter acesso de leitura à declaração de risco e à estrutura de risco. • Realize uma avaliação de risco avançada. • Criar eventos de risco. • Trabalhe em tarefas e problemas de eventos de risco. • Acesse todos os eventos de risco e painéis de risco. • Ter acesso de leitura ao feedback.	
Usuário de risco [sn_risk.user]	Contém as funções de leitor e usuário de negócios no escopo sn_grc e a função de leitor na aplicação Gestão de riscos e a função de usuário de negócios no escopo sn_grc. Além das permissões herdadas, o usuário de risco pode exibir: • tipos de entidade • entidades • riscos • tarefas de correção	• sn_grc.usuário • sn_compliance.reader • sn_risk.reader • survey_reader • sn_grc.usuário_de_negócios • sn_risk_advanced.ara_creator

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	• controle • objetivos de controle • exceções às políticas O usuário de risco também pode criar riscos. O usuário de risco pode ter riscos atribuídos e tem acesso somente leitura à aplicação Gestão de políticas e conformidade e aos módulos. O usuário de risco pode fazer tudo o que o leitor de risco pode fazer. O leitor de risco pode fazer o seguinte na aplicação Gestão de riscos: • Trabalhe em tarefas de aceitação de risco e tarefas de correção. • Criar riscos. • Acesse os painéis relacionados ao Risco avançado. • Tem acesso de leitura à funcionalidade de identificação de risco do Risco avançado e pode fazer avaliações relacionadas à identificação de risco. • Criar escopo de avaliação.	
Gerenciador de riscos [sn_risk.manager]	Contém as funções de leitor, usuário e gerente no escopo sn_grc e as funções de leitor e usuário na aplicação Gestão de riscos. Além das permissões herdadas, o gerente de risco pode fazer o seguinte no escopo do GRC • Crie problemas e classificações de problemas. • Criar entidade, tipos de entidade e classes de entidade e regras de classe.	• sn_grc.manager • sn_risk.usuário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	• Criar referências de conteúdo. • Crie indicadores e modelos de indicador. • Ter acesso de leitura ao nível da entidade. Na aplicação Gestão de riscos, o gerenciador de riscos pode: • Criar estruturas de risco • Criar declarações de risco • Criar riscos • Crie um modelo de resposta a eventos de risco. • Cria identificações de risco e pode exibir o painel relacionado à identificação de risco. • Criar tarefas de correção. • Criar programador de avaliação. • Associe declarações de risco a objetos de informação usando o módulo Associar declarações de risco.	
Administrador de risco [sn_risk.admin]	Contém as funções de leitor, usuário, gerente e administrador nos escopos sn_grc e as funções de leitor, usuário e gerente na aplicação Gestão de riscos. Além das permissões herdadas, no escopo do GRC, o administrador de risco pode criar um nível de entidade. Na aplicação Gestão de riscos, o administrador de risco pode: • Excluir estruturas de risco. • Excluir entidade, tabelas, indicador, riscos, problemas, tarefas.	• sn_grc.admin • sn_risk.usuário • sn_risk.manager • sn_grc_appr.admin • sn_rvw_feedback.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	• Criar declarações de risco e riscos. • Modifique as propriedades do administrador. • Modifique os critérios de risco. • Crie causas e consequências do evento de risco. • Acesso ao risco, propriedades relacionadas ao risco avançado. • Criar configuração de identificação de risco. • Crie uma metodologia de avaliação de risco, todos os tipos de fatores. • Executar atividades administrativas. • Defina uma configuração de integração de feedback para qualquer tipo de registro.	
Criador de avaliação [sn_risk.asmt_creator]	O criador de avaliação é usado para criar tipos de métrica de avaliação de risco do GRC.	assessment_admin
GRC Business User [sn_grc.business_user]	Usuários com esta função podem executar as seguintes tarefas: • Fazer avaliação de risco. • Crie tarefas de resposta a riscos. • Exibir declarações de risco. • Exibir escopo de avaliação de risco. • Exibir e relatar eventos de risco. • Trabalhe nas tarefas de evento de risco atribuídas. • Exibir dados de suporte do indicador.	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções

	• Responda às tarefas do indicador.
	• Responda ao questionário de identificação de risco.
	• Responda a tarefas de dados de métricas.
	• Relatar problemas.
	• Envie solicitações de triagem de problemas.
	• Trabalhe nas tarefas de correção atribuídas.
	• Trabalhe em problemas atribuídos.
	• Se houver uma integração com Project Portfolio Management:
	  ○ Exibir o painel Visão geral de risco do projeto
	  ○ Crie riscos a partir da biblioteca.
	  ○ Eleve os riscos empresariais.
	  ○ Inicie qualquer avaliação de objeto.	

Funções instaladas com o GRC Espaço de trabalho de risco

A aplicação GRC: Espaço de trabalho de risco instala as funções do Gerenciador de riscos operacionais e do Gerenciador de riscos de TI para que os usuários executem suas respectivas tarefas.

Funções e suas descrições

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Gerenciador de riscos operacionais (sn_risk_workspace.operational_risk_manager)	Os gerentes de risco operacional fazem parte da equipe de risco operacional que gerencia a postura de risco da organização. Eles podem realizar as seguintes tarefas: • Realizar avaliações de risco • Exibir dados relacionados a eventos de risco	• sn_risk.manager • sn_compliance.manager • sn_audit.manager • sn_rvw_feedback.revisor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções e suas descrições

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Exibir os mapas térmicos das avaliações de risco • Criar feedback sobre registros ou campos em um registro **Nota:** A função de gerente de risco operacional está disponível somente quando as aplicações Espaço de trabalho de risco e Risco avançado estão instaladas.	
Gerenciador de riscos de TI (sn_risk_workspace.IT_risk_manager)	Os gerentes de risco de TI trabalham com várias partes interessadas para garantir que os riscos de TI sejam gerenciados dentro do apetite de risco da organização. Eles podem realizar as seguintes tarefas: • Identificar riscos para avaliar • Gerenciar respostas a riscos • Criar indicadores de risco principais • Criar feedback sobre registros ou campos em um registro	• sn_risk.manager • sn_compliance.manager • sn_audit.manager • sn_rvw_feedback.revisor
Gerente de risco operacional de negócios (sn_risk_workspace.business_op_risk_manager) gerente	Os gerentes de risco operacional de negócios são as primeiras linhas de defesa para cada linha de negócios individual. Eles são responsáveis por gerenciar a postura de risco de suas unidades de negócios específicas.	• sn_risk.usuário • sn_compliance.user • sn_audit.user • sn_rvw_feedback.respondent

Propriedades instaladas com o Gestão de riscos

As propriedades são adicionadas com a ativação de GRC: Gestão de riscos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades instaladas

Nome	Descrição
Estados para os quais o risco está ativo (o primeiro estado é o ativo padrão) sn_risk.active_states	• **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: rascunho, avaliar, revisar, monitorar • **Local**: **Risco** > **Administração** > **Propriedades**
Estados para os quais o risco está inativo (o primeiro estado é o inativo padrão) sn_risk.closed_states	• **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: descontinuado • **Local**: **Risco** > **Administração** > **Propriedades**
Nome do tipo de métrica de avaliação que é usado para avaliação de risco sn_risk.default_assessment	• **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: avaliação de risco • **Local**: **Risco** > **Administração** > **Propriedades**
Usar pontuações de impacto qualitativo como entrada sn_risk.qualitative_impact	• **Tipo**: verdadeiro ou falso • **Valor-padrão**: falso **Nota:** Se estiver atualizando de Genebra (ou anterior) ou Helsinki (ou posterior) e o valor tiver sido definido anteriormente como verdadeiro, este valor será definido como verdadeiro após o upgrade. • **Local**: **Risco** > **Administração** > **Propriedades**
Usar pontuações de probabilidade qualitativa como entrada sn_risk.qualitative_likelihoo	• **Tipo**: verdadeiro ou falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Risco** > **Administração** > **Propriedades**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades instaladas

Nome	Descrição
Tornar a declaração de risco obrigatória em risco sn_risk.risk_statement_mandatory	• **Tipo**: verdadeiro ou falso • **Valor padrão**: falso. **Nota:** Se falso, permite a criação de risco sem qualquer declaração de risco associada, se a declaração de risco verdadeira for obrigatória para a criação de risco
Comparar tolerância de risco com base em sn_risk_advanced.risk_tolerance	• **Tipo**: lista de seleção • **Valor padrão**: Soma • **Local**: **Risco** > **Administração** > **Propriedades** **Nota:** Esta propriedade só estará disponível se você ativar o plug-in Risco avançado.
Comparar pontuação de risco calculada com sn_risk_advanced.risk_rating_config	• **Tipo**: lista de seleção • **Valor padrão**: ALE médio calculado • **Local**: **Risco** > **Administração** > **Propriedades** **Nota:** Esta propriedade só estará disponível se você ativar o plug-in Risco avançado.
Ocultar riscos de upstream e downstream sn_risk.hide_upstream_downstream_risks	• **Tipo**: verdadeiro ou falso • **Valor padrão**: verdadeiro. • **Local**: **Risco** > **Administração** > **Propriedades** **Nota:** Esta propriedade só estará disponível se você ativar o plug-in Risco avançado.
Problema de fechamento automático criado pelo indicador sn_grc.auto_indicator_issue_closure	• **Tipo**: sim ou não • **Valor padrão**: não. • **Local**: **Risco** > **Administração** > **Propriedades**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades instaladas

Nome	Descrição
Uma lista de tabelas que estão disponíveis no campo "Aplica-se a" no formulário Risco. sn_risk.risco_aplica-se_a_tabelas	• **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: avaliação de risco • **Local**: **Risco** > **Administração** > **Propriedades**

Tabelas instaladas com Gestão de riscos

As tabelas são adicionadas com a ativação de GRC: Gestão de riscos.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Risco [sn_risk_risk]	Estende a tabela Item [sn_grc_item] e armazena riscos específicos associados a entidades
Declaração de risco [sn_risk_definition]	Estende a tabela de conteúdo [sn_grc_content] e armazena definições de riscos.
Estrutura de Risco [sn_risk_framework]	Estende a tabela de documentos [sn_grc_document] e armazena todas as estruturas de risco, uma coleção de declarações de risco
Estrutura de Risco para Tipo de Entidade [sn_risk_m2m_framework_profile_type]	Estende o documento para a tabela de tipo de entidade [sn_grc_m2m_document_profile_type] e é uma tabela de relacionamento muitos-para-muitos que é usada para gerenciar os relacionamentos entre estruturas de risco e tipos de entidade
Tipo de Entidade para declaração de risco [sn_risk_m2m_risk_definition_profile_type]	Estende o conteúdo para a tabela de tipo de entidade [sn_grc_m2m_content_profile_type] e é uma tabela de relacionamento muitos-para-muitos que é usada para gerenciar os relacionamentos entre tipos de entidade e declarações de risco
Tarefas de Risco [sn_risk_m2m_risk_task]	Armazena relacionamentos muitos-para-muitos entre riscos e tarefas
Transferência de risco [sn_risk_transfer_task]	Quando um risco é analisado, há quatro maneiras de responder a ele. Esta tabela fornece uma maneira de um gerente de risco transferir um risco.
Configuração de Cor [sn_risk_color_setting]	Esta tabela é usada para que os relatórios relacionem o impacto/probabilidade com as cores da paleta.
Prevenção de risco [sn_risk_avoidance_task]	Quando um risco é analisado, há quatro maneiras de responder a ele. Esta tabela fornece uma maneira de um gerente de risco evitar um risco. Por exemplo, ao ter um edifício na Califórnia, você está exposto

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
	a riscos de terramotos. Você pode evitar esse risco optando por não ter edifícios na Califórnia.
Aceitação de Risco [sn_risk_acceptance_task]	Quando um risco é analisado, há quatro maneiras de responder a ele. Esta tabela fornece uma maneira com um processo de aprovação que permite que um gerente de risco aprove (aceite) ou rejeite o risco.
Redução de Risco [sn_risk_mitigação_task]	Quando um risco é analisado, há quatro maneiras de responder a ele. Esta tabela fornece uma maneira de um gerente de risco reduzir um risco.
Risco para Controle sn_risk_m2m_risk_control	Contém relacionamentos de riscos com controles.
Declaração de risco para objetivo de controle sn_risk_m2m_risk_definition_policy_statement	Contém relacionamentos de declarações de risco com objetivos de controle. Além da entrada, os riscos relacionados aos relacionamentos de controles são criados na tabela Risco para controle com a entidade correspondente.
Redução de Risco para Controle sn_risk_m2m_risk_mitigação_control	Controles adicionados à tarefa de redução de risco como parte do fluxo da tarefa para reduzir o risco são adicionados a esta tabela.
Relacionamento de Risco sn_risk_m2m_risk_risk	Contém o relacionamento ascendente-descendente/ primário-secundário entre dois riscos.
Tarefa de Resposta a Riscos sn_risk_response_task	Tabela base para tarefas de Aceitação de risco, Prevenção de risco, Redução de risco, Transferência de risco.

Nota:
Todas as tabelas adicionais instaladas pelos plug-ins dependentes também são necessárias para GRC: Gestão de riscos.

Componentes instalados com Risco avançado

Ativar o plug-in GRC: Risco avançado (sn_risk_advanced) adiciona ou modifica várias tabelas, funções de usuário e outros componentes. O plug-in Risco avançado permite que você execute avaliações de risco avançadas e gerencie eventos de risco.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Nota:
Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Tabelas instaladas com Risco avançado

As tabelas são adicionadas com a ativação de GRC: Risco avançado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
Tarefa do Evento de Risco [sn_risk_advanced_mitigação]	Rastreie as tarefas de mitigação associadas ao evento de risco relatado.
Relatório de Risco Agregado [sn_risk_advanced_risk_report_definition]	Crie esta definição em que o cliente pode escolher entidades e associar algumas declarações de risco a essas entidades para relatar pontuações de risco agregadas.
Relatório de Risco [sn_risk_advanced_risk_report]	Com base na definição do relatório de risco agregado, um registro para cada combinação de entidade e declaração de risco é criado. O status de tolerância e a pontuação calculada também são exibidos.
Entrada do Evento [sn_risk_advanced_event_impact]	Entradas de impacto para o evento de risco a serem adicionadas pelo Gerenciador de riscos durante o estado Analisar.
Evento de Risco para o Risco [sn_risk_advanced_m2m_event_risk]	Cada evento de risco pode ser associado a riscos aplicáveis. Esta tabela permite rastrear o evento de risco para relacionamentos de risco.
Evento de risco [sn_risk_advanced_event]	Rastreia os eventos de perda ou ganho relatados por diferentes usuários.
Eventos de risco associados [sn_risk_advanced_m2m_event_event]	Um evento de risco pode ser vinculado a vários outros eventos de risco. Esta tabela contém essas associações.
Evento de risco para entidade [sn_risk_advanced_m2m_event_profile]	Um gerenciador de riscos pode relacionar várias entidades afetadas pelo evento de risco. Esta tabela rastreia as entidades afetadas vinculadas ao evento de risco.
Evento de Risco para Controle [sn_risk_advanced_m2m_event_control]	Um Gerenciador de riscos pode relacionar vários controles relacionados às entidades que estão vinculadas ao evento de risco. Esta tabela rastreia as entidades afetadas vinculadas ao evento de risco.
Evento de risco para citação [sn_risk_advanced_m2m_event_citation]	Um gerente de risco pode relacionar eventos de risco a obrigações e citações regulatórias. Essa associação facilita o relato de violações e a conformidade com as regulamentações.

Nota:
Todas as tabelas adicionais instaladas pelos plug-ins dependentes também são necessárias para GRC: Risco avançado.

Funções para executar avaliação de risco avançado

Ao integrar a avaliação de risco avançada a outras aplicações, você deve garantir que os usuários tenham as funções necessárias para executar e aprovar as avaliações.

A partir da versão 14.1.2, várias novas funções foram introduzidas para permitir que usuários de outras aplicações usem com sucesso o recurso de avaliações de risco avançadas. Essas funções independentes foram criadas para fornecer aos usuários a capacidade necessária para executar a avaliação de risco avançada sem exigir as Integrated

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Risk Management funções específicas, como Administrador de risco, Usuário de negócios GRC.

Nota:
Você deve atribuir manualmente as funções de avaliação de risco avançado à função sn_grc.business_user. Para entender como você pode ajustar a concessão de funções e grupos, consulte o artigo Como ajustar a concessão de funções e grupos para usar trabalhos em segundo plano [KB0963693] na Base de conhecimento Now Support. Para entender mais sobre a função de usuário comercial do GRC, consulte o artigo Usuário comercial do GRC [KB0864247] na Now Support Base de conhecimento da Base de conhecimento Now Support. Você deve fazer login em Now Support para exibir o artigo.

Funções instaladas

Título da função [name]	Contido em	Descrição	Contém as funções
sn_risk_advanced.ara_admin	sn_risk.admin	Usuários com esta função podem: • Criar metodologias de avaliação de risco • Criar e gerenciar fatores	• sn_risk_advanced.ara_creator • sn_risk_advanced.ara_assessor • sn_risk_advanced.ara_approver • sn_risk_advanced.ara_reader
sn_risk_advanced.ara_creator	sn_risk.usuário	Usuários com esta função podem criar avaliações de objeto.	sn_risk_advanced.ara_reader
sn_risk_advanced.ara_assessor	sn_grc.negócio.usuário	Usuários com a função podem: • Fazer avaliações • Executar ações relacionadas à avaliação, como fazer a avaliação e responder ou reatribuir a avaliação	sn_risk_advanced.ara_reader
sn_risk_advanced.ara_approver	sn_grc.negócio.usuário	Usuários com a função podem executar ações relacionadas à avaliação, como aprovar a avaliação.	sn_risk_advanced.ara_reader
sn_risk_advanced.ara_reader	sn_risk.reader	Usuários com a função podem ler todas as informações em uma instância de avaliação de risco. Usuários com esta função têm acesso de leitura a todas as tabelas na avaliação de risco avançada. Se	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Título da função [name]	Contido em	Descrição	Contém as funções
		houver usuários que só precisem ter acesso a relatórios, eles poderão usar esta função.	
sn_risk_advanced.qualitative_risk_appetite_reader	sn_risk.usuário sn_risk.reader	Os usuários podem exibir os campos qualitativos de apetite de risco.	
sn_risk_advanced.quantitative_risk_appetite_reader	sn_risk.usuário	Os usuários podem exibir os campos quantitativos de apetite de risco.	

Propriedades instaladas com o Risco avançado

As propriedades são adicionadas com a ativação de GRC: Risco avançado. Também há propriedades que estão disponíveis para os vários recursos, como eventos de risco e avaliações de risco avançadas.

Propriedades do Risco avançado

Todas as propriedades de Risco avançado, são listadas na página Propriedades do sistema. Para acessar a página Propriedades do sistema, no navegador de filtros, digite *`sys_properties.list`*.

Propriedades do plug-in Advanced Risk

Propriedade	Descrição
Número máximo de níveis para a hierarquia de risco [sn_risk_advanced.risk_hierarchy_max_levels]	Defina o número máximo de níveis de hierarquia de risco. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 5
Configurar classificação de risco [sn_risk_advanced.risk_rating_config]	Compare a pontuação de risco calculado com qualquer uma das opções ALE máximo calculado, ALE mínimo calculado, ALE médio calculado. • **Tipo**: lista de seleção • **Valor padrão**: avg **Nota:** Esta propriedade funciona com a pontuação de risco clássica.
Comparar tolerância de risco [sn_risk_advanced.risk_tolerance]	Compare a tolerância de risco com base em qualquer uma das opções: Média, Máximo, Mínimo, Soma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do plug-in Advanced Risk

Propriedade	Descrição
	• **Tipo**: lista de seleção • **Valor padrão**: soma
Habilitar os recursos de licenciamento de risco empresarial do GRC [sn_risk_advanced.enable_irm_advanced_risk_enterprise]	Esta propriedade habilita os GRC recursos de licenciamento de risco empresarial. • **Tipo**: verdadeiro ou falso • **Valor-padrão**: falso

Propriedades para eventos de risco

Para acessar as propriedades do evento de risco, navegue até **Todos** > **Eventos de risco** > **Administração** > **Propriedades**.

Propriedades do evento de risco

Propriedade	Descrição
Solução de aprendizado de máquina para prever eventos de risco semelhantes [ml_sn_sn_grc_pred_intel_global_similar_risk_events]	Definição de solução para prever eventos de risco semelhantes.
Mostrar atributos e relatórios do Basel [sn_risk_advanced.show_basel_attr_reports]	Defina esta propriedade como verdadeira se quiser habilitar a categorização do Basel de eventos de risco. Esta propriedade é útil para clientes no domínio bancário. • **Tipo**: verdadeiro ou falso • **Valor-padrão**: falso
Definir configuração de conversão de moeda de evento de risco [sn_risk_advanced.risk_event_currency_conversion_date_config]	Propriedade para definir datas de conversão de moeda para as entradas de evento de risco. Você pode selecionar datas específicas para conversão de moeda em vez de depender exclusivamente da data do impacto para calcular a perda líquida. As opções são as seguintes: • **Data de entrada do evento de risco** • **Data de entrada da primeira perda** • **Data de entrada da última perda** • **Data de entrada da primeira recuperação**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do evento de risco

Propriedade	Descrição
	• **Data de entrada da última recuperação** • **Data personalizada** **Nota:** Você também pode substituir as datas de conversão de moeda definidas na configuração do modelo de resposta a riscos. Essas mudanças se aplicam a fluxos de trabalho de eventos de risco novos e contínuos.
Tornar obrigatório o evento de risco para relacionamento de risco [sn_risk_advanced.make_riskevent_to_risk_relation_mandatory]	Defina esta propriedade como verdadeira se quiser garantir que cada evento de risco tenha riscos correspondentes. • **Tipo**: verdadeiro ou falso • **Valor-padrão**: falso
Número de dias para classificação de recuperação rápida [sn_risk_advanced.no_of_days_for_rapid_recovery_classification]	Personalize o número de dias que os usuários podem definir como limite de recuperação rápida. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 5
Mostrar eventos externos do ORX [sn_risk_advanced.show_orx_events]	Os usuários podem optar por ver os eventos externos do ORX. O ORX fornece uma plataforma para a troca segura de dados de perda de risco operacional de alta qualidade de todo o mundo. Esta propriedade é útil para clientes no domínio bancário. Os clientes importam as informações do ORX conforme compartilhadas pela organização do ORX. Essas informações podem estar relacionadas à declaração de risco ou aos objetivos de controle. Essas informações podem ser modificadas pelos usuários. • **Tipo**: verdadeiro ou falso • **Valor-padrão**: falso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do evento de risco

Propriedade	Descrição
Quantos anos de dados de eventos de risco serão mostrados no relatório [sn_risk_advanced.number_of_years_report_data]	Selecione quantos anos de dados de eventos de risco devem ser mostrados no relatório. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 2 **Nota:** Esta propriedade está visível na página Propriedades do sistema.

Propriedades da avaliação de risco avançada

Para acessar as propriedades avançadas de avaliação de risco, navegue até **Todos** > **Avaliações de risco avançadas** > **Administração** > **Propriedades**.

Propriedades da avaliação de risco avançada

Propriedade	Descrição
Migrar para Avaliações de risco avançadas [sn_risk_advanced.hide_risk_legacy_lifecycle]	Migre para Avaliações de risco avançadas. • **Tipo**: sim ou não • **Valor padrão**: não
Habilitar integração de PPM de risco avançado [sn_risk_advanced.enable_advanced_risk_ppm_integration]	Realizar avaliações de risco do projeto. Somente usuários com as funções it_pps_admin ou sn_risk.admin podem habilitar esta propriedade. • **Tipo**: sim ou não • **Valor padrão**: não Para obter mais informações, consulte Configurar integração Project Portfolio Management e Risco avançado. **Nota:** Esta propriedade só está disponível quando Project Portfolio Management está instalado.

Funções do processo de negócios

Várias funções estão disponíveis para usuários e gerentes do processo de negócios.

A tabela a seguir lista as funções que você deve usar para gerenciar seus processos de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções usadas para gerenciar processos de negócios

Título da função	Descrição
Administrador de processo de negócios processo_de_negócios_admin	Esta função fornece acesso de criação, leitura, atualização e exclusão (CRUD) a todos os registros e seus relacionamentos no processo de negócios. Esta função é atribuída a usuários que são administradores e têm informações completas e treinamento sobre processos de negócios. No contexto de GRC, os usuários com a função sn_grc.admin que gerenciam aplicações GRC e sua configuração obtêm acesso automaticamente a essa função. Este acesso permite que os administradores GRC administrem o processo de negócios e seus registros de forma semelhante a outras tabelas GRC.
Gerenciador de processos de negócios gerente_processo_de_negócios	Esta função é atribuída a gerentes de processo de negócios que geralmente são especialistas e gerenciam vários processos de negócios na organização. Eles podem criar, ler e atualizar qualquer processo de negócios e gerenciar o relacionamento do processo de negócios com outros registros. Esses usuários geralmente trabalham com outros funcionários e são especialistas em processos de negócios. No contexto de GRC, os usuários com a função sn_grc.manager herdam automaticamente essa função que permite que eles gerenciem os processos de negócios de toda a organização.
Usuário do processo de negócios usuário_processo_de_negócios	Esta função deve ser atribuída aos respectivos proprietários de processo que gerenciam o processo de negócios que possuem. Com esta função, eles podem atualizar os processos de negócios que possuem e também podem ler qualquer processo de negócios. Essa função também pode ser fornecida a usuários que precisam exibir os processos de negócios na organização e entendê-los melhor. No contexto de GRC, os usuários com a função sn_risk.user são atribuídos automaticamente a essa função, pois essa função permite que eles gerenciem os processos de negócios que possuem, bem como leiam todos os processos de negócios.

Tradução automática

Separação de domínios em Gestão de riscos

A separação de domínio é compatível com Gestão de riscos. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral do Domain Separation

O Domain Separation é melhor para os clientes que:

- Precisam impor a segregação de dados absoluta entre entidades de negócios (separação de dados).
- Personalizam as definições do processo de negócios e as interfaces do usuário para cada domínio (administração delegada).
- Mantenha alguns processos e emissão de relatórios globais em uma única instância.

Esses usuários podem optar por expandir ou recolher o escopo do domínio para mostrar ou ocultar dados de outros domínios.

Nota:
Os usuários sempre têm acesso aos dados de domínios que foram concedidos explicitamente a eles pela visibilidade do domínio.

Como o Domain Separation funciona no GRC

- Embora o GRC ofereça suporte à separação de dados, a separação de lógica e processo não é totalmente compatível.

- Muitos tipos de registros no GRC são gerados automaticamente por meio de processos do usuário. Entidades, controles, riscos, indicadores e testes de controle são campos que podem ser gerados automaticamente. Para registros gerados automaticamente, o domínio do registro é determinado pelo iterador de domínio configurado para o trabalho. Caso contrário, o padrão será o domínio padrão (se definido) ou o domínio global. Para registros gerados manualmente, o domínio é derivado do domínio do usuário que cria o registro.

  A geração automática deve ser lembrada ao trabalhar em uma implementação de GRC separada por domínio. Os usuários devem ter certeza de que estão criando/gerando registros no nível de domínio correto para que eles fiquem visíveis para o conjunto correto de usuários.

  Por exemplo, suponha que você tenha domínios semelhantes a:

  - Global
  - Superior

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

  - Domínio A
  - Domínio B

- Se você tiver um risco ou controle que deseja que seja avaliado por usuários nos domínios A e B, o risco ou controle deverá ser gerado ou criado manualmente no nível global. Se o risco ou controle for criado no Domínio B, você não poderá recriar o risco ou controle no Domínio A devido à indexação.
- Se você tiver um risco ou controle que deseja que seja avaliado por usuários no TOP e no Domínio A, poderá criar o risco ou controle no Domínio A.

A menos que os riscos e controles estejam no domínio Global, os usuários não devem atribuir riscos ou controles em um domínio superior a usuários em um domínio inferior. No exemplo acima, se você tiver um controle no domínio TOP, não deverá atribuí-lo para certificação a usuários nos Domínios A ou B, pois esses usuários não terão acesso ao controle; portanto, o questionário de certificação ou avaliação não seria gerado.

Da mesma forma, os usuários não devem atribuir objetivos de controle e declarações de risco em um domínio superior a certificações e avaliações em um domínio inferior. Caso contrário, o questionário de certificação ou avaliação não seria gerado.

Caso de uso

Os dados de GRC para TI podem ser separados dos dados de GRC de outros departamentos. Cada área de negócios que usa a aplicação GRC pode ter dados separados que não podem ser compartilhados com outros departamentos. Portanto, cada departamento pode ter suas próprias entidades, políticas, controles, riscos e assim por diante.

Ao observar um controle do domínio de TI, o usuário pode optar por expandir o escopo do domínio para mostrar valores do domínio Finanças ou recolher o escopo do domínio para mostrar somente os controles que correspondem ao domínio de TI.

Por padrão, o Domain Separation adiciona um campo de domínio às tabelas Tarefa [task]e Itens de configuração [cmdb_ci] e suas extensões.

Você pode estender o Domain Separation para todas as novas tabelas criadas, adicionando os campos sys_domain e sys_domain_path à definição do dicionário da tabela. Por padrão, o sistema separa por domínio as tabelas de plataforma e de aplicação de linha de base quando apropriado.

⚠ Aviso:
A ServiceNow não recomenda tabelas de plataforma com separação de domínio (qualquer tabela com o prefixo sys_, como as tabelas Entrada de Dicionário [sys_dictionary]e Substituição de Entrada de Dicionário [sys_dictionary_override]), pois isso pode produzir resultados inesperados.

Nesse caso de uso, scripts de cliente, regras de negócios, fluxos de trabalho, processos e assim por diante podem ser separados por domínio.

Embora o comportamento oferecido com o Domain Separation forneça suporte a vários locatários, a multilocação ainda está contida em uma única instância. Isso significa que algumas propriedades globais, alguns dados globais e alguns processos globais são compartilhados em todos os domínios. Por exemplo, a opção do sistema "Lembrar minhas informações" na página de login é global e não pode ser especificada por domínio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você precisar da separação completa e total de todas as propriedades do sistema e não precisar de relatórios globais ou processos globais, instâncias separadas são a melhor opção.

Como os valores de domínio são alocados para objetos GRC

Registros que são gerados automaticamente, o domínio do registro é determinado pelo iterador de domínio configurado para o trabalho. A tabela a seguir mostra como os valores de domínio são alocados para diferentes objetos do GRC:

Objetos GRC	Origem do domínio
Risco	Obtém o valor do domínio da entidade.
Avaliação de riscos	Obtém o valor do domínio de risco.
Avaliação de objeto	Obtém o valor do domínio do objeto.
Resposta da avaliação de risco	Obtém o valor do domínio da instância de avaliação de risco.
Identificação de risco	Obtém o valor do domínio da entidade.
Risco agregado	Obtém o valor do domínio da entidade e da declaração de risco.
Relatórios do Basel	Obtém o valor do domínio de eventos de risco.
Risco para controle	Obtém o valor do domínio de risco.

Nota:
Quando a origem do domínio for global ou nula, o domínio desse objeto será definido como Padrão.

Mecanismo de avaliação inteligente

A aplicação ServiceNow® Mecanismo de avaliação inteligente (SAE) ajuda a reduzir a carga manual e os custos dos processos de avaliação por meio da automação.

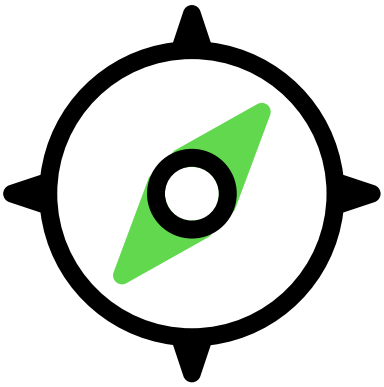
Iniciar

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Tradução automática

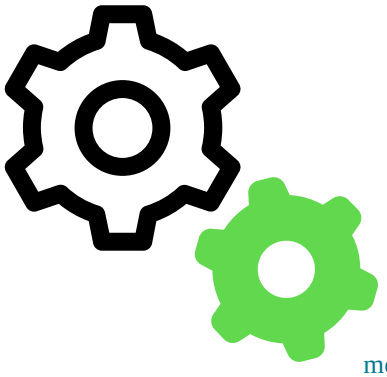
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar



Você pode usar a aplicação Mecanismo de avaliação inteligente para criar e distribuir avaliações aos funcionários para avaliar várias situações, aspectos ou registros.

Configurar



Você pode ativar ou fazer upgrade da aplicação Mecanismo de avaliação inteligente baixando-a do ServiceNow Store e definindo as configurações na check-list de configuração inicial para atender às suas necessidades.

Usar o designer de modelo



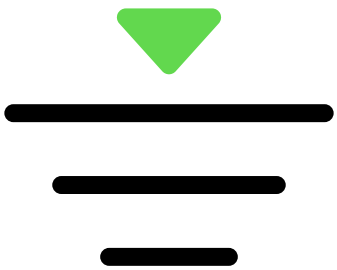
Você pode criar os modelos de avaliação e adicionar instruções, perguntas e informações de referência usando o designer de modelo na aplicação Mecanismo de avaliação inteligente.

Criar uma categoria de modelo de avaliação



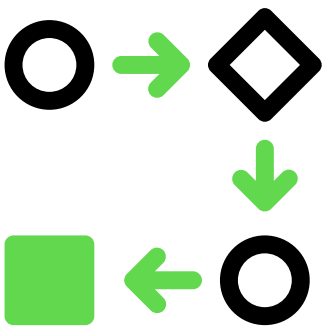
Crie uma categoria de modelo de avaliação na aplicação Mecanismo de avaliação inteligente para que você possa organizar e conceder acesso aos modelos de avaliação relacionados.

Criar um modelo de avaliação a partir de tipos de métrica legados



Você pode usar os designs de avaliação que já criou migrando os tipos de métrica para os modelos de avaliação Mecanismo de avaliação inteligente. Você pode aproveitar os designs de avaliação existentes para oferecer suporte a SAE automação de avaliação, análise e emissão de relatórios.

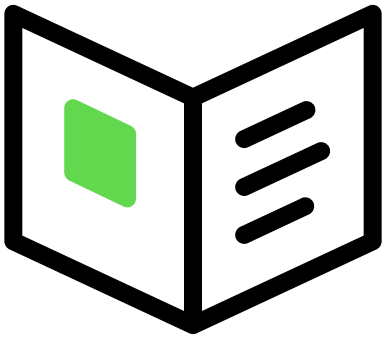
Acionar uma avaliação



Você pode acionar uma avaliação Mecanismo de avaliação inteligente a partir de Workflow Studio ou de um script. Com qualquer um dos métodos, você especifica um modelo de avaliação publicado, os avaliadores que respondem e outras entradas opcionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Responder a uma avaliação	Referência	
		
Colete respostas de avaliação de indivíduos que podem ajudá-lo a tomar decisões informadas e realizar ações direcionadas usando a aplicação Mecanismo de avaliação inteligente.	Os tópicos de referência fornecem as descrições detalhadas de tabelas, propriedades, formulários e funções que são instaladas com a aplicação Mecanismo de avaliação inteligente.	

Solucionar problemas e obter ajuda

- Pesquise artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos .
- Saiba como criar apps no site do desenvolvedor .
- Contato Suporte e atendimento ao cliente .

Explorando Mecanismo de avaliação inteligente

Você pode usar a aplicação Mecanismo de avaliação inteligente para criar e distribuir avaliações aos funcionários para avaliar várias situações, aspectos ou registros.

Benefícios do Mecanismo de avaliação inteligente

A tabela a seguir mostra os benefícios da aplicação Mecanismo de avaliação inteligente.

Benefício	Recurso	Usuários
Veja uma visão geral de todas as informações relacionadas ao modelo de avaliação. Você pode revisar os modelos de avaliação publicados e não publicados e acessar o designer de modelo.	Como acessar modelos no Espaço de avaliação	Leitor de modelos [sn_int_asmt.template_reader], gerenciador de modelos [sn_smart_asmt.template_manager] ou administrador de avaliação [sn_smart_asmt.assessment_admin]
Use o designer de modelo para as seguintes tarefas:	Como usar o designer de modelo	Gerenciador de modelos [sn_smart_asmt.template_manager] ou administrador de avaliação [sn_int_asmt.assessment_admin]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefício	Recurso	Usuários
• Crie e personalize os modelos de avaliação que oferecem suporte a uma variedade de tipos, incluindo Certificação de controle e Identificação de risco. • Defina os parâmetros de avaliação, como tipos de pergunta, justificativas e visibilidade condicional. • Adicione as instruções, perguntas e informações de referência usando o designer de modelo.	Criar um modelo de avaliação Adicionar instruções e perguntas a um modelo de avaliação Adicionar informações de referência a um modelo de avaliação	
Acione avaliações usando Workflow Studio ou scripts em Workflow Studio.	Acionando avaliações	Flow Designer [flow_designer]
Responda às avaliações e colete as respostas de dentro do seu espaço. Como avaliador, seu trabalho é salvo automaticamente, o que elimina a necessidade de salvamento manual e ajuda a evitar a perda de dados. Você também pode reatribuir as avaliações em andamento a outro usuário ou cancelar as avaliações que não são mais necessárias.	Como responder a avaliações	Ator de avaliação [sn_smart_asmt.actor]
Combine várias avaliações atribuídas em uma exibição única e simplificada. Você pode gerenciar, enviar ou reatribuir essas avaliações combinadas de uma só vez. Use as avaliações Envio em massa ou Reatribuição em massa para lidar com todas as avaliações em uma ação.	Combine suas avaliações em um único envio	Ator de avaliação [sn_smart_asmt.actor]
Migre os tipos de métrica para os modelos de avaliação SAE para usar os designs de avaliação que você já criou.	Migrar um tipo de métrica legado para um modelo de avaliação	Administrador de avaliação [sn_smart_asmt.assessment_admin]

Funções de SAE usuários

Ator de avaliação

Um usuário com a função de agente de avaliação [sn_int_asmt.actor] pode responder às avaliações atribuídas a ele. Eles também podem reatribuir essas avaliações.

Leitor de avaliação

Um usuário com a função de leitor de avaliação [sn_int_asmt.assessment_reader] pode ler as avaliações nas categorias às quais estão atribuídos. Além disso, eles podem ler e comentar nas avaliações que criaram e exibir e comentar nas avaliações geradas a partir desses modelos.

Nota:
O campo Função de leitor de avaliação no modelo determina a função mínima do usuário necessária para exibir e comentar nas avaliações. Somente usuários com a função especificada e a função Leitor de avaliação [sn_int_asmt.assessment_reader] podem acessar as avaliações geradas a partir deste modelo.

Administrador de avaliação

Um usuário com a função de administrador de avaliação [sn_int_asmt.assessment_admin] pode criar, exibir, atualizar e excluir categorias de modelo e modelos de avaliação. Além disso, o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

usuário com essa função pode exibir todas as avaliações, modificar seus estados, reatribuir as avaliações e migrar os tipos de métrica existentes para novos modelos de avaliação.

Leitor de modelo

Um usuário com a função de leitor de modelo [sn_int_asmt.template_reader] pode ler modelos de avaliação específicos que são baseados nas categorias mapeadas para os modelos.

Nota:
Cada modelo deve ser mapeado para uma ou mais categorias de modelo. Um leitor de modelo deve ter esta função para exibir os modelos mapeados com essa categoria. Um leitor de modelo deve ser capaz de acessar uma categoria de modelo para exibir o modelo.

Gerenciador de modelos

Um usuário com a função de gerente de modelo [sn_int_asmt.template_manager] pode ler, gravar ou criar modelos de avaliação específicos que são baseados nas categorias mapeadas para esses modelos. O acesso às categorias de modelo durante o processo de criação é regido pelas mesmas regras que se aplicam aos leitores de modelo.

Para obter mais informações, consulte Funções no Mecanismo de avaliação inteligente.

Como acessar modelos no Espaço de avaliação

Você pode ver todas as informações relacionadas ao modelo de avaliação na página principal do Espaço de avaliação. Você pode revisar os modelos de avaliação publicados e não publicados e criar modelos de avaliação usando a aplicação Mecanismo de avaliação inteligente.

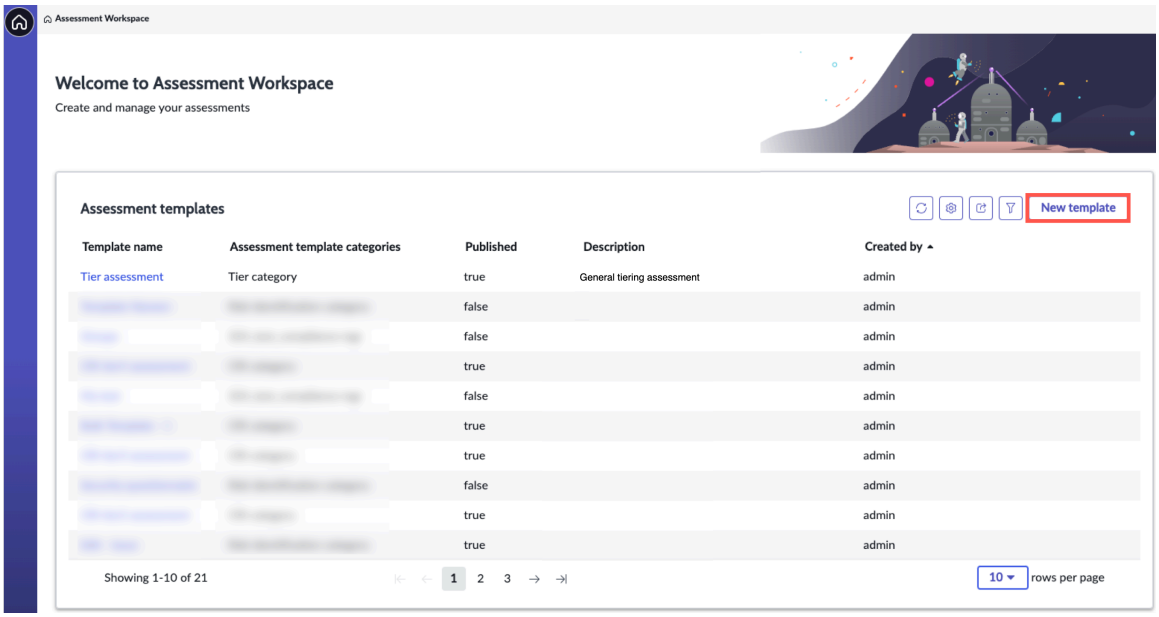
Visão geral

Você pode exibir todas as informações relacionadas ao modelo de avaliação navegando até **Espaços** > **Espaço de avaliação**. Se você tiver as funções sn_int_asmt.assessment_admin ou sn_smart_asmt.template_manager, poderá criar os modelos de avaliação ou atualizar os modelos de avaliação não publicados no Espaço de avaliação. A capacidade de um gerente de modelo de criar ou atualizar os modelos de avaliação é determinada por sua função de categoria. Qualquer membro da equipe com a função de leitor de modelo [sn_int_asmt.template_reader] pode exibir os modelos específicos de sua função de categoria. Para obter mais informações sobre as categorias de avaliação, consulte Criar uma categoria de modelo de avaliação. Você também pode acessar a página principal do Espaço de avaliação selecionando o ícone de .

Conforme mostrado no exemplo a seguir, você pode exibir todos os seus modelos de avaliação publicados e não publicados com seus nomes, categorias e descrições.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Como criar modelos de avaliação

Você pode criar um modelo selecionando **Novo modelo** e preenchendo o formulário Detalhes do modelo. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de avaliação e Como usar o designer de modelo.

Separação de domínios e Mecanismo de avaliação inteligente (SAE)

A separação de domínio é compatível com Mecanismo de avaliação inteligente. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Como o Domain Separation funciona no Mecanismo de avaliação inteligente

- Para usar um modelo separado por domínio, a versão da plataforma deve estar pelo menos na versão Xanadu.
- Os modelos em SAE são separados por processo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- As avaliações são separadas por dados.
- Todos os agentes, incluindo o grupo de avaliação, devem pertencer ao mesmo domínio ou domínio global.
- O modelo de avaliação deve estar acessível no domínio comum em que a avaliação é criada.
- Não há suporte para substituições de domínio.

Nota:
O plug-in conectado de avaliação inteligente [com.sn_smart_asmt_connect] deve ser instalado para que o Domain Separation esteja disponível.

A tabela a seguir mostra como diferentes cenários dentro do domínio de avaliação são avaliados com base em seu escopo e nos agentes envolvidos. Cada linha representa um cenário diferente, mostrando como o domínio permanece consistente ou as mudanças que foram baseadas nesses fatores.

Escopo	Ator de avaliação	Avaliação
Exemplo de domínio A	Exemplo de domínio B	Não é possível
Exemplo de domínio A	Exemplo de domínio A	Exemplo de domínio A
Não aplicável	Exemplo de domínio A	Exemplo de domínio A
Global	Exemplo de domínio A	Exemplo de domínio A
Exemplo de domínio A	Global	Exemplo de domínio A

Tabelas separadas por domínio

- sn_int_asmt_template
- sn_int_asmt_section
- sn_int_asmt_question
- sn_int_asmt_response_option
- sn_int_asmt_template_category
- sn_int_asmt_context_item
- sn_int_asmt_instance
- sn_int_asmt_combined_assessment
- sn_int_asmt_m2m_instance_combined_assessment
- sn_int_asmt_section_instance
- sn_int_asmt_question_instance
- sn_int_asmt_response_option_instance
- sn_int_asmt_m2m_instance_persona
- sn_int_asmt_m2m_instance_scope_item
- sn_int_asmt_condition
- sn_int_asmt_condition_result
- sn_int_asmt_condition_result_set

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- sn_int_asmt_m2m_question_condition
- sn_int_asmt_duration
- sn_int_asmt_assessment_group

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Configuração do Mecanismo de avaliação inteligente

Você pode ativar ou fazer upgrade da aplicação Mecanismo de avaliação inteligente baixando-a do ServiceNow Store e definindo as configurações na check-list de configuração inicial para atender às suas necessidades.

Visão geral da configuração

Ao executar as tarefas nas tarefas de configuração da check-list SAE, você pode fazer upgrade ou instalar a aplicação SAE.

Nota:
A partir da versão Xanadu, essas tarefas de configuração estão disponíveis para os clientes.

Check-list de configuração inicial para SAE

Considere imprimir a check-list a seguir para que você possa marcar as tarefas conforme as conclui. Para gerar um PDF, selecione **Salvar como PDF** ( ) e **Tópico selecionado**.

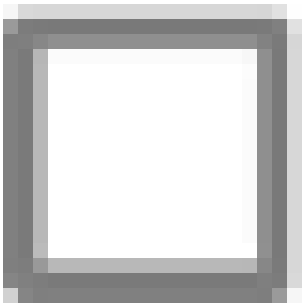
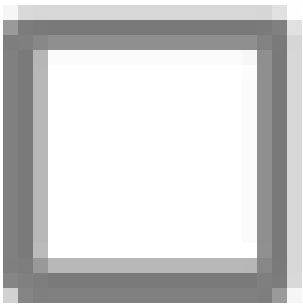
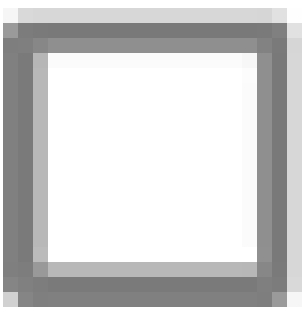
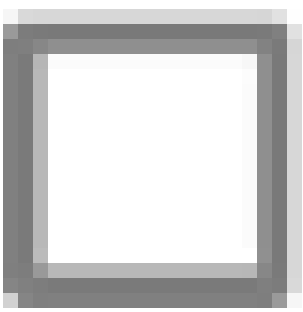
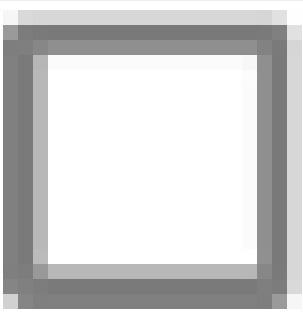
Tarefas de configuração para SAE

Tarefa	Descrição
	Ativar o plug-in Smart Assessment Core [com.sn_smart_asmt]. Para ver as instruções para baixar uma aplicação GRC do ServiceNow® Store, consulte Baixar uma aplicação [GRC de ServiceNow Store pela primeira vez. Função necessária: administrador
	Ativar o plug-in Designer de avaliações inteligentes [com.sn_int_asmt_desg]. Para ver as instruções para baixar uma aplicação GRC do ServiceNow® Store, consulte Baixar uma aplicação [GRC de ServiceNow Store pela primeira vez. Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas de configuração para SAE

Tarefa	Descrição
	Ative o plug-in Smart Assessment Connected [com.sn_smart_asmt_connect]. Para ver as instruções para baixar uma aplicação GRC do ServiceNow® Store, consulte Baixar uma aplicação [GRC de ServiceNow Store pela primeira vez. Função necessária: administrador
	Ative o plug-in Ferramentas de migração de avaliação inteligente [com.sn_smart_asmt_mig]. Para ver as instruções para baixar uma aplicação GRC do ServiceNow® Store, consulte Baixar uma aplicação [GRC de ServiceNow Store pela primeira vez. Função necessária: administrador
	Ativar o plug-in Dependências de avaliação inteligente [com.sn_int_asmt_dep]. Para ver as instruções para baixar uma aplicação GRC do ServiceNow® Store, consulte Baixar uma aplicação [GRC de ServiceNow Store pela primeira vez. Função necessária: administrador
	Atribua funções SAE a usuários e grupos de usuários. Para obter mais informações, consulte Funções no Mecanismo de avaliação inteligente. Função necessária: administrador As funções determinam as permissões e o acesso na aplicação Mecanismo de avaliação inteligente.
	Opcional: ative um idioma. Para obter mais informações, consulte Activate a language . Função necessária: administrador O Now Platform usa o inglês americano por padrão. Você pode configurar SAE para usar um idioma diferente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar o designer de modelo

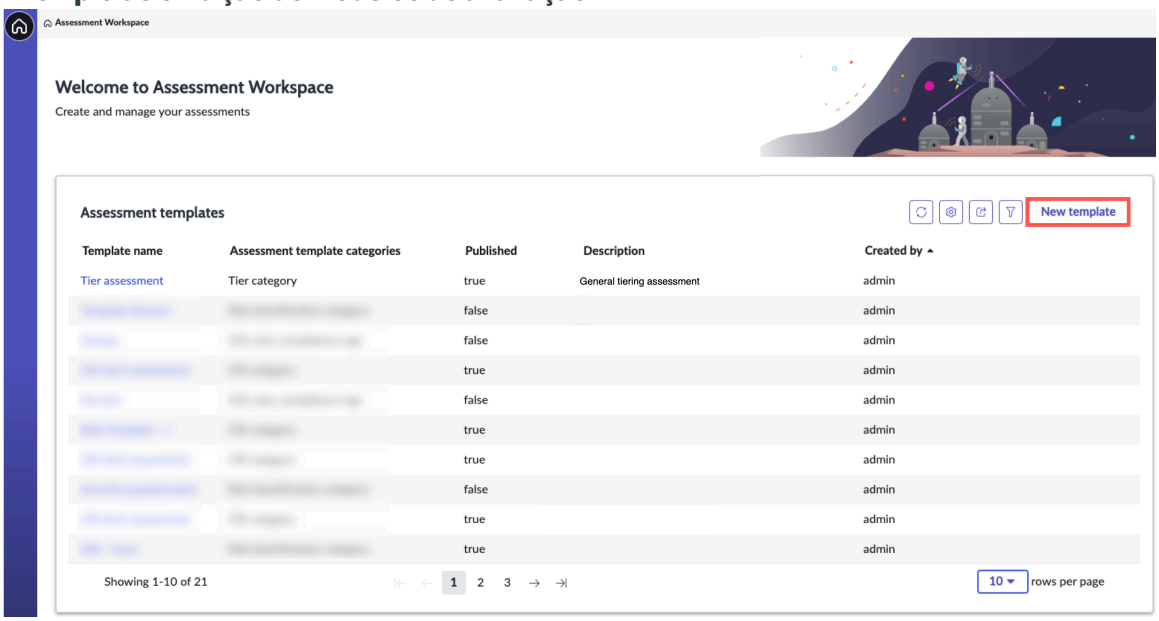
Você pode criar modelos de avaliação e adicionar instruções, perguntas e informações de referência usando o designer de modelo na aplicação Mecanismo de avaliação inteligente. As avaliações inteligentes podem ajudar você a avaliar várias situações, aspectos ou registros.

Visão geral

Se você tiver a função de gerente de modelo [sn_int_asmt.template_manager] ou de administrador de avaliação [sn_int_asmt.assessment_admin], poderá criar e atualizar os modelos de avaliação navegando até **Espaços** > **Espaço de avaliação** e abrir o designer de modelo. Crie ou atualize os modelos acessando a página principal do Espaço de avaliação e selecionando o modelo de avaliação não publicado existente ou selecionando **Novo modelo**.

O exemplo a seguir mostra a página principal do espaço de avaliação onde você pode exibir todos os modelos e abrir o designer de modelo.

Exemplo de exibição de modelos de avaliação



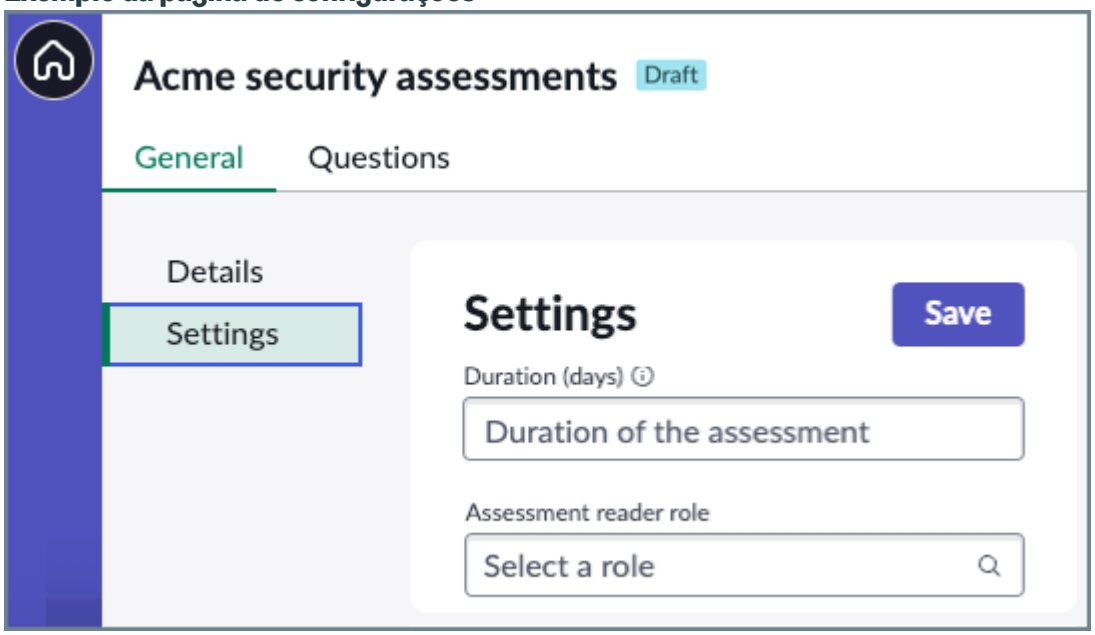
No designer de modelo, você pode exibir e editar os detalhes do modelo de avaliação na guia **Geral**. Nessa guia, você pode acessar a página Configurações para definir as principais configurações, como a duração da avaliação, que define o intervalo de tempo para que os respondentes concluam a avaliação.

O exemplo a seguir mostra a página de configurações de uma avaliação de rascunho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo da página de configurações



Acionando avaliações

Depois de finalizar e publicar esses modelos, você pode usá-los para acionar as avaliações. Para obter mais informações sobre como acionar as avaliações, consulte Acionando avaliações.

Nota:
Você pode criar um modelo de avaliação somente a partir de uma avaliação publicada. Se não houver uma avaliação ativa associada, você poderá modificar e publicar esses modelos publicados novamente.

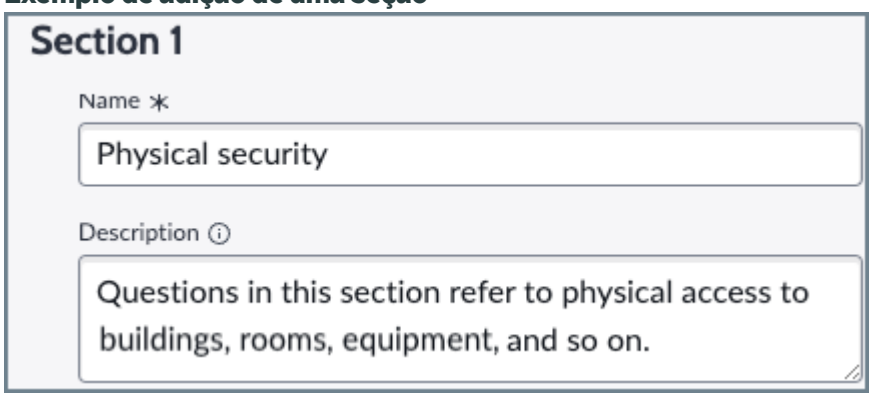
Para obter mais informações, consulte Como acessar modelos no Espaço de avaliação e Criar um modelo de avaliação.

Adição de instruções e perguntas a um modelo

Você pode adicionar instruções e perguntas como parte de um novo modelo de avaliação ou de um modelo de avaliação não publicado existente. Adicione instruções e perguntas abrindo o designer de modelo e navegando até a guia **Perguntas**. Você pode inserir instruções na caixa de texto de instruções para ajudar a definir as expectativas claras para os respondentes. Você também pode adicionar seções para categorizar suas perguntas por diferentes áreas. Cada seção requer um nome e perguntas específicas.

O exemplo a seguir mostra como adicionar uma seção.

Exemplo de adição de uma seção



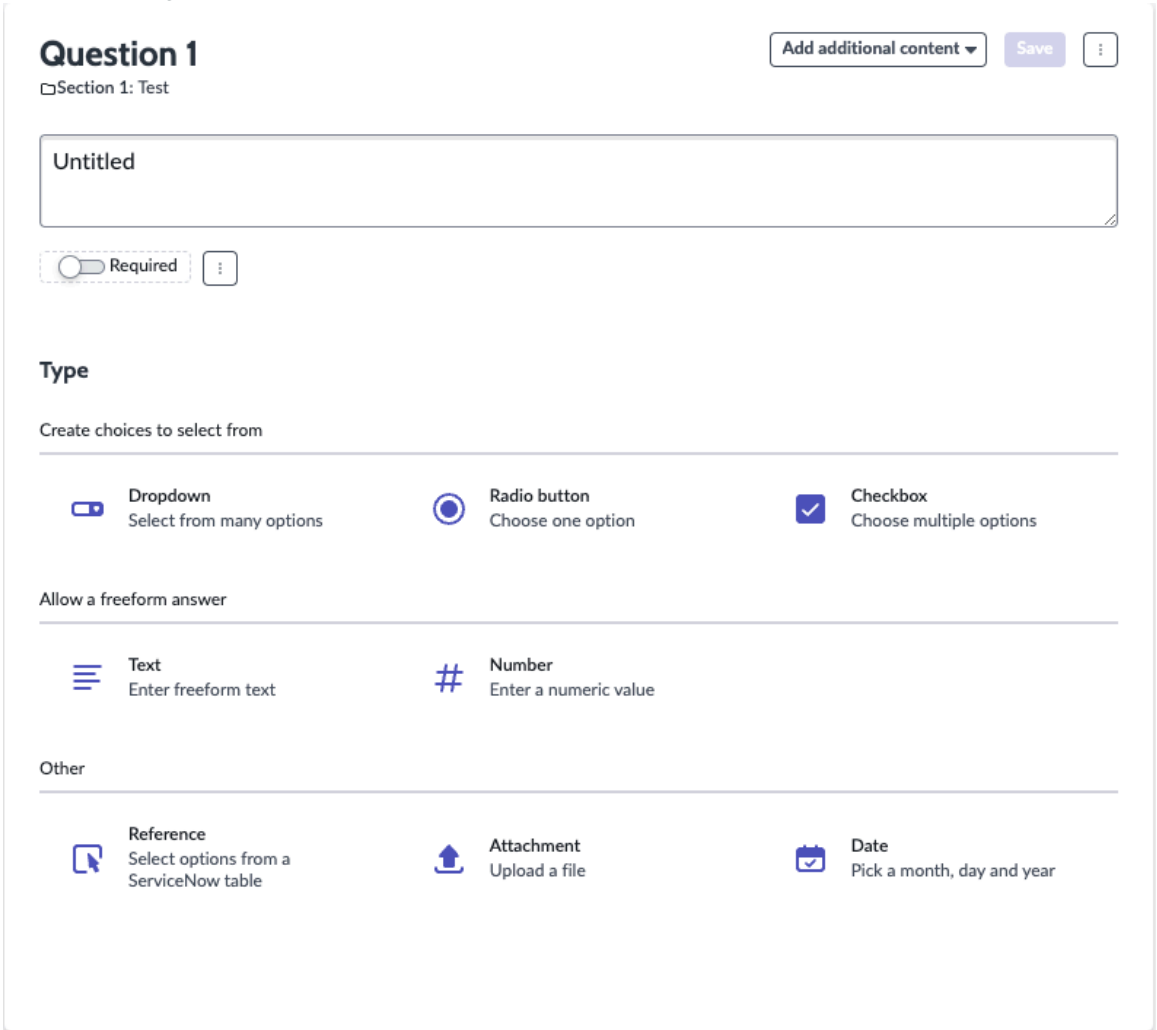
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode usar vários tipos de perguntas e incluir uma caixa de seleção, texto, data e muito mais com atributos personalizáveis, como requisitos de visibilidade, resposta e justificativa.

O exemplo a seguir mostra alguns tipos de pergunta que você pode usar.

Tipos de pergunta



Você pode usar instruções e perguntas para ajudar a coletar informações precisas e relevantes de seus respondentes. Para obter mais informações, consulte Adicionar instruções e perguntas a um modelo de avaliação.

Como adicionar informações de referência a um modelo

Você pode adicionar informações de referência que os avaliadores podem ver enquanto concluem a avaliação. As informações de referência podem incluir quaisquer dados dinâmicos do escopo da avaliação. Por exemplo, você pode incluir informações em qualquer um dos incidentes, anotações de trabalho ou domínio associados. Adicionar informações de referência necessárias às avaliações pode ajudar a minimizar a necessidade de referências externas. Para obter mais informações, consulte Adicionar informações de referência a um modelo de avaliação.

Como criar categorias para um modelo de avaliação

Você pode adicionar uma categoria de modelo de avaliação a um modelo de avaliação não publicado novo ou existente, mas deve criar uma categoria de modelo antes que ela possa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ser usada para segregação de dados de modelo. A categoria de modelo selecionada para o modelo de avaliação determina quem pode acessar o modelo. Você não pode concluir a criação de categorias de modelo no designer de modelo. Para criar uma categoria de modelo, navegue até **Todos** > **Mecanismo de avaliação inteligente** > **Administração** > **Categorias de modelo**. Para obter mais informações sobre como criar categorias de modelo de avaliação, consulte Criar uma categoria de modelo de avaliação.

Criar um modelo de avaliação

Crie um modelo de avaliação usando a aplicação Mecanismo de avaliação inteligente, nomeando-o, especificando suas categorias e, opcionalmente, especificando as tabelas que têm os registros como destino ou escopo da avaliação. Você pode adicionar perguntas e outros atributos ao modelo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_int_asmt.template_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:
Você pode criar uma avaliação somente a partir de um modelo de avaliação publicado. Você pode atualizar um modelo publicado somente se nenhuma avaliação ativa estiver associada ao modelo.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de avaliação** para acessar a página principal do Espaço de avaliação.
2. Selecione **Novo modelo** e preencha o formulário de detalhes do modelo.

Criar formulário de modelo de avaliação

Campo	Descrição
Nome do modelo	Nome exclusivo e significativo do modelo.
Nome da avaliação	Adicionar ícone de texto que inclui um nome alternativo opcional para avaliações geradas. O entrevistado vê este nome em vez do nome do modelo.
Descrição	Texto que ajuda outras pessoas a entender para que o modelo está sendo usado.
Categoria de modelo	Categoria da qual o novo modelo de avaliação deve ser membro. Por exemplo, Risco, Desempenho, Segurança, Dados pessoais e assim por diante. Categorias de modelo que impõem a segregação de dados para modelos. Uma categoria controla quais usuários podem exibir um modelo. Cada modelo de avaliação está associado a uma ou mais categorias de modelo. Para exibir um modelo em uma categoria, você deve ter uma função de categoria associada à categoria. Para obter mais informações, consulte Criar uma categoria de modelo de avaliação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Você pode criar uma avaliação somente a partir de um modelo de avaliação publicado. Você pode atualizar um modelo publicado somente se nenhuma avaliação ativa estiver associada ao modelo.
Avaliação desejada	Registros de tabela que são selecionados para serem avaliados, também conhecidos como escopo de avaliação. Várias tabelas podem ser adicionadas como destino de avaliação, o que torna o escopo uma combinação de registros de cada tabela.

3. Selecione **Salvar**.

Resultado

O sistema gera um modelo vazio. Ao abrir o modelo vazio, você verá a guia **Geral**. Agora você preenche o modelo com instruções gerais, perguntas, orientação opcional para responder a uma pergunta e seções que agrupam as perguntas relacionadas. Consulte Adicionar instruções e perguntas a um modelo de avaliação.

Tópicos relacionados

Criar uma categoria de modelo de avaliação

Adicionar instruções e perguntas a um modelo de avaliação

Adicione instruções e perguntas a um modelo de avaliação usando a aplicação Mecanismo de avaliação inteligente. Você pode usar instruções e perguntas para ajudar a coletar informações precisas e relevantes dos respondentes designados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

Procedimento

1. Abra um modelo de avaliação para atualizações acessando a página principal ou ao criar um modelo e salvá-lo.
   A página Detalhes na guia **Geral** exibe as informações que você forneceu para criar o modelo.
2. Selecione a página Configurações e preencha os valores.

Página de configurações

Campo	Descrição
Duração	Período padrão em dias entre o envio da avaliação e o momento em que os respondentes devem retornar uma avaliação concluída. Esta configuração é usada para calcular o valor da **data de vencimento** para avaliações geradas a partir deste modelo.

Tradução automática

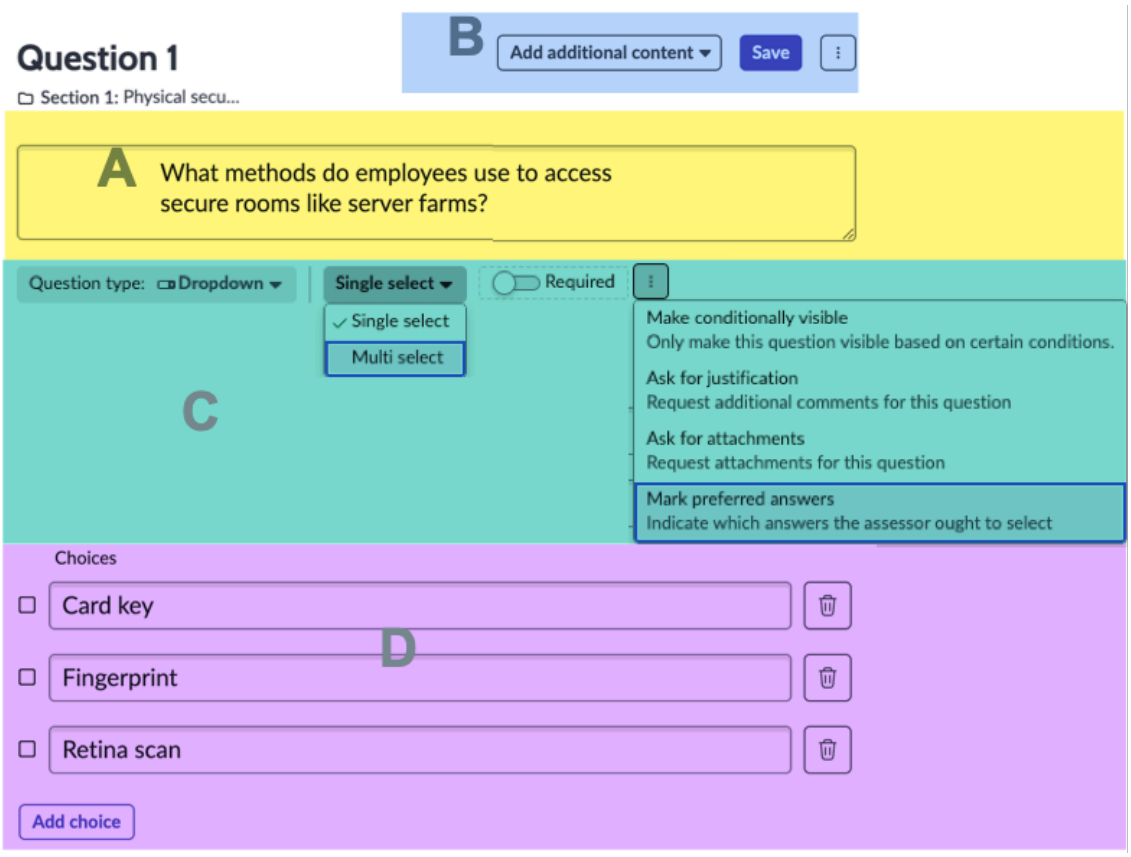
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Função do leitor de avaliação	Função necessária para exibir uma avaliação gerada a partir deste modelo.

3. Na guia **Perguntas**, selecione **Adicionar instruções**.
4. Insira as informações que um respondente pode achar úteis na caixa de texto Instruções.
   Essas informações podem incluir a finalidade da avaliação, as maneiras como as respostas são usadas ou analisadas e assim por diante.
5. Selecione **Salvar**.
6. Adicione uma seção que pode conter perguntas selecionando **Adicionar seção**.
   As seções organizam as perguntas em grupos gerenciáveis. Por exemplo, um avaliador que conhece um assunto pode responder a todas as perguntas em uma seção e um avaliador com uma área de especialização diferente pode responder a perguntas em outra seção. As seções podem conter as subseções ou perguntas, mas não ambas. As subseções podem conter apenas perguntas, mas nenhuma outra subseção.

   Nota:
   A qualquer momento, você pode selecionar uma seção na lista e selecionar **Excluir** para excluir essa seção.

7. Insira um nome e uma descrição para a seção e selecione **Salvar**.
8. Selecione uma seção na lista e escolha **Adicionar pergunta**.



Para cada tipo de pergunta, você define as seguintes configurações:

A: insira o texto da pergunta

Insira o texto da pergunta que o avaliador lê.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

B: Adicionar conteúdo adicional (opcional)

Adicione uma descrição em texto simples que aparece após a pergunta e o texto de orientação que pode conter HTML ou imagens selecionando **Descrição da pergunta**. Você pode fornecer um texto descritivo que aparece além do texto da pergunta e fornecer orientação sobre a melhor forma de responder à pergunta.

C: especifique o tipo de pergunta e defina os atributos para o tipo

Configure qualquer um dos vários tipos de pergunta (caixa de seleção, texto, data e assim por diante).

Você pode personalizar cada tipo de pergunta com atributos como se uma resposta é necessária ou visível somente quando as condições especificadas são atendidas, se as respostas específicas são corretas ou preferenciais, se uma justificativa é necessária e assim por diante.

Nota:
A opção de ter um ou vários registros selecionados como respostas a uma pergunta está disponível somente para lista suspensa, caixa de seleção e tipos de pergunta de referência.

D: especificar respostas possíveis

Configure um conjunto especificado de respostas possíveis para alguns tipos de pergunta.

Para obter mais informações sobre como configurar uma pergunta, consulte um dos tópicos a seguir.

Descrição	Local
Crie e configure perguntas do tipo texto.	Criar uma pergunta de texto
Crie e configure perguntas do tipo lista suspensa.	Criar uma pergunta de lista suspensa
Crie e configure perguntas do tipo botão de opção.	Criar uma pergunta de botão de opção
Crie e configure perguntas do tipo caixa de seleção.	Criar uma pergunta de caixa de seleção
Crie e configure perguntas do tipo número.	Criar uma pergunta de número
Crie e configure perguntas do tipo de referência.	Criar uma pergunta de referência
Crie e configure perguntas do tipo anexo.	Criar uma pergunta de anexo
Crie e configure perguntas do tipo data.	Criar uma pergunta de data

Tradução automática

Criar uma pergunta de texto

Permita que os avaliadores respondam a uma pergunta usando texto simples em uma avaliação. Especifique qualquer um dos vários atributos para qualificar a pergunta, por exemplo, se uma resposta é necessária ou um anexo é solicitado como parte do seu modelo de avaliação usando a aplicação Mecanismo de avaliação inteligente.

Antes de Iniciar

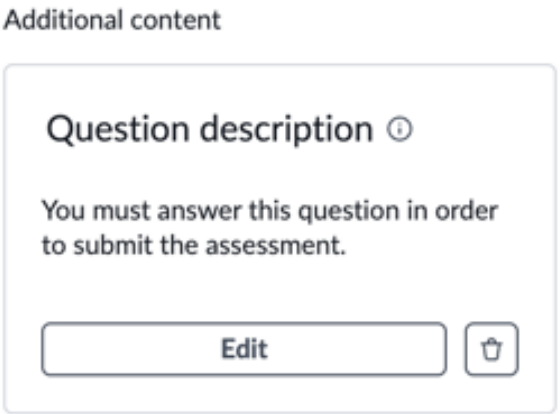
Função necessária: sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

Procedimento

1. Abra o modelo de avaliação para adicionar perguntas na página principal ou crie um modelo para adicionar perguntas.

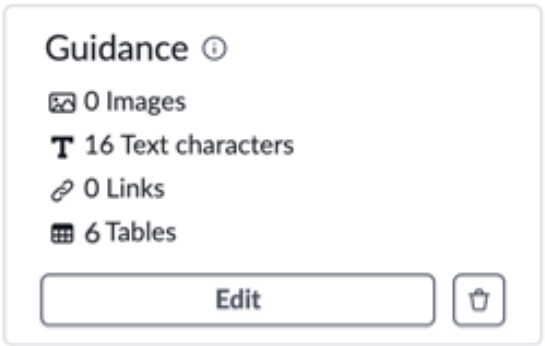
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Na guia **Perguntas** do modelo, selecione a seção à qual deseja adicionar a pergunta e selecione **Adicionar pergunta**.
3. Na seção Tipo, selecione **Texto** e insira a pergunta na caixa de texto.
   A seção Visualizar exibe um exemplo da caixa de texto que o avaliador usa para a resposta.
4. Especifique qualquer número de atributos para a pergunta.
5. Selecione **Salvar**.
6. **Opcional:** Se você quiser adicionar conteúdo que ajude o avaliador a responder a essa pergunta, selecione **Adicionar conteúdo adicional**.

Opção	Descrição
Descrição da pergunta	(Optional) Insira o texto descritivo que segue a pergunta quando o avaliador acessar a pergunta. Uma caixa de confirmação exibe o texto como um avaliador o vê. Atualize o texto selecionando **Editar**. 
Orientação	(Optional) Insira o conteúdo que explica a melhor forma de responder à pergunta. Adicione texto formatado, tabela, imagens, links e anexos. O conteúdo aparece em uma janela pop-up quando o avaliador acessa a pergunta. Uma caixa de confirmação exibe a lista de itens que são fornecidos a um avaliador. Atualize o conteúdo selecionando **Editar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	Additional content 

7. Selecione **Salvar**.

Criar uma pergunta de lista suspensa

Permita que os avaliadores respondam a uma pergunta da lista suspensa fazendo uma ou mais seleções em uma lista. Especifique qualquer um dos vários atributos para qualificar a pergunta, por exemplo, se uma resposta é necessária ou um anexo é solicitado como parte do seu modelo de avaliação usando a aplicação Mecanismo de avaliação inteligente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

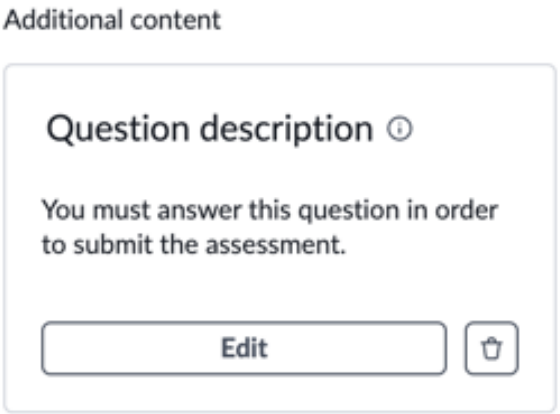
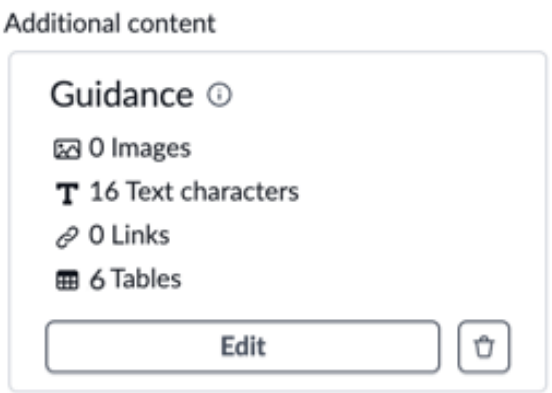
Procedimento

1. Abra o modelo de avaliação para adicionar perguntas na página principal ou crie um modelo para adicionar perguntas.
2. Na guia **Perguntas** do modelo, selecione a seção à qual deseja adicionar a pergunta e selecione **Adicionar pergunta**.
3. Na seção Tipo, selecione **Lista suspensa** e insira a pergunta na caixa de texto.
   O sistema adiciona dois campos de texto **Opção**.
4. Na seção Escolhas, insira o texto das opções de resposta que aparecem para os avaliadores nas avaliações.
   Crie opções adicionais selecionando **Adicionar opção**.
5. Especifique qualquer número de atributos para a pergunta e selecione **Salvar** após cada mudança.
6. **Opcional:** Se você quiser adicionar conteúdo que ajude o avaliador a responder a essa pergunta, selecione **Adicionar conteúdo adicional**.

Opção	Descrição
Descrição da pergunta	(Optional) Insira o texto descritivo que segue a pergunta quando o avaliador acessar a pergunta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	Uma caixa de confirmação exibe o texto como um avaliador o vê. Atualize o texto selecionando **Editar**. 
Orientação	(Optional) Insira o conteúdo que explica a melhor forma de responder à pergun–ta. Adicione texto formatado, tabela, ima–gens, links e anexos. O conteúdo aparece em uma janela pop-up quando o avaliador acessa a pergunta. Uma caixa de confirmação exibe a lista de itens que são fornecidos a um avaliador. Atualize o conteúdo selecionando **Editar**. 

7. Selecione **Salvar**.

Criar uma pergunta de botão de opção

Permita que os avaliadores respondam a uma pergunta de botão de opção fazendo uma seleção em uma lista limitada de opções. Somente uma seleção é permitida para este tipo de pergunta. Especifique qualquer um dos vários atributos para qualificar a pergunta, por exemplo, se uma resposta é necessária ou um anexo é solicitado como parte do seu modelo de avaliação usando a aplicação Mecanismo de avaliação inteligente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

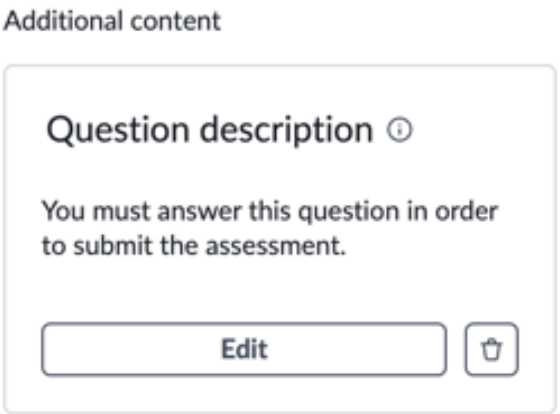
Função necessária: sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

Procedimento

1. Abra o modelo de avaliação para adicionar perguntas na página principal ou crie um modelo para adicionar perguntas.

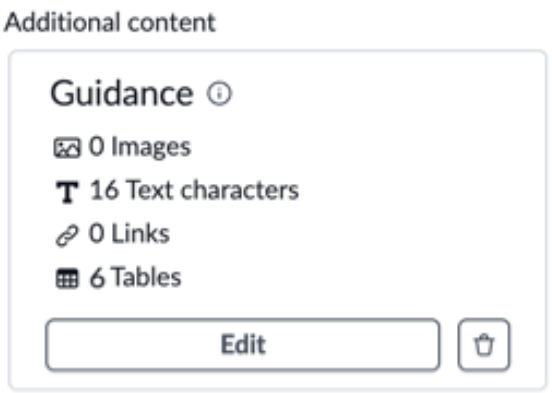
2. Na guia **Perguntas** do modelo, selecione a seção à qual deseja adicionar a pergunta e selecione **Adicionar pergunta**.
3. Na seção Tipo, selecione o **botão** de opção e insira a pergunta na caixa de texto.
   O sistema adiciona dois campos de texto **Opção**.
4. Na seção Escolhas, insira o texto das opções de resposta que aparecem para os avaliadores nas avaliações.
   Crie opções adicionais selecionando **Adicionar opção**.
5. Especifique qualquer número de atributos para a pergunta e selecione **Salvar** após cada mudança.

6. **Opcional:** Se você quiser adicionar conteúdo que ajude o avaliador a responder a essa pergunta, selecione **Adicionar conteúdo adicional**.

Opção	Descrição
Descrição da pergunta	(Optional) Insira o texto descritivo que segue a pergunta quando o avaliador acessar a pergunta. Uma caixa de confirmação exibe o texto como um avaliador o vê. Atualize o texto selecionando **Editar**. 
Orientação	(Optional) Insira o conteúdo que explica a melhor forma de responder à pergunta. Adicione texto formatado, tabela, imagens, links e anexos. O conteúdo aparece em uma janela pop-up quando o avaliador acessa a pergunta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	Uma caixa de confirmação exibe a lista de itens que são fornecidos a um avaliador. Atualize o conteúdo selecionando **Editar**. 

7. Selecione **Salvar**.

Criar uma pergunta de caixa de seleção

Permita que os avaliadores respondam a uma pergunta de caixa de seleção selecionando uma ou mais opções em uma lista de opções especificada. Especifique qualquer um dos vários atributos para qualificar a pergunta, por exemplo, se uma resposta é necessária ou um anexo é solicitado como parte do seu modelo de avaliação usando a aplicação Mecanismo de avaliação inteligente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

Procedimento

1. Abra o modelo de avaliação para adicionar perguntas na página principal ou crie um modelo para adicionar perguntas.

2. Na guia **Perguntas** do modelo, selecione a seção à qual deseja adicionar a pergunta e selecione **Adicionar pergunta**.

3. Na seção Tipo, selecione **Caixa** de seleção e insira a pergunta na caixa de texto.
O sistema adiciona dois campos de texto **Opção**.

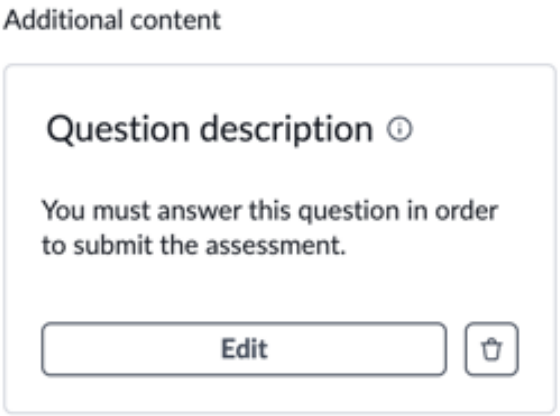
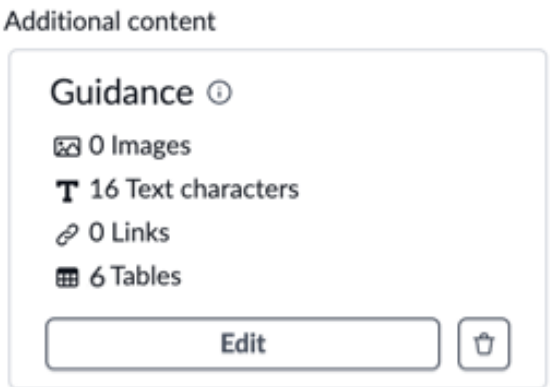
4. Na seção Escolhas, insira o texto das opções de resposta que aparecem para os avaliadores nas avaliações.
Crie opções adicionais selecionando **Adicionar opção**.

5. Especifique qualquer número de atributos para a pergunta e selecione **Salvar** após cada mudança.

6. **Opcional:** Se você quiser adicionar conteúdo que ajude o avaliador a responder a essa pergunta, selecione **Adicionar conteúdo adicional**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Descrição da pergunta	(Optional) Insira o texto descritivo que segue a pergunta quando o avaliador acessar a pergunta. Uma caixa de confirmação exibe o texto como um avaliador o vê. Atualize o texto selecionando **Editar**. 
Orientação	(Optional) Insira o conteúdo que explica a melhor forma de responder à pergunta. Adicione texto formatado, tabela, imagens, links e anexos. O conteúdo aparece em uma janela pop-up quando o avaliador acessa a pergunta. Uma caixa de confirmação exibe a lista de itens que são fornecidos a um avaliador. Atualize o conteúdo selecionando **Editar**. 

7. Selecione **Salvar**.

Criar uma pergunta de número

Permita que os avaliadores respondam a uma pergunta numérica com um valor numérico. Especifique qualquer um dos vários atributos para qualificar a pergunta, por exemplo, se uma resposta é

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

necessária ou um anexo é solicitado como parte do seu modelo de avaliação usando a aplicação Mecanismo de avaliação inteligente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

Procedimento

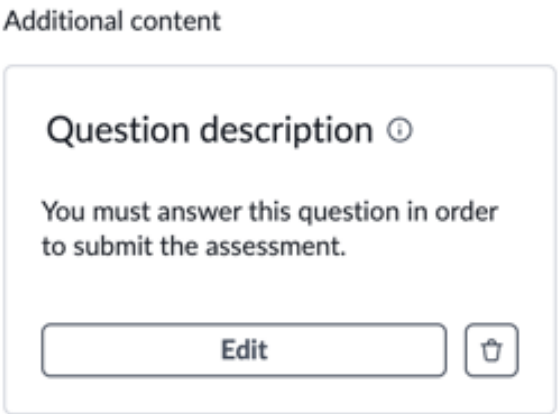
1. Abra o modelo de avaliação para adicionar perguntas na página principal ou crie um modelo para adicionar perguntas.

2. Na guia **Perguntas** do modelo, selecione a seção à qual deseja adicionar a pergunta e selecione **Adicionar pergunta**.

3. Na seção Tipo, selecione **Número** e insira a pergunta na caixa de texto.
   A seção Visualizar exibe um exemplo da caixa de texto que o avaliador usa para a resposta.

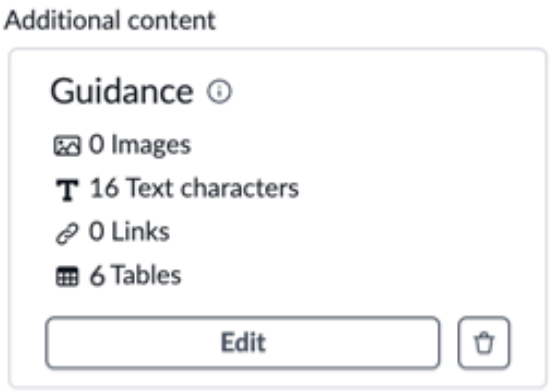
4. Especifique qualquer número de atributos para a pergunta e selecione **Salvar** após cada mudança.

5. **Opcional:** Se você quiser adicionar conteúdo que ajude o avaliador a responder a essa pergunta, selecione **Adicionar conteúdo adicional**.

Opção	Descrição
Descrição da pergunta	(Optional) Insira o texto descritivo que segue a pergunta quando o avaliador acessar a pergunta. Uma caixa de confirmação exibe o texto como um avaliador o vê. Atualize o texto selecionando **Editar**. 
Orientação	(Optional) Insira o conteúdo que explica a melhor forma de responder à pergunta. Adicione texto formatado, tabela, imagens, links e anexos. O conteúdo aparece em uma janela pop-up quando o avaliador acessa a pergunta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	Uma caixa de confirmação exibe a lista de itens que são fornecidos a um avaliador. Atualize o conteúdo selecionando **Editar**. 

6. Selecione **Salvar**.

Criar uma pergunta de referência

Permita que os avaliadores respondam a uma pergunta de referência selecionando um item de uma lista. A lista é gerada dinamicamente a partir dos dados na tabela que você especifica. Especifique qualquer um dos vários atributos para qualificar a pergunta, por exemplo, se uma resposta é necessária ou um anexo é solicitado como parte do seu modelo de avaliação usando a aplicação Mecanismo de avaliação inteligente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

Procedimento

1. Abra o modelo de avaliação para adicionar perguntas na página principal ou crie um modelo para adicionar perguntas.
2. Na guia **Perguntas** do modelo, selecione a seção à qual deseja adicionar a pergunta e selecione **Adicionar pergunta**.
3. Na seção Tipo, selecione **Referência** e insira a pergunta na caixa de texto.
   O sistema adiciona dois campos que permitem configurar a origem e o conteúdo das possíveis respostas.

Configurar a pergunta do tipo de referência

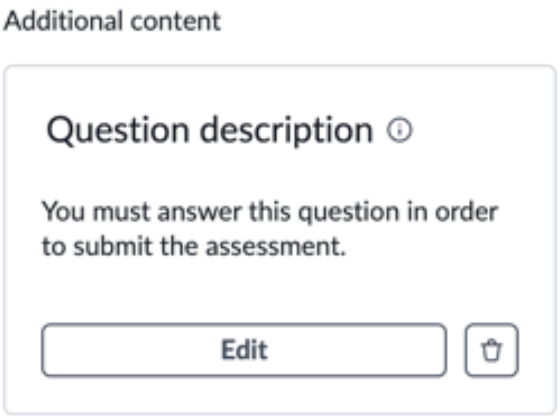
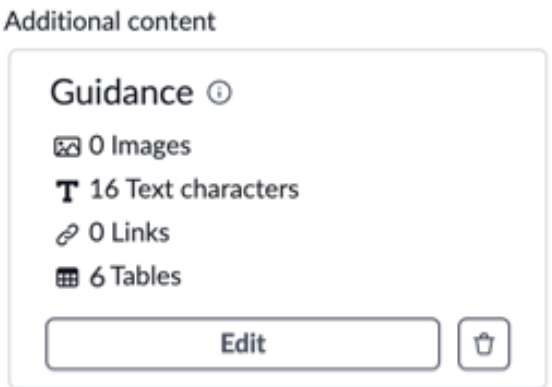
Tabela	Origem dos dados que se tornam disponíveis dinamicamente como possíveis respostas.
Campo a ser exibido na lista suspensa	Campo na tabela especificada cujos dados são apresentados como possíveis respostas.

4. Especifique qualquer número de atributos para a pergunta e selecione **Salvar** após cada mudança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. **Opcional:** Se você quiser adicionar conteúdo que ajude o avaliador a responder a essa pergunta, selecione **Adicionar conteúdo adicional**.

Opção	Descrição
Descrição da pergunta	(Optional) Insira o texto descritivo que segue a pergunta quando o avaliador acessar a pergunta. Uma caixa de confirmação exibe o texto como um avaliador o vê. Atualize o texto selecionando **Editar**. 
Orientação	(Optional) Insira o conteúdo que explica a melhor forma de responder à pergunta. Adicione texto formatado, tabela, imagens, links e anexos. O conteúdo aparece em uma janela pop-up quando o avaliador acessa a pergunta. Uma caixa de confirmação exibe a lista de itens que são fornecidos a um avaliador. Atualize o conteúdo selecionando **Editar**. 

6. Selecione **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma pergunta de anexo

Permita que os avaliadores respondam a uma pergunta de anexo adicionando um ou mais arquivos como resposta. Especifique qualquer um dos vários atributos para qualificar a pergunta, por exemplo, se uma resposta é necessária ou um anexo é solicitado como parte do seu modelo de avaliação usando a aplicação Mecanismo de avaliação inteligente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

Procedimento

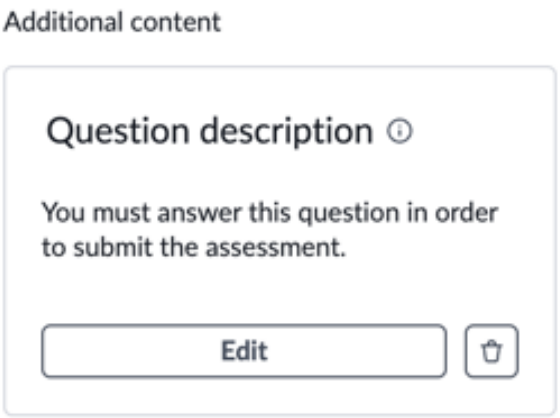
1. Abra o modelo de avaliação para adicionar perguntas na página principal ou crie um modelo para adicionar perguntas.

2. Na guia **Perguntas** do modelo, selecione a seção à qual deseja adicionar a pergunta e selecione **Adicionar pergunta**.

3. Na seção Tipo, selecione **Anexo** e insira a pergunta na caixa de texto.
   A seção Visualizar exibe um exemplo de como o arquivo anexado aparece para o avaliador.

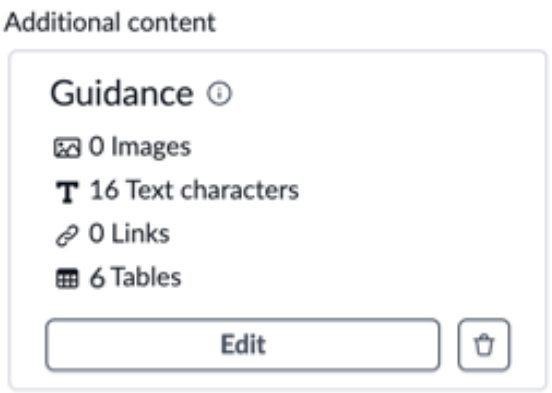
4. Especifique qualquer número de atributos para a pergunta e selecione **Salvar** após cada mudança.

5. **Opcional:** Se você quiser adicionar conteúdo que ajude o avaliador a responder a essa pergunta, selecione **Adicionar conteúdo adicional**.

Opção	Descrição
Descrição da pergunta	(Optional) Insira o texto descritivo que segue a pergunta quando o avaliador acessar a pergunta. Uma caixa de confirmação exibe o texto como um avaliador o vê. Atualize o texto selecionando **Editar**. 
Orientação	(Optional) Insira o conteúdo que explica a melhor forma de responder à pergunta. Adicione texto formatado, tabela, imagens, links e anexos. O conteúdo aparece

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	em uma janela pop-up quando o avaliador acessa a pergunta. Uma caixa de confirmação exibe a lista de itens que são fornecidos a um avaliador. Atualize o conteúdo selecionando **Editar**. 

6. Selecione **Salvar**.

Criar uma pergunta de data

Permita que os avaliadores respondam a uma pergunta de data especificando uma data ou uma data e hora. Especifique qualquer um dos vários atributos para qualificar a pergunta, por exemplo, se uma resposta é necessária ou um anexo é solicitado como parte do seu modelo de avaliação usando a aplicação Mecanismo de avaliação inteligente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

Procedimento

1. Abra o modelo de avaliação para adicionar perguntas na página principal ou crie um modelo para adicionar perguntas.

2. Na guia **Perguntas** do modelo, selecione a seção à qual deseja adicionar a pergunta e selecione **Adicionar pergunta**.

3. Na seção Tipo, selecione **Data** e insira a pergunta na caixa de texto.
   A seção Visualização exibe um exemplo de como o campo de data ou data/hora aparece para o avaliador.

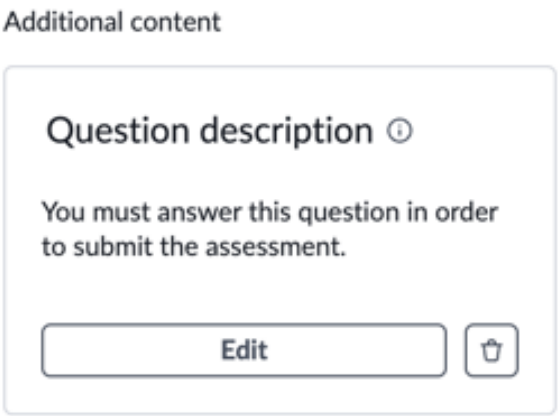
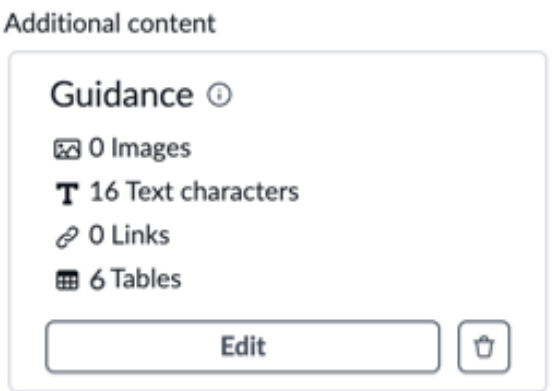
4. Especifique qualquer número de atributos para a pergunta e selecione **Salvar** após cada mudança.

5. **Opcional:** Se você quiser adicionar conteúdo que ajude o avaliador a responder a essa pergunta, selecione **Adicionar conteúdo adicional**.

Opção	Descrição
Descrição da pergunta	(Optional) Insira o texto descritivo que se–gue a pergunta quando o avaliador acessar a pergunta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	Uma caixa de confirmação exibe o texto como um avaliador o vê. Atualize o texto selecionando **Editar**. 
Orientação	(Optional) Insira o conteúdo que explica a melhor forma de responder à pergun–ta. Adicione texto formatado, tabela, ima–gens, links e anexos. O conteúdo aparece em uma janela pop-up quando o avaliador acessa a pergunta. Uma caixa de confirmação exibe a lista de itens que são fornecidos a um avaliador. Atualize o conteúdo selecionando **Editar**. 

6. Selecione **Salvar**.

Adicionar informações de referência a um modelo de avaliação

Adicione informações de referência a um modelo de avaliação para ajudar a garantir que os avaliadores possam acessar as informações necessárias enquanto respondem às avaliações usando o Mecanismo de avaliação inteligente. Com um modelo de avaliação, você pode minimizar a necessidade de referências externas e melhorar a eficiência do processo de avaliação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Você deve selecionar uma ou mais metas de avaliação como parte do modelo de avaliação. As metas de avaliação são os registros de tabela selecionados para serem avaliados, também conhecidos como escopo de avaliação. Várias tabelas podem ser adicionadas como destino de avaliação, o que torna o escopo uma combinação de registros de cada tabela. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de avaliação.

Função necessária: sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

Procedimento

1. Abra um modelo de avaliação para atualizações acessando a página principal ou ao criar um modelo e salvá-lo.
   A página Detalhes na guia **Geral** exibe as informações que você forneceu para criar o modelo.
2. Selecione a guia **Perguntas** e **Adicionar referência de avaliação**.
3. No campo **Descrição do cartão**, insira o texto que descreve quais informações estão sendo fornecidas no cartão de referência.
4. Selecione o **destino da avaliação** para o cartão de referência.
   Esta tabela é referenciada ao preencher o cartão de referência com informações. Você pode selecionar campos que estão disponíveis na meta de avaliação atual (escopo da aplicação) ou referência com pontos para acessar campos das tabelas relacionadas à meta de avaliação. O campo Meta de **avaliação** será preenchido automaticamente se apenas uma **meta de avaliação** tiver sido selecionada para o modelo.
5. Na seção Colunas disponíveis, selecione os campos que você deseja usar para preencher o cartão de referência.
   Você pode arrastar as seleções de campo em qualquer ordem na seção Selecionar colunas. As informações aparecem na mesma ordem no cartão de referência.
6. Selecione **Adicionar** e **Salvar**.

Criar uma categoria de modelo de avaliação

Crie uma categoria de modelo de avaliação na aplicação Mecanismo de avaliação inteligente para que você possa organizar e conceder acesso aos modelos de avaliação relacionados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_smart_asmt.assessment_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Categorias de modelo que impõem a segregação de dados para modelos. Uma categoria controla quais usuários podem exibir um modelo. Cada modelo de avaliação está associado a uma ou mais categorias de modelo. Para exibir um modelo em uma categoria, você deve ter uma função de categoria associada à categoria.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Mecanismo de avaliação inteligente** > **Administração** > **Categorias de modelo**.
2. Na lista Categorias de modelo de avaliação, selecione **Novo** e preencha o formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de categoria de modelo de avaliação

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo e significativo da categoria do modelo. Por exemplo, Conformidade de armazenamento de alimentos.
Função da categoria	Função mínima que você deve ter para exibir qualquer modelo que seja membro desta categoria. Para exibir um modelo em uma categoria específica, você deve ter uma das funções de categoria associadas à categoria. Cada categoria tem uma função de categoria.
Descrição	Texto que ajuda outras pessoas a entender a finalidade de incluir modelos nesta categoria.
Ativo	Opção para ativar a categoria. Por padrão, as categorias de modelo recém-definidas estão ativas.

3. Selecione **Enviar**.
   O sistema gera a categoria do modelo de avaliação e a adiciona à lista de categorias que podem ser especificadas ao projetar um modelo de avaliação. As categorias ativas só estão disponíveis para uso ao categorizar modelos.

Como criar um modelo de avaliação a partir de tipos de métrica de avaliação legados

Você pode usar os designs de avaliação que já criou migrando os tipos de métrica para os modelos de avaliação Mecanismo de avaliação inteligente. Você pode aproveitar os designs de avaliação existentes para oferecer suporte a SAE automação de avaliação, análise e emissão de relatórios.

Visão geral do processo de migração

Os conjuntos de perguntas definidos na aplicação ServiceNow® Avaliações e pesquisas são salvos como *tipos de métrica* e são o que você está migrando para SAE. Quando você migra um tipo de métrica legado para um modelo de avaliação SAE, as métricas originais são salvas como tipos de pergunta. Para obter mais informações sobre quais tipos de métrica são compatíveis e como eles são mapeados para SAE, consulte Como os tipos de métrica legados são migrados para seções em modelos.

O processo de migração não é compatível com todos os tipos de métrica na aplicação ServiceNow® Avaliações e pesquisas. A tabela a seguir lista os tipos de métrica que não são compatíveis.

Tipos de métrica não compatíveis com a migração

Tipo de métrica	Descrição
Personalizado	Tipo de métrica usada para criar uma pergunta fora do padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de métrica não compatíveis com a migração

Tipo de métrica	Descrição
Duração	Tipo de métrica usada para criar uma pergunta relacionada à duração de tempo. Por exemplo, uma pergunta sobre a duração planejada ou a duração real em uma avaliação.
Escala de imagem	Tipo de métrica usado para criar uma pergunta em que os usuários selecionam uma imagem a ser usada para escalas.
Percentual	Tipo de métrica usada para criar uma pergunta em que os usuários inserem uma porcentagem.
Classificações	Tipo de métrica usado para criar uma pergunta em que os usuários selecionam um número de ordem diferente para cada opção para classificá-los.
Classificações	Tipo de métrica usado para criar uma pergunta em que os usuários podem inserir uma classificação.

Nota:
Não há suporte para a migração de métricas em um modelo de tipo de dados que permite que o sinalizador de imagem seja selecionado.

Processo de migração

Gere um modelo de avaliação a partir de um tipo de métrica existente seguindo este processo:

1. Preencha um formulário:
   - Especifique qual tipo de métrica será migrado.
   - Especifique a categoria de modelo de avaliação à qual você deseja que o modelo seja associado. Uma categoria de modelo de avaliação especifica o grupo de usuários que pode acessar o modelo.
2. Inicie o processo de migração. As atividades a seguir transformam os dados do tipo de métrica em um modelo de avaliação SAE :
   - As categorias de métrica se tornam *seções* no modelo.
   - As métricas se tornam *perguntas* no modelo.
   - As definições de métrica se tornam *opções de resposta* no modelo.
   - O modelo recebe o nome do tipo de métrica original.
   - O modelo é mapeado para as categorias de modelo que você especificou no formulário.

Nota:
As definições de modelo serão migradas como opções de resposta se o tipo de dados de métrica for um modelo.

Para obter mais informações, consulte Como os tipos de métrica legados são migrados para seções em modelos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No Espaço de avaliação, valide o modelo de avaliação e atualize-o conforme necessário. Depois que o modelo for publicado, você poderá usá-lo para gerar avaliações.

Nota:
Os modelos de avaliação migrados estão no estado de rascunho após a migração. Você deve revisar e publicar o modelo antes de usá-lo para avaliações.

Para obter mais informações sobre como migrar os tipos de métrica legados, consulte Migrar um tipo de métrica legado para um modelo de avaliação.

Tópicos relacionados

Como os tipos de métrica legados são migrados para seções em modelos

Resultados da migração de uma categoria de métrica para um modelo de avaliação

Migrar um tipo de métrica legado para um modelo de avaliação

Migre um tipo de métrica existente para um modelo de avaliação SAE. Você pode aproveitar os designs de avaliação existentes ao usar Mecanismo de avaliação inteligente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_smart_asmt.assessment_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
SAE deve estar em execução na mesma instância que os dados de métrica a serem migrados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Mecanismo de avaliação inteligente** > **Administração** > **Migrações de modelo**.
2. Na lista Migrações do modelo de avaliação, selecione **Novo** e preencha o formulário de migração do modelo de avaliação.

   Você especifica o tipo de métrica a ser migrado e a categoria de modelo à qual o modelo de avaliação deve ser associado. O sistema preenche automaticamente as outras configurações.

Formulário de migração do modelo de avaliação

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo, começando com o texto ATMIG, que o sistema atribuiu ao registro de migração para o tipo de métrica. Você pode usar o número para pesquisar o registro.
Tipo de métrica de origem	Tipo de métrica para migrar para o formato de modelo de avaliação.
Categoria de modelo	Categoria à qual o novo modelo de avaliação deve ser associado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Categorias de modelo que impõem a segregação de dados para modelos. Uma categoria controla quais usuários podem exibir um modelo. Cada modelo de avaliação está associado a uma ou mais categorias de modelo. Para exibir um modelo em uma categoria, você deve ter uma função de categoria associada à categoria. Por padrão, as categorias de modelo recém-definidas estão ativas. **Nota:** Você só pode selecionar uma categoria de modelo.
Status das migrações	Valor que muda conforme o processo de migração do modelo prossegue. ○ Novo: status de uma definição de migração de modelo antes de iniciar a migração. ○ Em andamento: status para depois de iniciar o processo de migração, o processo está em andamento até que seja concluído. ○ Concluído: status de uma migração de modelo se todos os itens (tipo de métrica, categorias de métrica e métricas) forem migrados, o que significa que o modelo está pronto para você revisar, atualizar e, eventualmente, publicar. ○ Parcialmente concluído: status quando qualquer um dos elementos descendentes, como perguntas, seções ou categoria de métrica, não foi migrado com sucesso. Nesse caso, você deve corrigir os erros e reiniciar o processo de migração. ○ Com erro: status quando ocorre um erro durante a migração. Nesse caso, você deve corrigir os erros e reiniciar o processo de migração.
Modelo de avaliação de destino	Novo modelo para o qual o tipo de métrica existente é migrado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Importante: Se o status da migração for **Erro**, o campo não mostrará nenhum valor.

3. Selecione **Migrar**.

Resultado

A lista relacionada à migração de seção é atualizada conforme a migração prossegue. Você pode exibir os dados que foram migrados do tipo de métrica para o modelo de avaliação Mecanismo de avaliação inteligente nas listas relacionadas no formulário de migração do modelo de avaliação. Consulte Resultados da migração de uma categoria de métrica para um modelo de avaliação.

Tópicos relacionados

Como os tipos de métrica legados são migrados para seções em modelos

Resultados da migração de uma categoria de métrica para um modelo de avaliação

Acionando avaliações

Você pode acionar uma avaliação Mecanismo de avaliação inteligente a partir de Workflow Studio ou de um script. Com qualquer um dos métodos, você especifica um modelo de avaliação publicado, os avaliadores que respondem e outras entradas opcionais.

Acionando avaliações

Importante: Você pode criar uma avaliação somente a partir de um modelo de avaliação publicado. Você pode atualizar um modelo publicado somente se nenhuma avaliação ativa estiver associada ao modelo.

Acionar uma avaliação de Workflow Studio

Configure a ação de fluxo Acionar avaliação inteligente para iniciar as Mecanismo de avaliação inteligente avaliações e enviá-las para os avaliadores especificados. Em seguida, você adiciona a ação ao fluxo.

Para obter mais informações, consulte Configurar a ação Acionar fluxo de avaliação inteligente.

Acionar uma avaliação a partir de um script

Use um script para executar a ação de fluxo Acionar avaliação inteligente para gerar Mecanismo de avaliação inteligente avaliações e atribuí-las aos avaliadores.

Um exemplo de condição do gatilho pode ser que o estado na tabela de controle mude para **Certificar**.

Para obter mais informações, consulte Acionar avaliações a partir de um script.

Tópicos relacionados

Flow Designer

Building flows

Create a flow in Workflow Studio

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar a ação Acionar fluxo de avaliação inteligente

Configure a ação de fluxo Acionar avaliação inteligente para iniciar as Mecanismo de avaliação inteligente avaliações e enviá-las para os avaliadores especificados. Em seguida, você adiciona a ação ao fluxo.

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O fluxo inclui uma condição de gatilho e a ação de fluxo Acionar avaliação inteligente.

Um exemplo de condição do gatilho pode ser que o estado na tabela de controle mude para **Certificar**.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na guia **Ação**, selecione **Acionar avaliação inteligente**.
3. Preencha o formulário Acionar ação de avaliação inteligente para projetar a ação.
   As configurações no formulário são descritas em Acionar formulário de ação de avaliação inteligente.
4. Teste a ação conforme descrito em Building flows .
   Para obter descrições de todas essas configurações, consulte Configurações na janela pop-up Ação de teste.
5. Selecione **Salvar**.

> **Nota:**
> Depois de salvar a configuração, selecione **Ativar** para acionar a avaliação.

Resultado

As avaliações são acionadas.

Tópicos relacionados

Flow Designer

Building flows

Create a flow in Workflow Studio

Acionar avaliações a partir de um script

Use um script para executar a ação de fluxo Acionar avaliação inteligente para gerar Mecanismo de avaliação inteligente avaliações e atribuí-las aos avaliadores.

Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No script, você especifica o modelo de avaliação para as avaliações geradas e as condições que acionam as avaliações.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na guia **Ações**, selecione **Acionar avaliação inteligente**.
3. No ícone), selecione **Criar snippet de código**e copie e cole o snippet no seu script.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

Nota:
No snippet, você tem a opção de especificar se a ação deve ser executada de forma síncrona ou assíncrona. Selecione a opção assíncrona para ajudar a evitar a paralisação, especialmente ao processar modelos grandes.

A chamada para a ação Acionar avaliação inteligente agora faz parte do script.

O que Fazer Depois

Especifique as configurações de entrada obrigatórias e opcionais para a ação. As configurações são definidas no formulário de ação Acionar avaliação inteligente e são descritas em Acionar formulário de ação de avaliação inteligente.

Tópicos relacionados

Flow Designer

[store-future: BEGIN review]

Programar um espaço reservado de avaliação

Programe uma avaliação. ESPAÇO RESERVADO

Antes de Iniciar

Função necessária: ???

Procedimento

Conteúdo necessário aqui.

[End]

Como responder a avaliações

Responda a avaliações para ajudar sua equipe a tomar decisões fundamentadas e realizar ações direcionadas usando a aplicação Mecanismo de avaliação inteligente.

Visão geral

Use a aplicação Mecanismo de avaliação inteligente para oferecer suporte a vários produtos. As avaliações inteligentes estão disponíveis para certificação de controle e identificação de risco em Xanadu e você pode concluir essas avaliações em espaços compatíveis. Para obter mais informações, consulte Responder a uma avaliação.

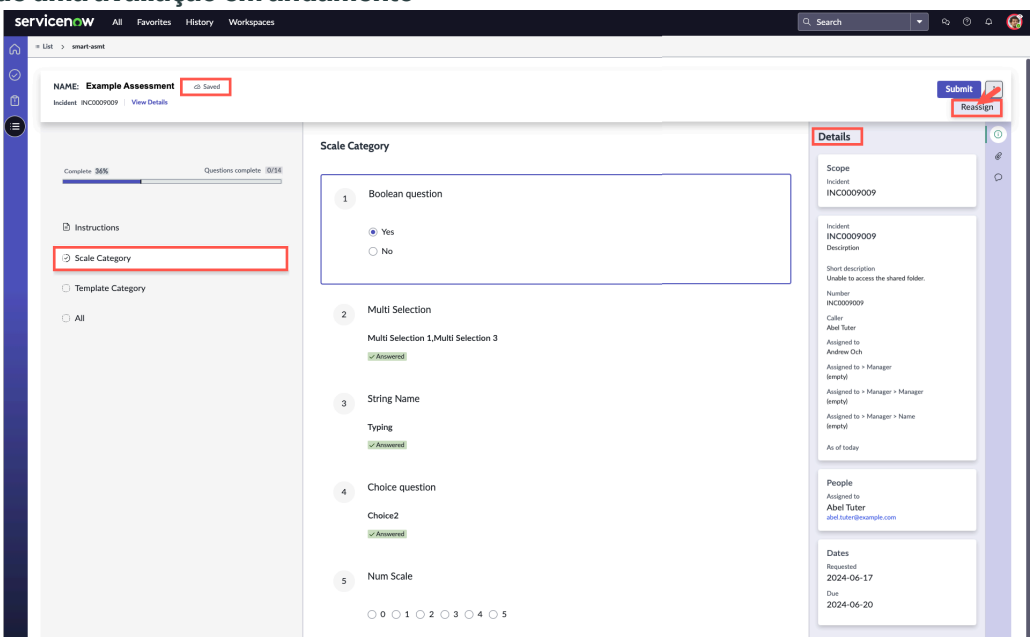
Se você tiver a função de Ator de avaliação [sn_int_asmt.actor], poderá enviar respostas para uma avaliação atribuída. Conforme você trabalha em sua avaliação, um indicador de andamento exibe o quanto da avaliação você concluiu. As perguntas são paginadas, facilitando a movimentação na avaliação. Seu trabalho é salvo automaticamente, o que significa que você não precisa salvar seu trabalho manualmente e ajuda a evitar a perda de dados. Você também pode reatribuir avaliações em andamento a outro usuário ou um administrador de avaliação [sn_int_asmt.assessment_admin] pode cancelar as avaliações que não são mais necessárias. Se o seu gerente ou administrador de modelo adicionou informações de referência, como informações adicionais relacionadas ao escopo, você pode exibi-las na seção de detalhes da sua avaliação. Se for relevante para o estado da avaliação, o escopo, o solicitante, o designado, as datas solicitadas e de vencimento serão listados na seção Detalhes por padrão. Para obter mais informações, consulte Como usar o designer de modelo e Adicionar informações de referência a um modelo de avaliação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O exemplo a seguir mostra como seu andamento, status de salvamento, status de avaliação, informações de referência, ações e muito mais são indicados na exibição de avaliação.

Exemplo de uma avaliação em andamento



Como navegar nas avaliações

Os agentes de avaliação [sn_int_asmt.actor] podem navegar por uma avaliação selecionando a seção de perguntas que eles estão prontos para responder.

Salvando avaliações

O andamento da avaliação é salvo automaticamente e o status de salvamento é indicado pelo selo salvo Selo Saved.

Acompanhamento do andamento nas avaliações

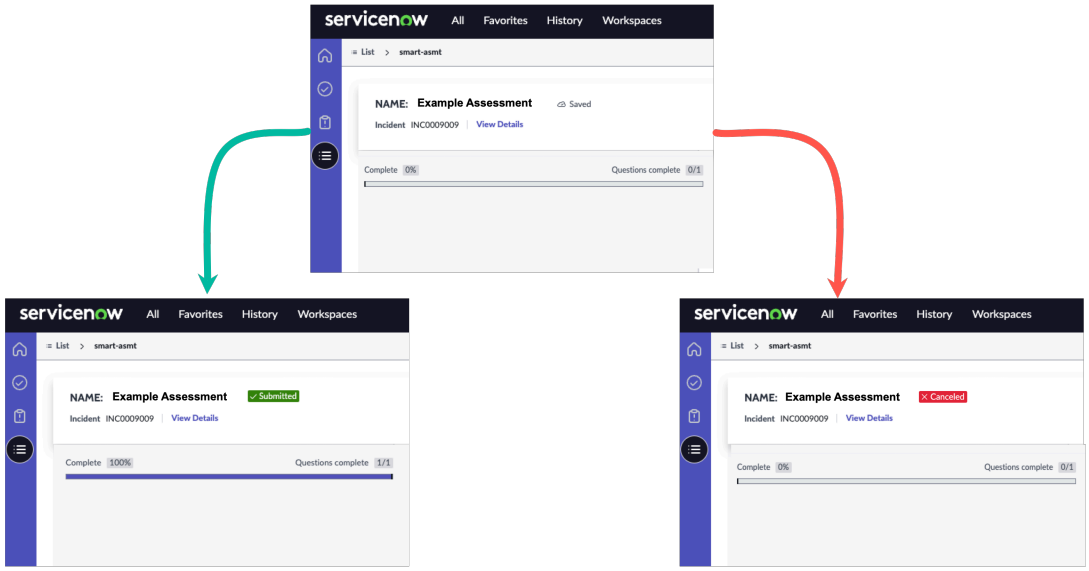
A barra de andamento indica quantas perguntas permanecem na avaliação, incluindo perguntas obrigatórias e opcionais.

O exemplo a seguir mostra como a barra de andamento e os selos de estado são atualizados quando você conclui uma avaliação e a envia ou a cancela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de barra de andamento e selos de estado

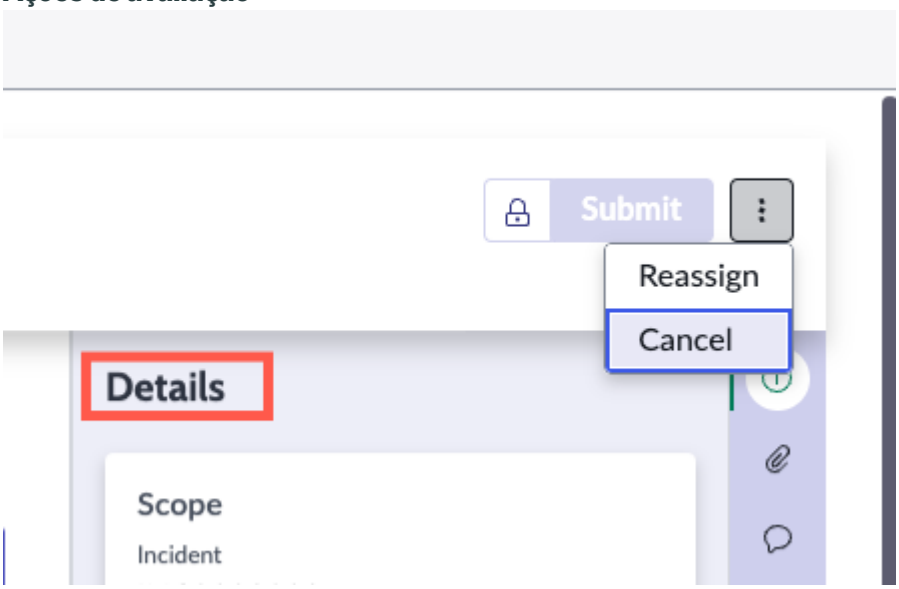


Envio, reatribuição e cancelamento de avaliações

As avaliações só podem ser atualizadas quando o status é Aberto. Depois de serem enviados ou cancelados, eles se tornam somente leitura e não podem ser modificados. O agente de avaliação [sn_int_asmt.actor] com a função de categoria de modelo que está associada ao modelo de avaliação pode reatribuir a avaliação a qualquer pessoa. Você deve ter a função de agente de avaliação para concluir a avaliação.

O exemplo a seguir mostra as possíveis ações de avaliação e como você deve concluir todas as perguntas obrigatórias antes de enviar uma avaliação.

Ações de avaliação



Adição de anexos e comentários em avaliações

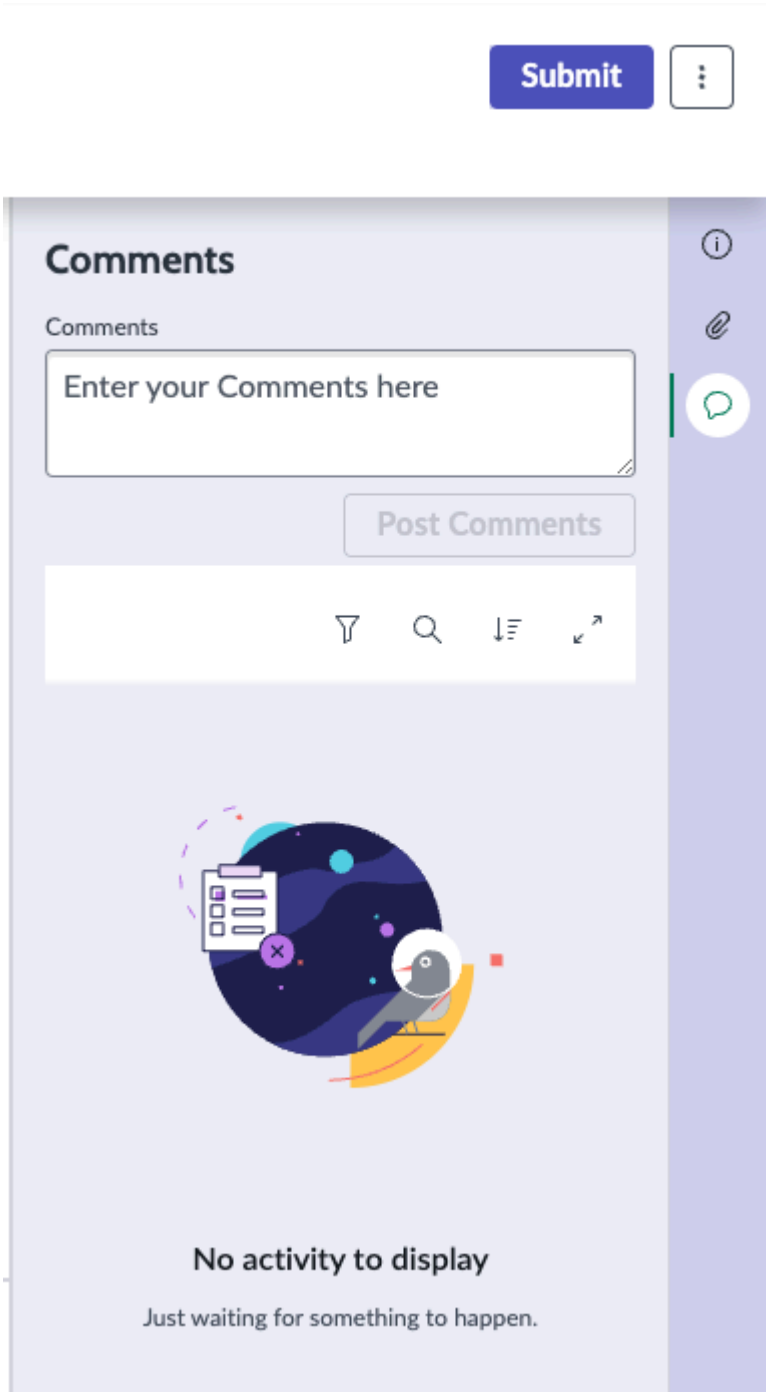
Se você tiver a função de leitor de avaliação [sn_int_asmt.assessment_reader], poderá anexar documentos a avaliações no estado aberto selecionando o ícone de anexo Ícone de . Você pode adicionar comentários a uma avaliação a qualquer momento, independentemente do estado da avaliação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O exemplo a seguir mostra como você pode adicionar comentários selecionando o ícone de comentário Ícone de .

Seção de comentários



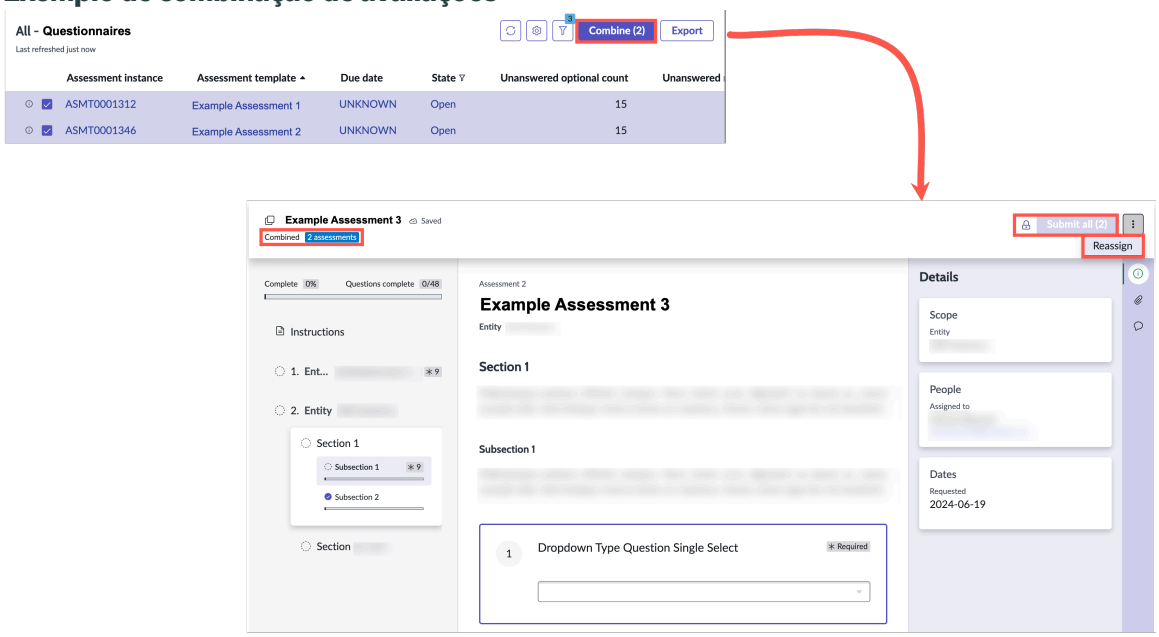
Combinando avaliações

Você pode combinar várias avaliações atribuídas em uma única exibição simplificada. Você pode enviar ou reatribuir essas avaliações combinadas de uma só vez. A combinação de avaliações permite enviar ou reatribuir em massa para lidar com todas as avaliações em uma ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de combinação de avaliações



Para obter mais informações, consulte Combine suas avaliações em um único envio.

Copiando respostas de avaliações anteriores

Se você tiver a função de Flow Designer [flow_designer] ou de administrador de avaliação [sn_smart_asmt.assessment_admin], poderá adicionar a ação Copiar respostas de avaliação inteligente Workflow Studio aos seus fluxos e subfluxos. Esta ação de fluxo permite que você reutilize respostas de uma avaliação anterior.

A tabela a seguir mostra o formulário de ação Copiar respostas de avaliação inteligente.

Copiar formulário de ação de respostas de avaliação inteligente

Campo	Descrição
Avaliação de origem [Instância de avaliação inteligente]	Avaliação da qual você está copiando respostas para reutilização. Você deve usar a referência do registro da instância de avaliação para esta seleção.
Avaliação desejada [Instância de avaliação inteligente]	Avaliação para a qual você está copiando respostas. Você deve usar a referência do registro da instância de avaliação para esta seleção.

A avaliação de origem da qual você está copiando e a avaliação de destino para reutilizar as respostas devem ser baseadas no mesmo modelo. Depois que esta ação de fluxo é implementada, as respostas da avaliação de origem ficam disponíveis automaticamente como respostas para as respostas do avaliador.

Para obter mais informações sobre como adicionar ações a fluxos em Workflow Studio, consulte Create a flow in Workflow Studio .

Responder a uma avaliação

Responda a uma avaliação que foi atribuída à sua fila. Suas respostas à avaliação ajudam a tomar decisões fundamentadas e a realizar ações direcionadas usando a aplicação Mecanismo de avaliação inteligente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_smart_asmt.actor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando uma tarefa é atribuída para responder a uma avaliação, você envia suas respostas para a avaliação no espaço relevante. As avaliações inteligentes estão disponíveis para uso com a certificação de controle e a identificação de risco. Suas respostas podem ajudar a coletar evidências para comprovar que um controle está implementado ou ajudar a identificar lacunas que podem levar a possíveis riscos.

Procedimento

1. Navegue até o seu espaço.
2. Navegue até sua lista de avaliações atribuídas.
   Veja um exemplo de como navegar até esta lista no Espaço de Conformidade.
   a. Navegar até **Espaços** > **Espaço de conformidade**
   b. Selecione o ícone de tarefa (Ícone de ) e navegue até **Minhas tarefas pendentes** > **Atestados de controle** > **Avaliações inteligentes**.
3. Revise todas as instruções ou informações de referência.
   Você pode ver o texto de orientação de pergunta adicional para sua revisão ao concluir as perguntas.
4. Responda a todas as perguntas relevantes do questionário.
   Suas respostas são salvas automaticamente.
5. Selecione **Enviar**.

Combine suas avaliações em um único envio

Combine suas Mecanismo de avaliação inteligente avaliações para que você possa responder a todas elas em uma exibição. Dessa forma, você pode simplificar o processo de resposta e facilitar o processamento de avaliações.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_smart_asmt.actor

Procedimento

1. Navegue até o seu espaço.
2. Navegue até sua lista de avaliações.
   Veja um exemplo de como navegar até esta lista no Espaço de Conformidade.
   a. Navegar até **Espaços** > **Espaço de conformidade**
   b. Selecione o ícone de lista (ícone de ) e navegue até **Atestados de controle** > **Avaliações inteligentes**.
3. Marque a caixa de seleção para cada avaliação que você deseja combinar.
4. Selecione **Combinar**.
5. Insira um nome opcional para a avaliação combinada e selecione **Prosseguir**.

   Você será direcionado para uma instância de avaliação combinada que mostra todas as avaliações selecionadas em uma exibição de avaliação. O escopo, as informações de referência e as instruções de cada avaliação original são preservados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Responda a todas as perguntas na avaliação.
7. Selecione **Enviar tudo**.

Resultado

Cada avaliação que você combinou nesta exibição de avaliação foi enviada com suas respostas.

Referência do Mecanismo de avaliação inteligente

Os tópicos de referência fornecem as descrições detalhadas de tabelas, propriedades, formulários e funções que são instaladas com a aplicação Mecanismo de avaliação inteligente.

Funções no Mecanismo de avaliação inteligente

As funções determinam as permissões e o acesso na aplicação Mecanismo de avaliação inteligente.

Ações de fluxo para definições de subfluxo de execução

Se você definir seus próprios subfluxos de execução em Workflow Studio, poderá usar as ações de fluxo padrão que estão disponíveis em Now Platform. Cada ação lida com diferentes aspectos da execução ou manutenção de inventário, o que pode ajudar a trazer alguma consistência na forma como os dados são recuperados e atualizados.

Funções no Mecanismo de avaliação inteligente

As funções determinam as permissões e o acesso na aplicação Mecanismo de avaliação inteligente.

Ações de fluxo para definições de subfluxo de execução

Se você definir seus próprios subfluxos de execução em Workflow Studio, poderá usar as ações de fluxo padrão que estão disponíveis em Now Platform. Cada ação lida com diferentes aspectos da execução ou manutenção de inventário, o que pode ajudar a trazer alguma consistência na forma como os dados são recuperados e atualizados.

Configurações na janela pop-up Ação de teste

Selecione **Testar** no formulário Acionar ação de avaliação inteligente para testar o design de uma avaliação. Em seguida, você especifica as configurações do teste na janela pop-up Ação de teste.

Acionar formulário de ação de avaliação inteligente

Use o formulário Acionar ação de avaliação inteligente para adicionar ações de avaliação a um fluxo ou para obter um snippet de código para um script como parte do processo de acionamento de Mecanismo de avaliação inteligente avaliações.

Funções no Mecanismo de avaliação inteligente

As funções determinam as permissões e o acesso na aplicação Mecanismo de avaliação inteligente.

Ações de fluxo para definições de subfluxo de execução

Se você definir seus próprios subfluxos de execução em Workflow Studio, poderá usar as ações de fluxo padrão que estão disponíveis em Now Platform. Cada ação lida com diferentes aspectos da execução ou manutenção de inventário, o que pode ajudar a trazer alguma consistência na forma como os dados são recuperados e atualizados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações na janela pop-up Ação de teste

Selecione **Testar** no formulário Acionar ação de avaliação inteligente para testar o design de uma avaliação. Em seguida, você especifica as configurações do teste na janela pop-up Ação de teste.

Acionar formulário de ação de avaliação inteligente

Use o formulário Acionar ação de avaliação inteligente para adicionar ações de avaliação a um fluxo ou para obter um snippet de código para um script como parte do processo de acionamento de Mecanismo de avaliação inteligente avaliações.

Como os tipos de métrica legados são migrados para seções em modelos

Os tipos de métrica legada são migrados para seções específicas nos modelos de avaliação na aplicação Mecanismo de avaliação inteligente.

Resultados da migração de uma categoria de métrica para um modelo de avaliação

Você pode usar o formulário de migração do modelo de avaliação para especificar o tipo de métrica legada a ser migrada e para exibir os resultados de uma migração.

Funções no Mecanismo de avaliação inteligente

As funções determinam as permissões e o acesso na aplicação Mecanismo de avaliação inteligente.

Ações de fluxo para definições de subfluxo de execução

Se você definir seus próprios subfluxos de execução em Workflow Studio, poderá usar as ações de fluxo padrão que estão disponíveis em Now Platform. Cada ação lida com diferentes aspectos da execução ou manutenção de inventário, o que pode ajudar a trazer alguma consistência na forma como os dados são recuperados e atualizados.

Configurações na janela pop-up Ação de teste

Selecione **Testar** no formulário Acionar ação de avaliação inteligente para testar o design de uma avaliação. Em seguida, você especifica as configurações do teste na janela pop-up Ação de teste.

Acionar formulário de ação de avaliação inteligente

Use o formulário Acionar ação de avaliação inteligente para adicionar ações de avaliação a um fluxo ou para obter um snippet de código para um script como parte do processo de acionamento de Mecanismo de avaliação inteligente avaliações.

Como os tipos de métrica legados são migrados para seções em modelos

Os tipos de métrica legada são migrados para seções específicas nos modelos de avaliação na aplicação Mecanismo de avaliação inteligente.

Resultados da migração de uma categoria de métrica para um modelo de avaliação

Você pode usar o formulário de migração do modelo de avaliação para especificar o tipo de métrica legada a ser migrada e para exibir os resultados de uma migração.

Funções no Mecanismo de avaliação inteligente

As funções determinam as permissões e o acesso na aplicação Mecanismo de avaliação inteligente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

SAE funções

SAE funções

Função	Permissões
Ator de avaliação [sn_smart_asmt.actor]	• Responda às avaliações atribuídas a eles. • Reatribua as avaliações atribuídas a eles.
Leitor de avaliação [sn_smart_asmt.assessment_reader]	• Leia a avaliação que está nas categorias para as quais o usuário tem a função de leitor de avaliação. • Leia e comente as avaliações criadas se o usuário tiver a função assessment_reader. • Exiba e comente as avaliações geradas a partir desse modelo.
Administrador de avaliação [sn_smart_asmt.assessment_admin]	Inclui a função da plataforma assessment_admin. Administrador da aplicação SAE. • Acesse o Espaço de avaliação. • Crie, exiba, atualize ou exclua uma categoria de modelo. • Crie, exiba, atualize ou exclua um modelo de avaliação. • Exiba todas as avaliações, altere o estado das avaliações ou reatribua as avaliações. • Migre os tipos de métrica existentes para os modelos de avaliação.
Leitor de modelo [sn_int_asmt.template_reader]	• Acesse o Espaço de avaliação. • Leia o modelo se o usuário tiver uma função de categoria de modelo associada a um modelo de avaliação.
Gerenciador de modelos [sn_int_asmt.template_manager]	Inclui a função template_reader. • Leia, grave e crie os modelos de avaliação específicos que se baseiam nas categorias mapeadas para os modelos. • O acesso às categorias de modelo ao criar os modelos é regido pela mesma lógica do leitor de modelo.

Ações de fluxo para definições de subfluxo de execução

Se você definir seus próprios subfluxos de execução para a aplicação [Mecanismo de avaliação inteligente em Workflow Studio, poderá usar as ações de fluxo padrão que estão disponíveis em Now Platform. Cada ação lida com os diferentes aspectos da execução ou manutenção

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de inventário, o que pode ajudar a trazer alguma consistência na forma como os dados são recuperados e atualizados.

Os fluxos de execução nos dados de demonstração que foram enviados com Now Platform usam as ações de fluxo na tabela a seguir.

Ações de fluxo disponíveis como parte do sistema de base

Nome da ação	Descrição
Acionar ação de avaliação inteligente	Ação de fluxo para criar e atribuir uma avaliação. A ação de fluxo usa a linha de pedido do cliente, o item de configuração (IC) e o produto vendido como entrada e cria o item-base de instalação e o produto instalado.
Atualizar item de configuração	Ação de fluxo que inclui uma maneira prescritiva de atualizar o subfluxo de execução de pedido dos itens de configuração. A ação de fluxo usa o produto vendido, o ID do modelo do produto e os comentários como entrada e atualiza o item de configuração correspondente que se baseia no item-base de instalação.
Obter produto secundário vendido	Ação de fluxo que inclui uma maneira prescritiva de recuperar os produtos vendidos que são relevantes para uma especificação em um pedido do cliente. A ação de fluxo usa a especificação e o produto vendido primário como entrada e recupera o produto vendido secundário da respectiva hierarquia. O uso desta ação de fluxo ajuda nas atualizações de inventário de produtos que ocorrem no final do processo de execução.
Obter valor característico do pedido do cliente	Ação de fluxo que usa o item de linha do pedido do cliente e a característica como entrada e retorna um valor de característica do item de linha do pedido do cliente. Se a característica não estiver presente no item de linha do pedido do cliente, ele retornará o valor padrão da característica da respectiva oferta de item de linha do pedido.

Tópicos relacionados

- Flow Designer
- Building flows
- Create a flow in Workflow Studio

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações na janela pop-up Ação de teste

Você pode selecionar **Testar** no formulário Acionar ação de avaliação inteligente para testar o design de uma avaliação Mecanismo de avaliação inteligente. Em seguida, você especifica as configurações do teste na janela pop-up Ação de teste.

Janela pop-up de ação de teste

Configurações na janela pop-up Ação de teste

Configuração	Descrição
Modelo de avaliação	Modelo de avaliação que é a base para as avaliações geradas.
Avaliadores	Pessoas que são notificadas sobre a avaliação e normalmente respondem à avaliação ou a atribuem a outro usuário. Uma instância de avaliação é atribuída a cada avaliador. Os avaliadores têm a função de Ator de avaliação [sn_int_asmt.actor]. Consulte Funções no Mecanismo de avaliação inteligente.
Solicitante	Entre em contato com o avaliador em caso de dúvidas. Cada avaliação gerada inclui as informações de contato.
Descrição	Texto que ajuda outras pessoas a entender a intenção das avaliações geradas.
Categoria de modelo	Categoria da qual o modelo de avaliação deve ser membro. Por exemplo, Risco, Desempenho, Segurança, Dados pessoais e assim por diante. Categorias de modelo que impõem a segregação de dados para modelos. Uma categoria controla quais usuários podem exibir um modelo. Cada modelo de avaliação está associado a uma ou mais categorias de modelo. Para exibir um modelo em uma categoria, você deve ter uma função de categoria associada à categoria. Para obter mais informações, consulte Criar uma categoria de modelo de avaliação. **Nota:** Você pode criar uma avaliação somente a partir de um modelo de avaliação publicado. Você pode atualizar um modelo publicado somente se nenhuma avaliação ativa estiver associada ao modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações na janela pop-up Ação de teste

Configuração	Descrição
Avaliação desejada	Registros de tabela que são selecionados para serem avaliados, também conhecidos como escopo de avaliação. Várias tabelas podem ser adicionadas como destino de avaliação, o que torna o escopo uma combinação de registros de cada tabela.

Acionar formulário de ação de avaliação inteligente

Use o formulário Acionar ação de avaliação inteligente para adicionar ações de avaliação a um fluxo ou para obter um snippet de código para um script como parte do processo de acionamento de Mecanismo de avaliação inteligente avaliações.

Acionar formulário de ação de avaliação inteligente

Acionar formulário de ação de avaliação inteligente

Campo	Descrição
Modelo de avaliação	Registro do modelo de avaliação inteligente a ser usado para gerar a avaliação.
Avaliadores	Pessoas que são notificadas sobre a avaliação e normalmente respondem à avaliação ou a atribuem a outro usuário. Uma instância de avaliação é atribuída a cada avaliador. Os avaliadores têm a função de Ator de avaliação [sn_int_asmt.actor]. Consulte Funções no Mecanismo de avaliação inteligente.
Solicitante	Usuário que é o contato para perguntas do avaliador. Cada avaliação gerada inclui as informações de contato.
Prazo	Prazo que aparece na avaliação. Esta configuração substitui a configuração de **Duração** e a configuração de **Duração** no modelo.
Duração	Período usado para calcular a data de vencimento da avaliação, a partir do momento em que a avaliação é acionada. Esta configuração substitui a configuração de **Duração** no modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acionar formulário de ação de avaliação inteligente

Campo	Descrição
Manipulação de duplicação	Ação a ser tomada quando houver uma avaliação duplicada. **Nota:** Uma avaliação será considerada duplicada se houver outra avaliação aberta com o mesmo modelo, itens de escopo, grupo ou avaliadores. • **Não criar avaliações duplicadas** • **Criar avaliações duplicadas** • **Criar novas avaliações e cancelar as existentes** Crie uma avaliação para mudar o estado da avaliação existente para **Cancelado**.
Grupo de avaliação	Grupo de avaliação ao qual as avaliações geradas estão associadas. **Nota:** O grupo de avaliação selecionado deve estar em um estado aberto e conter as avaliações vinculadas ao mesmo modelo de avaliação que você está usando. Se você selecionar um grupo de avaliação, o sistema verificará se o grupo está aberto ou fechado: • Aberto: o sistema valida primeiro que o grupo existente contém pelo menos uma avaliação que está vinculada ao mesmo modelo de avaliação. Em caso afirmativo, as avaliações geradas serão adicionadas ao grupo existente. • Encerrado: as avaliações não podem ser adicionadas ao grupo existente. **Nota:** Se você não selecionar um grupo de avaliação, todas as avaliações geradas serão agrupadas em um grupo recém-criado.
Escopo	Lista de todos os itens de escopo aos quais as avaliações geradas são aplicadas. Cada item de escopo contém duas chaves: `tabela` e `registro`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acionar formulário de ação de avaliação inteligente

Campo	Descrição
	Para cada item de contexto configurado no nível do modelo, um item de escopo correspondente deve ser configurado. Por exemplo, se os itens de contexto de um modelo incluírem tabelas como Controles [sn_compliance_control] e Entidade [sn_grc_profile], pelo menos dois itens de escopo deverão ser configurados no escopo: um com a tabela: Entidade [sn_grc_profile], registro: [profile_record_id] e outro com a tabela: Controles [sn_compliance_control], registro: [control_record_id]. Os registros da tabela a serem avaliados também são conhecidos como escopo de avaliação. Você pode adicionar vários itens de escopo, mas não da mesma tabela.

Como os tipos de métrica legados são migrados para seções em modelos

Os tipos de métrica legada são migrados para seções específicas nos modelos de avaliação na aplicação Mecanismo de avaliação inteligente.

Como os tipos de métrica são mapeados

Esta tabela mostra o mapeamento usado para mover os tipos de métrica existentes para a seção nos modelos de avaliação.

Tipos de métrica para o tipo de avaliação

Tipo de métrica existente	Mapeado para
Nome (texto traduzido) (tamanho máximo de 255)	Campo**Nome** (texto traduzido) na tabela Modelo de avaliação.
Descrição (texto traduzido) (tamanho máximo de 1000)	Campo**Descrição** (HTML traduzido) na tabela Modelo de avaliação.
Tabela (nome da tabela)	Campo**Tabela** (Nome da tabela) na tabela Item de contexto.

Como as categorias de métrica são mapeadas

Esta tabela mostra o mapeamento usado para mover as categorias de métrica existentes para a tabela de seção nos modelos de avaliação.

As categorias de métrica são mapeadas para a tabela Seção

Tipo de métrica existente	Mapeado para a tabela Seção
Nome (texto traduzido) (tamanho máximo de 255)	Campo**Nome** (texto traduzido).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As categorias de métrica são mapeadas para a tabela Seção

Tipo de métrica existente	Mapeado para a tabela Seção
Descrição (texto traduzido) (tamanho máximo de 1000)	Campo**Descrição** (texto traduzido).
Ordem (inteiro)	Campo**Ordem** (índice de ordem).

Como as métricas são mapeadas

Esta tabela mostra o mapeamento usado para mover as métricas existentes para a tabela de perguntas nos modelos de avaliação.

As métricas são mapeadas para a tabela de perguntas

Tipo de métrica existente	Mapeado para a tabela de perguntas
Permitir informações adicionais (verdadeiro/falso)	**Habilite o campo de justificativa** (verdadeiro/falso).
Tipo de dados (cadeia de caracteres) (tamanho máximo 40)	Com base no valor do campo **Tipo de dados**, a referência do tipo de pergunta apropriada é adicionada à tabela Pergunta. O tipo de dados é cadeia de caracteres.
Detalhes (html traduzido) (comprimento máximo de 8000)	Campo de**declaração de orientação** (HTML traduzido).
Pergunta (texto traduzido) (tamanho máximo 512)	Campo**Rótulo** (texto traduzido).
Obrigatório (verdadeiro/falso)	**É campo obrigatório** (verdadeiro/falso)
Máximo (inteiro)	Campo de**número máximo** (decimal)
Mínimo (inteiro)	Campo de**número mínimo** (decimal)
Ordem (inteiro)	**Pedido** (Índice de pedido)

Como os tipos de métrica são migrados para os tipos de pergunta

Após a migração, todos os registros de pergunta são definidos como tipo de dados **Texto**.

Após a migração, todos os registros de pergunta cuja métrica de origem é modelo/Numeric-scale são definidos com um layout de resposta de **Horizontal**.

Esta tabela mostra o mapeamento usado para mover os tipos de métrica existentes para os tipos de pergunta nos modelos de avaliação.

Mapeamentos de tipo de métrica

Tipo de métrica existente	Mapeado para
Anexo	Anexo
Escolha	Lista suspensa
Data	Data
Data/Hora	Data/Hora

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapeamentos de tipo de métrica

Tipo de métrica existente	Mapeado para
Escala Likert	Botão de opção
Seleção múltipla	Caixa de seleção
Escala numérica	Botão de opção
Referência	Referência
Sim/Não	Botão de opção

Como os campos são mapeados

Esta tabela mostra o mapeamento usado para mover os campos existentes para a tabela de perguntas nos modelos de avaliação.

Os campos são mapeados para a tabela de perguntas

Campo na tabela existente	Mapeado para a tabela de perguntas
Tabela de referência	Campo**de tabela**.
Condição	Campo de**condição de filtro**.

Como as definições de métrica são mapeadas

Esta tabela mostra o mapeamento usado para mover as definições de métrica existentes para a tabela de seleção nos modelos de avaliação.

As definições de métrica são mapeadas para a tabela Opção

Definição de métrica na tabela existente	Mapeado para a tabela Opção
Exibição	Campo de**rótulo de texto** na tabela Opção
Ordem	O tipo de dados**inteiro** é mapeado para o campo **Pedido** na tabela Opção que se baseia na mesma sequência crescente dos registros de definição de modelo no campo **Valor**que está associado a um modelo específico.

Como os modelos de métrica de avaliação são mapeados

Somente modelos em que o campo **Permitir imagem** está definido como falso são migrados. Nenhum mapeamento de campo foi feito para esta tabela.

As métricas cujo tipo de dados é modelo serão migradas como perguntas do tipo botão de opção se o campo **Permitir imagem** estiver definido como falso no nível do modelo.

Como as definições do modelo de avaliação são mapeadas

Esta tabela mostra o mapeamento usado para mover as definições de modelo existentes para a tabela de seleção nos modelos de avaliação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As definições do modelo de avaliação são mapeadas para a tabela Opção

Definição do modelo de avaliação na tabela existente	Mapeado para a tabela Opção
Exibição	Campo de**rótulo de texto**.
Valor	O tipo de dados inteiro é mapeado para o campo **Pedido** na tabela Opção, com base na mesma sequência crescente dos registros de definição de modelo no campo **Valor**que está associado a um modelo específico.

Resultados da migração de uma categoria de métrica para um modelo de avaliação

Você pode exibir os dados que foram migrados do tipo de métrica para o modelo de avaliação Mecanismo de avaliação inteligente nas listas relacionadas no formulário de migração do modelo de avaliação.

Visão geral

Depois de preencher o formulário de migração do modelo de avaliação e iniciar o processo de migração, você pode exibir o andamento e confirmar se ele foi concluído com sucesso ou se houve erros. Para obter mais informações sobre o processo de migração, consulte Como criar um modelo de avaliação a partir de tipos de métrica de avaliação legados, Migrar um tipo de métrica legado para um modelo de avaliaçãoe Como os tipos de métrica legados são migrados para seções em modelos.

Exibição dos resultados da migração

Para exibir os resultados da migração, navegue até **Todos** > **Mecanismo de avaliação inteligente** > **Administração** > **Migrações de modelo**. Na lista Migrações do modelo de avaliação, selecione o número da migração. Cada registro de migração para um tipo de métrica é atribuído a um número exclusivo que começa com o texto ATMIG. O formulário exibe os valores que foram usados para gerar o modelo. As listas relacionadas exibem o status e o conteúdo dos dados migrados. A tabela Migrações de seção fornece uma descrição dos campos nas listas relacionadas.

Resultados da migração

A tabela a seguir descreve os campos na lista relacionada Migrações de seção.

Lista relacionada de migrações de seção

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo que começa com o texto ATSMIG no registro de migração da seção. Você pode usar o número para pesquisar o registro.
Categoria de métrica de origem	Categoria de métrica criada a partir da seção depois que os tipos de métrica são migrados.
Seção de destino	Seção que foi preenchida durante a migração.
Status das migrações	Status da migração:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista relacionada de migrações de seção

Campo	Descrição
	• **Concluído**: a migração foi concluída com sucesso. • **Erro**: ocorreu um erro durante a migração.
Detalhes do erro	Descrição de um erro ocorrido durante a migração malsucedida.

Selecione a seta para baixo de uma seção para exibir a lista de perguntas na seção. A tabela a seguir descreve os campos na lista relacionada a migrações de pergunta.

Perguntar lista relacionada a migrações

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo, começando com o texto ATQMIG, que o sistema atribuiu ao registro de migração da pergunta. Você pode usar o número para pesquisar o registro.
Métrica de origem	Métrica criada a partir de uma pergunta após a migração do modelo de avaliação.
Pergunta de destino	Pergunta que foi criada após a migração.
Status das migrações	Status da migração: • **Concluído**: a migração foi concluída com sucesso. • **Sem suporte**: a métrica no tipo de métrica original não é compatível com a migração. • **Erro**: ocorreu um erro durante a migração.
Detalhes do erro	Descrição de um erro ocorrido durante a migração malsucedida.

Selecione a seta para baixo de uma pergunta para exibir a lista de opções de resposta para a pergunta. A tabela a seguir descreve os campos na lista relacionada Migrações de opção de resposta.

Lista relacionada a migrações de opção de resposta

Campo	Descrição
Migrações de opção de resposta	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista relacionada a migrações de opção de resposta

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo, começando com o texto ATROMIG, que o sistema atribuiu ao registro de migração para a opção de resposta. Você pode usar o número para pesquisar o registro.
Definição de métrica de origem	Definição de métrica das opções que são migradas para uma pergunta.
Definição de modelo de origem	Campo referenciado para a definição do modelo das opções de resposta que são preenchidas automaticamente se o tipo de dados da métrica de origem for um modelo.
Opção de resposta de destino	Campo que mostra a opção de resposta que foi criada após a migração da origem.
Status das migrações	Status da migração: • **Concluído**: a migração foi concluída com sucesso. • **Erro**: ocorreu um erro durante a migração.
Detalhes do erro	Descrição de um erro ocorrido durante a migração malsucedida.

Tópicos relacionados

Como os tipos de métrica legados são migrados para seções em modelos

Gestão de risco de terceiros

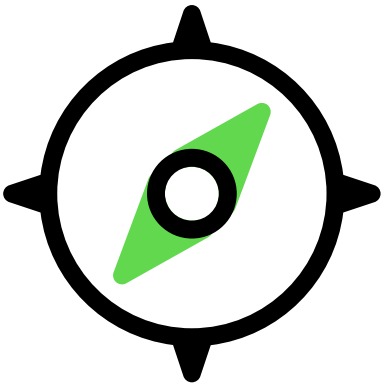
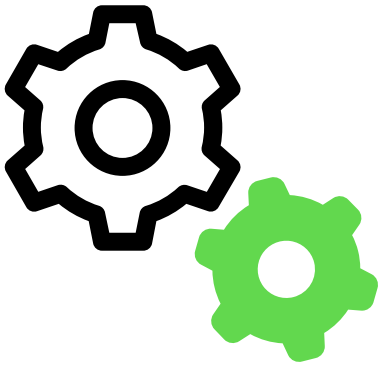
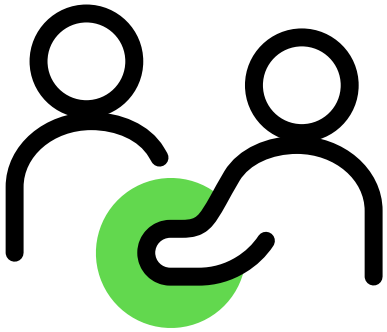
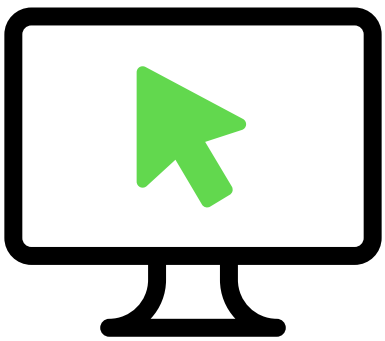
A aplicação ServiceNow® GRC: Gestão de risco de terceiros (TPRM) permite que você identifique, avalie e reduza proativamente os riscos associados aos relacionamentos com terceiros. TPRM fornece um processo centralizado para gerenciar seu portfólio de terceiros, avaliar e pontuar riscos e executar correções.

Iniciar

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativas para todos os apps lançados, consulte as ServiceNow Store notas de versão de histórico de versões .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar	Configurar	Solicitar due diligence para risco de terceiros
		
Saiba mais sobre como gerentes de risco de terceiros, usuários de risco de terceiros e administradores de risco de terceiros usam a aplicação Gestão de risco de terceiros.	Você pode ativar ou fazer upgrade do TPRM, baixando as aplicações do ServiceNow Store e definindo as configurações para atender às suas necessidades.	Solicite a devida diligência de risco de terceiros para determinar o nível de risco das interações com terceiros e seu compromisso.
Avaliar risco de terceiros	**Monitorar o risco de terceiros**	**Aprovar ou rejeitar solicitações de diligência prévia**
		
Use Gestão de risco de terceiros para identificar e avaliar possíveis riscos associados aos seus relacionamentos com terceiros.	Use a aplicação Gestão de risco de terceiros para monitorar possíveis riscos associados aos seus relacionamentos com terceiros.	Configure os níveis de aprovação e as regras para solicitações de diligência prévia na aplicação Gestão de risco de terceiros a serem usadas ao aprovar ou rejeitar solicitações depois de revisar as respostas ao questionário e os resultados do processo de diligência prévia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar o processo de risco do contrato



Proteja os interesses da sua organização, como negociador de contratos de risco de terceiros, incorporando provisões contratuais específicas para que você possa lidar com os riscos identificados.

Como trabalhar na interface do usuário clássica VRM



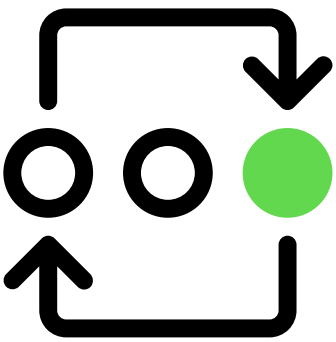
Use a interface do usuário legada para executar todas as Gestão de riscos do fornecedor tarefas.

Usar relatórios de inteligência de risco



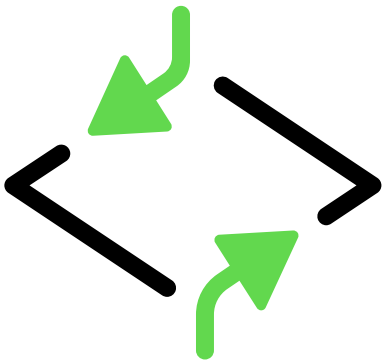
Gerencie e solicite pontuações ou relatórios de inteligência de risco de provedores externos de conteúdo de inteligência de risco.

Integrar pontuações de provedores de inteligência de risco



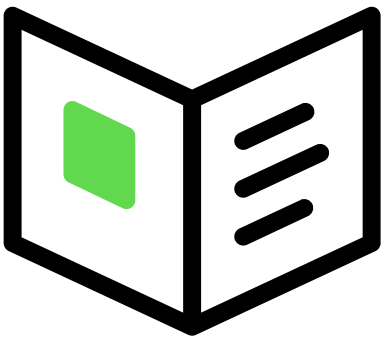
Integrar pontuações de provedores de inteligência de risco. As pontuações fornecem informações sobre o quão confiável e seguro um terceiro pode ser.

Usar o portal de terceiros



Use o portal de terceiros para responder a questionários, solicitações de documentação, tarefas e problemas. O portal é o ponto de interação entre contatos de terceiros e avaliadores de risco.

Referência



Os tópicos de referência fornecem descrições detalhadas de tabelas, propriedades, formulários e funções que são instalados com a aplicação Gestão de risco de terceiros.

Tradução automática

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça ou responda perguntas na comunidade do GRC .
- Pesquise artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Saiba como criar apps no site do desenvolvedor .
- Contato Suporte e atendimento ao cliente .

Explorando Gestão de risco de terceiros

A aplicação Gestão de risco de terceiros centraliza e padroniza os processos, materiais de origem, pessoas responsáveis e métodos do seu programa de gestão de riscos de terceiros. Você pode melhorar suas operações gerenciando seu portfólio de terceiros e identificando, rastreando e mitigando os problemas que surgem com terceiros.

Visão geral Gestão de risco de terceiros

Para proteger os ativos, a reputação e as operações da sua organização, o programa de gestão de riscos de terceiros deve identificar, avaliar e mitigar os riscos associados a partes externas. A aplicação TPRM ajuda a impedir que provedores, parceiros e fornecedores terceirizados criem uma interrupção nos negócios ou um impacto negativo no desempenho dos negócios. Ao usar a aplicação TPRM, você pode reduzir a carga manual e os custos do processo de avaliação de risco por meio da automação.

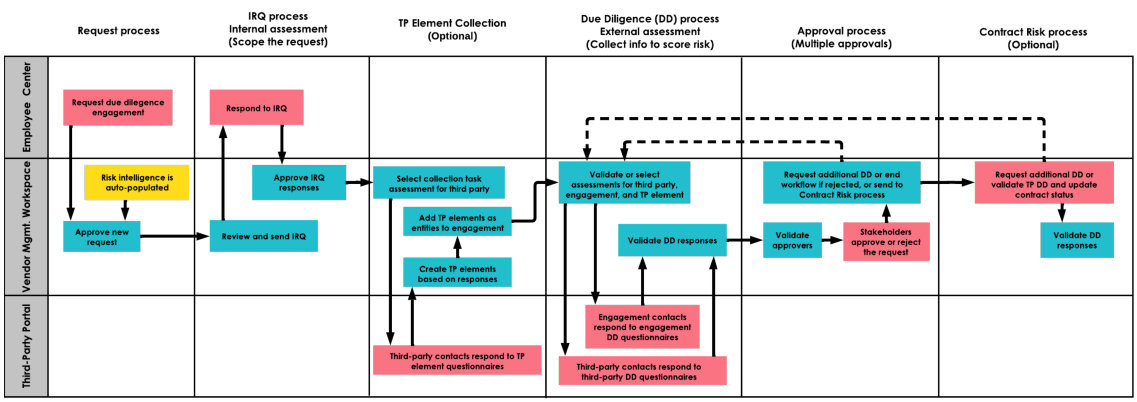
TPRM O reúne todas as informações de risco de terceiros em um ambiente.

As seguintes capacidades principais podem ajudá-lo a avaliar o risco com mais eficácia:

- Fluxos de trabalho de integração, desligamento, renovações e diligência prévia adicional
- Gestão de avaliações
- Monitoramento contínuo de riscos
- Gestão de desempenho de risco

Fluxo de trabalho do Gestão de risco de terceiros

O infográfico a seguir mostra o fluxo de trabalho dos processos mais importantes que você pode usar para gerenciar riscos.



Etapas de fluxo de trabalho de alto nível

1. Um funcionário interno solicita a devida diligência em um novo terceiro ou compromisso. Para obter mais informações, consulte Terminologia.
2. Depois de fazerem a solicitação, o gerente de risco de terceiros (TPR) aprova a solicitação de um Questionário de risco inerente (IRQ). O IRQ é um conjunto de perguntas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

que pontua e define o escopo da diligência prévia necessária sobre terceiros ou compromissos.

3. Depois que o avaliador atribuído conclui o IRQ, o gerente de TPR revisa e aprova.
4. Se forem necessários elementos de terceiros, o gerente de TPR ou o proprietário da solicitação de diligência prévia iniciarão a coleta de elementos de terceiros. Um questionário de elemento de terceiros é enviado para o contato do compromisso.
5. Os registros de elementos de terceiros são criados manualmente pelo gerente ou proprietário do TPR com base nas respostas ao questionário do contato do compromisso. Quando esses registros de elemento de terceiros são criados, os registros de entidade são criados automaticamente para cada elemento. O gerente ou proprietário do TPR abre o compromisso e adiciona elementos manualmente como entidades na guia Entidades.
6. Todos os questionários de terceiros externos selecionados pelo gerente de TPR são enviados automaticamente. Se você tiver alguma inteligência de risco integrada, as informações relevantes serão extraídas neste momento.
7. As informações são pontuadas e combinadas em uma única exibição do processo de diligência prévia para exibir todas as pontuações, questionários concluídos, problemas, aprovações e comentários.
8. Todos os aprovadores podem revisar a diligência prévia e ver as informações detalhadas antes de fazerem uma aprovação.
9. Depois que todos os aprovadores aprovam a solicitação de diligência prévia, todas as informações de diligência prévia podem ser disponibilizadas para a pessoa que está negociando o contrato. O processo de risco de contrato se aplica somente se um contrato for necessário.
10. O negociador de contrato pode ver as informações detalhadas de todas as pontuações e questionários. Se for necessária diligência prévia adicional, eles poderão solicitá-la.
11. Se o negociador de contrato executar com sucesso um contrato com o terceiro, ele poderá carregá-lo e especificar que o contrato seja executado. Esta ação notifica automaticamente todas as principais partes interessadas sobre o status do contrato.
12. O negociador de contratos também pode especificar que o contrato não é executado e que o terceiro não está envolvido nos negócios.

Nota:
Depois que o processo de IRQ tiver entrado no estado de IRQ em andamento, você poderá solicitar relatórios de inteligência de risco associados à sua solicitação de diligência prévia. Para obter mais informações, consulte Como usar relatórios e pontuações de inteligência de risco e Solicitar um relatório de inteligência de risco associado a uma solicitação de diligência prévia.

Para obter uma descrição detalhada do TPRM fluxo de trabalho de diligência prévia, consulte Fluxo de trabalho de diligência prévia.

Benefícios do Gestão de risco de terceiros

A tabela a seguir mostra os benefícios da aplicação Gestão de risco de terceiros.

Benefício	Recurso	Usuários
Exiba informações importantes sobre riscos e acesse ações rapidamente.	Página inicial da TPRM	Todos os usuários TPRM
Use relatórios de gestão de diligência prévia para rastrear, priorizar e gerenciar responsabilidades.	TPRM Relatórios de gestão de due diligence	Todos os usuários TPRM

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefício	Recurso	Usuários
Identifique e avalie o risco potencial associado ao seu relacionamento com terceiros.	TPRM Página de atividade de risco	Todos os usuários TPRM
Identifique as localizações geográficas de terceiros ativos e compromissos. Você pode configurar filtros para exibir classificações de risco e tipos de compromisso específicos.	TPRM Mapa de concentração de risco	Todos os usuários TPRM
Priorize avaliações, problemas e tarefas que precisam de atenção.	TPRM Página de atividade de risco	Todos os usuários TPRM
Acesse as tarefas atribuídas a você e aos membros do seu grupo.	TPRM Página da tarefa	Todos os usuários TPRM
Acesse todos os itens que você pode exibir ou agir em TPRM.	TPRM Página de lista	Todos os usuários TPRM
Use a página de compromisso para acessar todas as informações e status atuais de um terceiro ou compromisso.	Obter uma visão geral de um terceiro ou compromisso	Todos os usuários internos
Importe dados existentes (terceiros, compromissos, avaliações, questionários, problemas e assim por diante) de outros sistemas (como a plataforma Aravo, a plataforma ProcessUnity e assim por diante). Você não é cobrado pela importação dos dados.	Importar dados existentes de outros sistemas	Gerentes e administradores de RTP
Trabalhe em todos os processos no fluxo de trabalho de uma solicitação de diligência prévia: IRQs, diligência prévia externa, aprovação, risco de contrato e solicitações encerradas.	Como monitorar o processo de solicitação de diligência prévia	Gerentes e administradores de RTP
Use o portal de terceiros como um ponto primário de interação para terceiros e avaliadores de risco.	Como gerenciar o portal de terceiros	Gerentes de RTP, avaliadores de RTP e terceiros

Tradução automática

Perfil de risco

Um *perfil de risco* é uma avaliação abrangente dos riscos potenciais associados a um terceiro específico. Para gerar um perfil de risco, você avalia e documenta vários aspectos das operações, práticas e relacionamentos de terceiros. O objetivo é entender o nível de risco que eles podem representar para sua organização.

Um perfil de risco permite que você tome decisões fundamentadas sobre como envolver, monitorar e mitigar riscos associados a terceiros. Identifique áreas de preocupação, implemente estratégias de redução de risco e estabeleça processos de monitoramento contínuo para ajudá-lo a alinhar os relacionamentos de terceiros com sua tolerância de risco e objetivos estratégicos.

Para priorizar e gerenciar riscos com eficácia, você atribui pontuações ou classificações a muitos fatores de risco e os agrega para gerar uma avaliação de risco geral para o terceiro. TPRM exibe informações de perfil de risco na página inicial.

Componentes de um perfil de risco de terceiros

Informações de terceiros

Detalhes básicos, como nome, local, informações de contato, tamanho e estrutura de propriedade.

Classificações de risco composto

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Resultados de IRQ
- Classificações de avaliação de risco externo
- Classificações do compromisso
- Classificações da inteligência de risco

Domínio de risco

- Estabilidade financeira: uma avaliação da integridade financeira do terceiro para avaliar sua capacidade de cumprir suas obrigações contratuais. Isso inclui fatores como receita, lucratividade e níveis de endividamento.
- Risco operacional: uma avaliação das operações e processos de negócios de terceiros, incluindo sua capacidade de entregar produtos ou serviços de forma consistente e confiável.
- Conformidade e risco jurídico: uma revisão da adesão de terceiros às leis, regulamentações e padrões relevantes do setor. Isso pode incluir avaliações de conformidade com a proteção de dados, segurança e padrões éticos.
- Risco de segurança cibernética: uma avaliação das medidas de segurança cibernética e práticas de proteção de dados de terceiros para determinar sua capacidade de proteger informações confidenciais.
- Risco geopolítico: uma análise de fatores geopolíticos que podem afetar as operações de terceiros, como estabilidade política e mudanças regulatórias em seu país de origem.
- Risco de reputação: consideração da reputação de terceiros no setor, incluindo quaisquer incidentes ou contestações anteriores que possam afetar a marca da organização.
- Risco de continuidade de negócios: uma avaliação dos planos e capacidades de terceiros para manter as operações se houver interrupções ou desastres.

Inteligência de risco

Os provedores de inteligência de risco geram pontuações de risco para uma variedade de domínios de risco de terceiros. Sua organização pode comprar serviços de provedores que retornam dados semelhantes às pontuações de crédito pessoal. As pontuações fornecem informações sobre o quão confiável e seguro um terceiro pode ser.

Tradução automática

Por que você realiza a diligência prévia

A realização da diligência prévia em terceiros é um componente crucial do seu abrangente programa de risco de terceiros. Você realiza a devida diligência para se tornar ciente dos riscos associados a um terceiro para que possa decidir com confiança como formar seu relacionamento.

A gestão de risco de terceiros se concentra na avaliação e gestão dos riscos introduzidos por partes externas. Isso inclui a avaliação de fatores como riscos de segurança cibernética, conformidade com a privacidade de dados, estabilidade financeira, conformidade regulatória e resiliência operacional associadas aos compromissos. Você realiza a devida diligência (uma investigação ou exame do risco do relacionamento de negócios) para tomar decisões fundamentadas, estabelecer controles apropriados e reduzir o possível impacto negativo do envolvimento com terceiros.

Objetivos da diligência prévia

Cumprir as regulamentações

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As empresas geralmente estão sujeitas a vários regulamentos e requisitos jurídicos que exigem a realização da diligência prévia em terceiros. Essas regulamentações têm como objetivo impedir atividades ilegais, como lavagem de dinheiro, corrupção, fraude e outras formas de má conduta financeira. Ao realizar a diligência prévia, você demonstra seu compromisso com a conformidade e a redução de riscos. Consulte Regulamentos que afetam o risco de terceiros.

Proteja sua reputação

O envolvimento com um terceiro pode afetar diretamente a reputação de uma empresa. Ao conduzir a diligência prévia, você pode descobrir possíveis associações ou atividades negativas que possam prejudicar a imagem da sua marca ou a percepção pública. Isso permite que você tome decisões informadas sobre prosseguir com o compromisso ou tomar as medidas de mitigação apropriadas.

Proteção contra interrupções operacionais

Terceiros, como fornecedores, provedores de serviço ou parceiros, desempenham funções críticas nas operações da sua organização. Desempenho ruim, instabilidade financeira ou outros problemas com terceiros podem interromper suas operações e cadeia de suprimentos, levando a atrasos, problemas de qualidade ou outros problemas. A diligência prévia ajuda a avaliar a confiabilidade e a capacidade de terceiros, reduzindo o risco de interrupções operacionais.

Proteger informações confidenciais

Você pode compartilhar informações confidenciais com terceiros, como dados de clientes, propriedade intelectual ou segredos comerciais. A diligência prévia ajuda a avaliar as medidas de segurança de dados de terceiros, as práticas de privacidade e o compromisso geral com a proteção de informações confidenciais. Isso é crucial para manter a integridade dos dados e ajudar a evitar violações ou divulgações não autorizadas.

Reduzir riscos financeiros

O envolvimento com terceiros financeiramente instáveis pode representar riscos financeiros significativos. A diligência prévia ajuda a avaliar a integridade financeira, a solvabilidade e o histórico de pagamentos de possíveis parceiros ou terceiros. Ele permite que você avalie os riscos financeiros associados a um terceiro e tome decisões informadas com base em sua estabilidade financeira e histórico.

Cumprir com as políticas internas

Você pode ter políticas e padrões internos que ditam os critérios para se envolver com terceiros. A diligência prévia ajuda a garantir que terceiros em potencial se alinhem com as políticas, como práticas de sustentabilidade, requisitos de diversidade e inclusão ou diretrizes éticas.

Tópicos relacionados

Tipos de due diligence

Tipos de due diligence

No processo de diligência prévia, você normalmente realiza vários tipos de diligência prévia para coletar informações relevantes e avaliar vários aspectos do terceiro. Os tipos específicos de diligência prévia que você realiza variam de acordo com a natureza e a criticidade do compromisso e dos riscos envolvidos.

Diligência prévia de segurança da informação

A diligência prévia de segurança da informação é essencial. Envolve a avaliação das práticas de proteção de dados de terceiros, medidas de segurança cibernética e processos de manipulação de informações. Isso inclui a avaliação de suas políticas de segurança de dados, capacidades de resposta a incidentes, práticas de criptografia e treinamento de funcionários sobre

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

proteção de dados. O objetivo é proteger informações confidenciais e reduzir o risco de violações de dados ou acesso não autorizado.

Diligência prévia financeira

A diligência prévia financeira envolve a avaliação da integridade e estabilidade financeiras do terceiro. Inclui a revisão de demonstrativos financeiros, análise de lucratividade, liquidação, níveis de endividamento, fluxo de caixa e outros indicadores financeiros. O objetivo é entender a viabilidade financeira do terceiro e ajudar a garantir que ele tenha a capacidade de cumprir suas obrigações.

Diligência prévia jurídica

A diligência prévia jurídica envolve o exame da conformidade jurídica e regulatória do terceiro. Isso inclui a revisão de contratos, acordos, licenças, permissões e documentos jurídicos. O objetivo é identificar quaisquer riscos jurídicos, responsabilidades, litígios em andamento ou não conformidade regulatória que possam afetar os interesses da sua organização.

Diligência prévia operacional

A diligência prévia operacional se concentra na avaliação das capacidades e processos operacionais do terceiro. Isso envolve a avaliação de sua infraestrutura, instalações, cadeia de suprimentos, processos de produção, controles de qualidade e capacidade para atender aos requisitos da sua organização. O objetivo é ajudar a garantir que o terceiro possa entregar com eficácia os produtos ou serviços desejados.

Diligência prévia de conformidade

A diligência prévia de conformidade envolve a verificação da adesão de terceiros às leis, regulamentações e padrões do setor aplicáveis. Isso inclui a avaliação de seus programas, políticas e procedimentos de conformidade relacionados a áreas como anticorrupção, privacidade de dados, segurança da informação, práticas ambientais e padrões de trabalho. O objetivo é identificar lacunas ou riscos de conformidade que possam resultar em problemas jurídicos ou de reputação para sua organização.

Diligência prévia de reputação

A diligência prévia de reputação se concentra na avaliação da reputação, integridade e desempenho passado de terceiros. Envolve a realização de verificações de antecedentes, a revisão de referências, a pesquisa de notícias ou cobertura da mídia e a avaliação de quaisquer questões éticas ou controversas anteriores. O objetivo é ajudar a garantir que o terceiro tenha uma reputação positiva e se alinhe com os valores e expectativas da sua organização.

Por que você pode ter vários compromissos com um único terceiro

Ao integrar um terceiro específico, você pode conduzir um compromisso separado para cada tipo distinto de relacionamento que você tem com o terceiro. Um compromisso é avaliar o risco envolvido no desenvolvimento de software de terceiros para sua organização e um compromisso separado é para o serviço de gestão de instalações que eles fornecem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Diferentes compromissos do mesmo terceiro podem exigir níveis variados de avaliação de risco

Nota:
A primeira etapa interna após a aprovação de uma solicitação de compromisso é iniciar o processo de IRQ para definir o escopo do risco, determinando a pontuação de risco do terceiro. Um compromisso começa no estado *inativo*. Um compromisso passa para o estado *ativo* quando um contrato está em vigor ou você participa de um relacionamento ativo com o terceiro.

Diferentes compromissos do mesmo terceiro podem exigir diferentes níveis de avaliação de risco devido a variações na natureza dos serviços fornecidos, ao nível de acesso a dados confidenciais ou sistemas críticos e ao possível impacto na infraestrutura da sua organização. Ao conduzir uma avaliação de risco separada para cada compromisso, você pode personalizar suas estratégias e controles de gestão de riscos para lidar com os riscos associados a cada compromisso com eficácia.

Exemplo - o terceiro fornecerá dois serviços distintos

Neste exemplo, Sua organização interage com um terceiro para dois serviços distintos:

Serviço: compromisso de desenvolvimento de software

O terceiro é responsável pelo desenvolvimento de um aplicativo de software personalizado para a instituição financeira. Esse compromisso envolve o acesso e o processamento de dados confidenciais do cliente por terceiros, integrando-os a sistemas críticos e potencialmente introduzindo mudanças na infraestrutura da organização.

Serviço: Gestão de instalações

O terceiro também é responsável por gerenciar a segurança física e a manutenção dos edifícios de escritórios da instituição financeira. Este compromisso envolve fornecer pessoal de segurança, gerenciar sistemas de controle de acesso e confirmar a segurança geral e a manutenção das instalações.

Os serviços apresentam perfis de risco diferentes e exigem compromissos de avaliação de risco separados:

Compromisso para o serviço de desenvolvimento de software

Este compromisso envolve um nível mais alto de risco devido aos seguintes fatores:

- Acesso a dados confidenciais: o terceiro tem acesso aos dados do cliente, o que requer controles rígidos de proteção e privacidade de dados para ajudar a impedir o acesso não autorizado ou violações de dados.
- Integração do sistema: o software de terceiros deve se integrar a sistemas críticos, afetando potencialmente a estabilidade, a disponibilidade ou a segurança desses sistemas. Os procedimentos adequados de teste e garantia de qualidade são cruciais para minimizar o risco de falhas ou vulnerabilidades do sistema.
- Gestão de mudanças: a introdução de um novo software ou mudanças nos sistemas existentes pode introduzir riscos, como problemas de compatibilidade, interrupções do sistema ou vulnerabilidades de software. Práticas robustas de gestão de mudanças e processos de revisão de código são necessários para reduzir esses riscos.

Compromisso para o serviço de gestão de instalações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Embora este compromisso também envolva o mesmo terceiro, o perfil de risco é menor quando comparado ao compromisso de desenvolvimento de software:

- Segurança física: o foco aqui é o gerenciamento de medidas de segurança física, como sistemas de controle de acesso e vigilância. Embora ainda importantes, os riscos associados à segurança física são normalmente mais diretos e fáceis de gerenciar em comparação com os riscos de segurança cibernética.
- Manutenção e segurança: a responsabilidade do terceiro está relacionada principalmente à manutenção geral e à promoção de um ambiente de trabalho seguro. Embora ainda existam riscos associados à manutenção do edifício (por exemplo, riscos de segurança), eles podem ser mais previsíveis e gerenciáveis em comparação com os riscos complexos de segurança cibernética no compromisso de desenvolvimento de software.

Tipos de compromisso com terceiros

Os compromissos de terceiros específicos que você pode ter dependem do setor, do tamanho e dos requisitos operacionais. Cada compromisso traz seu próprio conjunto de riscos e requer medidas apropriadas de gestão de riscos (due diligence) para proteger seus interesses.

Tipos de compromisso

Tipo de terceiro	Descrição	Possíveis tipos de compromisso
Agências de publicidade	Empresas que criam e executam campanhas publicitárias em nome de organizações.	Desenvolver estratégias de marketing, criar campanhas publicitárias, gerenciar posicionamentos de mídia.
Afiliados/Subsidiárias	Empresas relacionadas ou subsidiárias que fazem parte da estrutura corporativa da organização.	Depende do tipo de organização
Auditores	Empresas independentes que realizam auditorias financeiras e fornecem serviços de garantia para verificar a precisão das declarações financeiras.	Conduzir auditorias financeiras, fornecer avaliações de controles internos e oferecer consultoria de gestão de riscos.
Parceiros de negócios	Empresas ou organizações que colaboram com a organização em empreendimentos conjuntos, associações ou associações estratégicas.	Iniciativas de marketing conjuntas, desenvolvimento conjunto de produtos, compartilhamento de recursos.
Terceirizados de processos de negócios (BPOs)	Provedores terceirizados que assumem a responsabilidade por funções ou processos de negócios específicos.	Suporte ao cliente, processamento de folha de pagamento, suporte de help desk de TI.
Call centers	Provedores de serviço que lidam com consultas de clientes, suporte e atividades de telemarketing.	Linha direta de atendimento ao cliente, suporte técnico, chamadas de vendas.
Clientes	Entidades ou indivíduos que contratam os serviços da	Serviços de cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de terceiro	Descrição	Possíveis tipos de compromisso
	organização ou compram seus produtos.	
Provedores de serviços em nuvem (CSPs)	Empresas que oferecem infraestrutura, plataformas ou soluções de software baseadas na nuvem.	Armazenamento e backup de dados, computação em nuvem, soluções de software como serviço (SaaS).
Agências de cobrança	Terceiros envolvidos para recuperar dívidas pendentes ou pagamentos inadimplentes em nome das organizações.	Serviços de cobrança de dívidas, rastreamento de pulos, negociação com devedores.
Consultores	Indivíduos ou empresas que fornecem consultoria, orientação e soluções especializadas em áreas específicas.	Consultoria de gestão, consultoria de TI, melhoria de processos, desenvolvimento de estratégia.
Prestadores de serviço	Indivíduos ou empresas contratadas para executar tarefas, serviços ou projetos específicos.	Projetos de construção, desenvolvimento de software, campanhas de marketing, planejamento de eventos.
Contrapartes	Entidades ou indivíduos com os quais a organização tem acordos contratuais ou relações comerciais.	Contratos de fornecedores, acordos de parceria, acordos de licenciamento.
Processadores de cartão de crédito	Entidades que facilitam o processamento de pagamentos e gerenciam transações com cartão de crédito.	Processamento de pagamento com cartão de crédito, prevenção de fraudes, serviços comerciais.
Clientes	Indivíduos ou entidades que compram bens ou serviços da organização.	Vendas de produtos, assinaturas de serviço, contratos de clientes.
Datacenters	Instalações que fornecem hospedagem, armazenamento e gerenciamento seguros de dados digitais e infraestrutura de TI.	Colocation de servidor, backup e recuperação de dados, gestão de rede.
Processadores de dados	Terceiros que processam ou lidam com dados confidenciais em nome da organização	provedores de armazenamento em nuvem.
Agências de marketing digital	Agências especializadas em estratégias e táticas de marketing digital.	Search Engine Optimization (SEO), marketing de mídia social, criação de conteúdo, publicidade on-line.
Distribuidores	Terceiros responsáveis pela distribuição ou venda de produtos ou serviços em nome de fabricantes ou fornecedores.	Acordos de distribuição de produtos, gestão da cadeia de suprimentos, parceiros de vendas.
Plataformas de comércio eletrônico	Plataformas on-line que permitem que as empresas vendam produtos ou serviços diretamente aos clientes pela Internet.	Configuração de loja on-line, integração de processamento de pagamentos, execução de pedidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de terceiro	Descrição	Possíveis tipos de compromisso
Provedores de benefícios a funcionários	Empresas que oferecem serviços de administração de benefícios a funcionários.	Cobertura de seguro de saúde, planos de aposentadoria, programas de bem-estar para funcionários.
Provedores de energia	Entidades que fornecem energia elétrica, gás ou outras formas de energia necessárias para as operações organizacionais.	Contratos de fornecimento de energia, serviços de utilidade pública, consultoria de gestão de energia.
Consultores ambientais	Especialistas que avaliam e fornecem orientação sobre questões de impacto ambiental, conformidade e sustentabilidade.	Avaliações de impacto ambiental, consultoria de conformidade regulatória, planejamento de sustentabilidade.
Empresas de gestão de eventos	Provedores de serviço que planejam, organizam e executam eventos corporativos, conferências, feiras ou atividades de promoção.	Planejamento de eventos, coordenação de locais, gestão de logística.
Gestão de instalações Empresas	Terceiros responsáveis pela gestão e manutenção de instalações físicas.	Serviços de segurança, limpeza e manutenção, reparos e renovações.
Consultores financeiros	Profissionais que fornecem aconselhamento e orientação sobre planejamento financeiro, estratégias de investimento e gestão de patrimônio.	Planejamento financeiro, gestão de portfólios de investimentos, planejamento de aposentadoria.
Agentes de frete	Entidades que gerenciam e coordenam o transporte de mercadorias.	Logística de frete, desembaraço aduaneiro, gestão da cadeia de suprimentos.
Franquias	Entidades ou indivíduos que receberam o direito de operar um negócio sob a marca e o modelo de negócios da organização.	Acordos de franquia, licenciamento de marca, serviços de suporte a franquias.
Agências Governamentais	Órgãos ou entidades governamentais com os quais a organização interage.	Conformidade regulatória, permissões e licenças, contratos governamentais.
Recursos humanos terceirizados	Provedores de serviço que lidam com várias funções de RH.	Processamento de folha de pagamento, administração de benefícios de funcionários, terceirização de recrutamento.
Provedores/corretores de seguro	Empresas ou corretoras que fornecem cobertura de seguro ou serviços de gestão de riscos.	Apólices de seguro, avaliações de risco, gestão de sinistros.
Parceiros de empreendimento conjunto	Empresas ou organizações que estabelecem um empreendimento conjunto com a organização.	Desenvolvimento de negócios conjunto, campanhas de marketing compartilhadas, acordos de coprodução.
Provedores de serviços jurídicos	Escritórios de advocacia ou provedores de serviços jurídicos contratados para tratar de assuntos jurídicos.	Redação de contratos, suporte a litígios, consultoria de conformidade regulatória.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de terceiro	Descrição	Possíveis tipos de compromisso
Agências de marketing e publicidade	Agências ou consultores externos envolvidos em atividades de marketing, publicidade ou relações públicas.	Desenvolvimento de estratégia de marketing, execução de campanha publicitária, posicionamento de marca.
Provedores Terceirizados	Terceiros que lidam com funções ou processos de negócios específicos.	Terceirização de TI, serviços financeiros e de contabilidade, terceirização de fabricação.
Entidades regulatórias/de conformidade	Agências governamentais, órgãos reguladores ou consultores de conformidade.	Auditorias de conformidade, relatórios regulatórios, certificações do setor.
Revendedores/Distribuidores	Terceiros que distribuem ou revendem os produtos ou serviços da organização.	Parcerias de varejo, acordos de distribuição, redes de revenda.
Parceiros de Pesquisa e Desenvolvimento	Faculdades, instituições de pesquisa ou empresas de P&D especializadas.	Projetos de pesquisa colaborativa, licenciamento de tecnologia, parceiros de inovação.
Provedores de serviço	Entidades externas que oferecem vários serviços para oferecer suporte às operações da organização.	Suporte de TI, manutenção de instalações, serviços de consultoria.
Provedores de software	Empresas que fornecem soluções de software para oferecer suporte às operações da organização.	Licenciamento de software empresarial, manutenção e suporte de software, desenvolvimento de software personalizado.
Subcontratados	Terceiros contratados por prestadores de serviços ou fornecedores para executar tarefas específicas.	Trabalho de construção subcontratado, subcontratação de serviços especializados, terceirização específica do projeto.
Fornecedores	Entidades externas que fornecem bens ou materiais necessários para as operações da organização.	Acordos de compras, contratos de fornecimento e parceiros de terceiros.
Provedores de tecnologia	Empresas que fornecem soluções de tecnologia, software ou hardware.	Implantação de infraestrutura de TI, integração de software, configuração e gestão de rede.
Provedores de telecomunicações	Empresas que fornecem serviços de comunicação, como voz, dados e conectividade com a internet.	Serviços de telefone e internet, redes virtuais privadas (VPNs), soluções de segurança de rede.
Provedores de teste e garantia de qualidade	Empresas que oferecem serviços de teste de software e garantia de qualidade.	Testes de software, avaliações de garantia de qualidade, testes de experiência do usuário.
Provedores de treinamento e desenvolvimento	Entidades que oferecem programas, cursos ou workshop de treinamento e desenvolvimento.	Treinamento de funcionários, desenvolvimento de liderança, workshop de habilidades.
Provedores de transporte	Entidades que fornecem serviços de transporte de bens ou pessoas.	Transporte de carga, transporte de passageiros, coordenação de logística.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de terceiro	Descrição	Possíveis tipos de compromisso
Agências de viagens	Empresas que ajudam na organização de viagens, reservas e planejamento de itinerários.	Gestão de viagens corporativas, serviços de reserva de viagens, coordenação de viagens em grupo.
Provedores de utilitários	Empresas que fornecem serviços públicos essenciais, como água, gás ou energia elétrica.	Abastecimento de água, serviços de gás, distribuição de energia elétrica.
Fornecedores	Entidades externas que fornecem bens ou serviços necessários para as operações organizacionais.	Gestão da cadeia de suprimentos, contratos de compras e parceiros de terceiros.
Provedores de armazenamento e logística	Empresas que oferecem serviços de armazenamento, armazenamento e logística.	Gestão de inventário, execução de pedidos, gestão de rede de distribuição.
Agências de design e desenvolvimento web	Agências especializadas em desenvolvimento web, design e experiências digitais.	Desenvolvimento de sites, design de interface do usuário, integração da plataforma de comércio eletrônico.
Atacados	Entidades que compram mercadorias em massa e as revendem a revendedores ou fornecedores.	Acordos de distribuição no atacado, gestão da cadeia de suprimentos, compras em massa.
Agências de força de trabalho	Agências que fornecem soluções de força de trabalho temporária ou contingente.	Pessoal temporário, trabalhadores contratados, mão de obra sob demanda.

Regulamentos que afetam o risco de terceiros

Ao implementar seu programa de gestão de risco de terceiros, você deve considerar cuidadosamente os regulamentos. As regulamentações aplicáveis variam de acordo com o setor, a localização geográfica, a jurisdição e a natureza das operações.

Regulamentos que normalmente afetam os programas de gestão de risco de terceiros

Você deve consultar especialistas jurídicos e de conformidade para determinar o cenário regulatório específico relevante para seus relacionamentos com terceiros. Esta é uma lista de regulamentações que normalmente são consideradas ao avaliar o risco de terceiros:

Regulamentações contra lavagem de dinheiro (AML) e contra financiamento de financiamento de atividades de combate ao financiamento (CTF)

Essas regulamentações têm como objetivo impedir a lavagem de dinheiro, o financiamento do atentado e outras atividades financeiras ilícitas. Eles exigem que as empresas verifiquem a identidade de seus terceiros, avaliem suas origens de fundos e garantam a conformidade com as leis AML e CTF aplicáveis.

Leis anticorrupção e suborno

Regulamentações como a Lei de Práticas de Corrupção no Exterior dos EUA (FCPA) e a Lei Anticorrupção do Reino Unido impõem requisitos rígidos às empresas para evitar suborno e corrupção. A diligência prévia ajuda a identificar possíveis riscos relacionados a suborno ou corrupção nas operações e relacionamentos de terceiros.

Regulamentos de proteção e privacidade de dados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Com o foco crescente na proteção de dados e privacidade, regulamentações como o Regulamento Geral de Proteção de Dados da União Europeia (GDPR) e a Lei de Privacidade do Consumidor da Califórnia (CCPA) exigem que as empresas protejam os dados pessoais. A diligência prévia inclui a avaliação das práticas de privacidade e proteção de dados de terceiros para garantir a conformidade com essas regulamentações.

Sanções e embargos

Os governos impõem sanções e embargos a determinados países, indivíduos ou entidades para restringir o comércio e impedir o apoio a atividades ilegais. As empresas precisam garantir que seus terceiros não estejam sujeitos a sanções ou embargos e não estejam envolvidos em atividades que violem essas restrições.

Regulamentos financeiros

Dependendo do setor, as empresas podem precisar considerar regulamentações financeiras, como a Lei Sarbanes-Oxley (SOX) para empresas de capital aberto ou regulamentações específicas do setor, como a Lei Dodd-Frank para instituições financeiras. Essas regulamentações geralmente exigem que as empresas avaliem a estabilidade financeira, a precisão dos relatórios e os controles internos de seus terceiros.

Leis trabalhistas e de emprego

As empresas precisam garantir que seus terceiros cumpram as leis trabalhistas e empregatícias, incluindo regulamentações relacionadas a salário mínimo, horas de trabalho, saúde e segurança e oportunidades iguais de emprego. Isso ajuda a reduzir os riscos associados a violações trabalhistas e possíveis danos à reputação.

Regulamentos ambientais

As empresas podem precisar avaliar a conformidade de um terceiro com as regulamentações ambientais, especialmente se o terceiro se envolver em atividades que tenham um impacto ambiental. Isso inclui a avaliação de suas práticas ambientais, gestão de resíduos, medidas de controle de poluição e adesão aos padrões de sustentabilidade.

Benefícios do seu programa de gestão de risco de terceiros

Um programa de gestão de risco de terceiros pode ajudá-lo a identificar, avaliar e mitigar proativamente os riscos associados aos seus relacionamentos com terceiros. Ao gerenciar com eficácia os riscos de terceiros, você pode aprimorar sua resiliência geral, proteger seus interesses e criar relacionamentos de negócios sustentáveis e confiáveis.

Veja alguns dos principais benefícios e propostas de valor da implementação de um programa robusto de gestão de riscos de terceiros:

Redução e mitigação de riscos

Um programa de gestão de risco de terceiros permite que você identifique e avalie os riscos potenciais associados aos seus relacionamentos com terceiros. Ao conduzir a devida diligência, monitorar atividades e implementar estratégias de redução de riscos, você pode reduzir a probabilidade e o impacto de riscos, como violações de conformidade, instabilidade financeira, violações de dados, danos à reputação, interrupções operacionais e responsabilidades jurídicas.

Conformidade e adesão regulatória

Um programa abrangente de gestão de risco de terceiros ajuda você a cumprir as leis, regulamentações e padrões do setor aplicáveis. Ao verificar a conformidade de terceiros com vários requisitos regulatórios, você pode evitar penalidades jurídicas, danos à reputação e possíveis interrupções nos negócios resultantes da não conformidade.

Reputação aprimorada e proteção da marca

O envolvimento com terceiros apresenta riscos à sua reputação e marca. Ao gerenciar proativamente esses riscos por meio de um programa de gestão de riscos de terceiros, você pode

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

proteger sua reputação, manter a confiança das partes interessadas e demonstrar um compromisso com práticas comerciais éticas e gestão responsável da cadeia de suprimentos.

Eficiência operacional e continuidade

Terceiros, como fornecedores, fornecedores ou provedores de serviço, desempenham funções críticas em suas operações. Ao gerenciar com eficácia os riscos de terceiros, você pode validar a confiabilidade, o desempenho e a continuidade da sua cadeia de suprimentos. Isso reduz a probabilidade de interrupções, atrasos ou problemas de qualidade que podem afetar a eficiência operacional e a satisfação do cliente.

Economia de custos e proteção financeira

A implementação de um programa de gestão de risco de terceiros pode levar à economia de custos e proteção financeira. Ao avaliar a estabilidade financeira de terceiros, você pode evitar o envolvimento com entidades financeiramente vulneráveis que podem incumprir os pagamentos ou deixar de entregar bens ou serviços. Além disso, ao ajudar a evitar problemas de não conformidade jurídicos e regulatórios, você pode evitar multas, penalidades, contestações jurídicas e despesas associadas caras.

Melhoria na tomada de decisão e parceiros informados

Um programa de gestão de risco de terceiros bem estruturado fornece informações e informações abrangentes sobre seus terceiros. Isso permite uma melhor tomada de decisão ao selecionar e interagir com terceiros, permitindo que você escolha parceiros que se alinhem com seus valores, padrões e objetivos de negócios. Também ajuda a promover relacionamentos mais fortes e confiáveis com base na confiança e na conscientização de risco compartilhado.

Segurança cibernética e proteção de dados fortalecidas

Relacionamentos de terceiros podem apresentar riscos significativos de segurança cibernética e proteção de dados. Um programa de gestão de risco de terceiros ajuda a avaliar as práticas de segurança cibernética e as medidas de proteção de dados de terceiros, reduzindo as chances de violações de dados, acesso não autorizado ou vazamento de dados. Isso ajuda a proteger informações confidenciais e manter a conformidade com as regulamentações de proteção de dados.

Exemplo — Integração de um terceiro

A Acme, uma grande empresa de fabricação, está no processo de integração de um novo terceiro para fornecer componentes críticos para sua linha de produção. Para ajudar a garantir a confiabilidade de terceiros e reduzir possíveis riscos, a Acme inicia um processo completo de integração de gestão de riscos de terceiros.

Exemplo de processo de integração

Processo de solicitação

Qualquer funcionário (normalmente um usuário que deseja fazer negócios com um terceiro) faz o caso de negócio para iniciar o processo de diligência prévia para uma avaliação de risco.

Um gerente de risco de terceiros (TPR) revisa a solicitação de diligência prévia para o compromisso e a aprova.

Processo de questionário de risco inerente (IRQ)

Depois que a solicitação é aprovada, o avaliador de IRQ conclui a avaliação de risco interno respondendo ao IRQ.

Com base nas informações coletadas, a Acme avalia os riscos potenciais associados ao terceiro. Eles avaliam fatores como estabilidade financeira, capacidade operacional, adesão aos padrões de qualidade, conformidade com as regulamentações e a capacidade do terceiro de cumprir os cronogramas de entrega. Essa avaliação ajuda a Acme a entender o perfil de risco do terceiro e a determinar as estratégias apropriadas de redução de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Processo de diligência prévia: verificação de conformidade e avaliação de segurança e privacidade de dados

Quando o processo de IRQ é concluído, a aplicação TPRM da Acme envia questionários e solicitações de documentação para o terceiro. Como parte de uma avaliação, você pode enviar vários questionários e solicitações de documentos. A Acme pode solicitar documentos: certificações, licenças ou relatórios de auditoria de terceiros para validar a conformidade.

Nota:
Para simplificar e automatizar o processo de determinação de quais questionários e solicitações de documentos serão enviados a um terceiro desse tipo, a equipe da Acme desenvolveu *modelos de avaliação*. Eles definiram modelos de questionário, modelos de solicitação de documento ou ambos e os agruparam em um modelo de avaliação. A Acme pode reutilizar o modelo para enviar os questionários apropriados, solicitações de documentos ou ambos para terceiros semelhantes em avaliações futuras.

A Acme usa as respostas de terceiros e a análise interna para determinar se o terceiro atende a todos os requisitos de conformidade necessários. Isso inclui a verificação da conformidade do terceiro com as leis e regulamentações aplicáveis, como regulamentações ambientais, leis trabalhistas e políticas anticorrupção.

Dada a natureza confidencial dos componentes envolvidos, a Acme avalia as práticas de segurança e privacidade de dados de terceiros. Eles avaliam as medidas de segurança da informação de terceiros, as políticas de proteção de dados, os controles de acesso e os processos de gestão de vulnerabilidades. Se o terceiro tiver acesso às informações proprietárias da Acme ou aos dados do cliente, ele poderá exigir que o terceiro passe por uma auditoria de segurança cibernética ou forneça evidências de suas medidas de proteção de dados.

Acordos contratuais e redução de risco

Para proteger seus interesses, o negociador de contratos de TPR da Acme (geralmente advogado corporativo) incorpora provisões contratuais específicas para lidar com os riscos identificados. O negociador de contratos usa as informações obtidas nos processos de IRQ e diligência prévia para incluir cláusulas relacionadas a conformidade, padrões de qualidade, confidencialidade, proteção de dados, continuidade de negócios e mecanismos de resolução de disputas. O contrato também pode descrever métricas de desempenho, expectativas e cláusulas de rescisão se houver uma não conformidade ou violação.

Monitoramento e revisão contínuos

A Acme estabelece um processo de monitoramento contínuo para avaliar regularmente o desempenho de terceiros e a adesão aos termos acordados. As pessoas em sua organização podem executar manualmente revisões financeiras periódicas, auditorias de qualidade, visitas ao site ou pesquisas. Eles também estabelecem canais de comunicação para lidar com quaisquer preocupações ou mudanças no perfil de risco de terceiros.

Fluxo de trabalho de diligência prévia

Os processos de gestão de riscos de terceiros (TPRM) fornecem uma estrutura consistente para o seu programa de gestão de riscos de terceiros. Você pode personalizar os processos de fluxo de trabalho para atender às necessidades da sua organização.

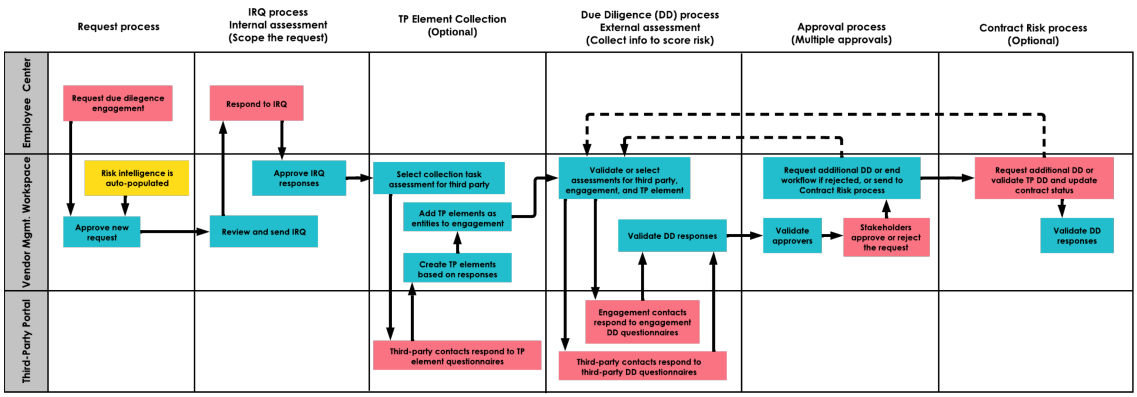
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Processos no fluxo de trabalho de diligência prévia

Cada tarefa em um processo deve ser concluída antes que a próxima tarefa possa ser iniciada. As funções dos usuários que executam as várias tarefas são descritas em Funções no Gestão de risco de terceiros. O diagrama a seguir descreve o fluxo de trabalho de diligência prévia.

Fluxo de trabalho de diligência prévia



Processo de solicitação: pedir para iniciar um novo compromisso, reavaliar ou desligar um existente

1. Um funcionário da sua organização solicita a diligência prévia para um compromisso de terceiros.
   a. O funcionário faz login em Central do funcionário em sua instância. Eles abrem o formulário de solicitação de diligência prévia e especificam o nome do terceiro e o motivo da solicitação:
      - Integrar um novo compromisso
      - Reavaliar um risco de um compromisso existente
      - Reavaliar um compromisso existente para se preparar para uma renovação de contrato
      - Desligar um compromisso com due diligence
      - Desligar um compromisso sem diligência prévia

      Nota:
      Ao desligar um compromisso sem diligência prévia, a coleta de elementos de TP e o processo de diligência prévia não são aplicáveis.

   b. O funcionário fornece detalhes sobre o terceiro e o compromisso. As informações incluem o produto ou serviço que deve ser avaliado neste compromisso, o usuário que responderá ao avaliador do questionário de risco inerente (IRQ) e o contato do terceiro (TP) ou do compromisso que responderá aos questionários externos.
   c. A qualquer momento, um provedor de inteligência de risco externo pode atualizar os dados de risco para o terceiro porque um gerente de risco de terceiros (TPR) pode ter integrado os serviços de um provedor de inteligência de risco ao configurar a aplicação.
   d. O funcionário envia o formulário.
   e. O sistema envia uma confirmação por e-mail para o funcionário que fez a solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

f. O sistema envia uma notificação por e-mail para o grupo de atribuição de solicitação de diligência prévia. Um membro do grupo pode atribuir um gerente de TPR ou avaliador de TPR para atuar como o proprietário da solicitação. Esta ação aciona uma tarefa para o gerenciador de TPR.

2. O gerente de TPR define o escopo da solicitação, a atualiza conforme necessário e a aprova ou rejeita.

a. O gerente de TPR faz login no Espaço de gestão de fornecedores e navega até a página de gestão de diligência prévia, onde revisa e atualiza a solicitação:

- O gerente de TPR revisa a pessoa que foi sugerida como avaliador de IRQ. Se necessário, eles podem especificar uma pessoa diferente como avaliador de IRQ.
- O gerente do TPR pode iniciar uma discussão com o solicitante e outros usuários selecionando **Discutir**. A mensagem é registrada na seção Atividade da guia **Detalhes**.

b. O gerente de TPR rejeita ou aprova a solicitação. Se o gerente de TPR aceitar a solicitação, o processo de IRQ será iniciado.

Nota:
Os avaliadores de TPR podem criar avaliações recorrentes de terceiros para reavaliar um risco em uma programação regular. Para obter mais informações, consulte Configurar uma avaliação de risco para se repetir em uma programação.

Processo de IRQ: definir o escopo do risco

1. O gerente de TPR revisa e aprova o IRQ.

a. No Espaço de gestão de fornecedores, o gerente de TPR revisa e aprova o IRQ selecionando um questionário que foi criado automaticamente por uma regra de negócio ou a partir de uma lista no sistema.

O administrador do TPR pode criar IRQs personalizados para uma organização. O conteúdo de cada IRQ é criado e mantido pela pessoa responsável pela área de negócios, pela região ou pelo terceiro a quem as perguntas se destinam. Para definir um IRQ, o administrador do TPR adiciona perguntas de amostra a um modelo de questionário e modifica as perguntas conforme necessário. As perguntas de amostra são fornecidas no sistema base. Definir um IRQ é um processo sem código. O gerente de TPR pode definir as regras de negócio que selecionam automaticamente o IRQ a ser usado para um compromisso.

Dica:
O gerente de TPR pode usar a resposta a uma pergunta em um IRQ para determinar os questionários que são enviados ao terceiro que está sendo avaliado. Este recurso estará disponível somente se a aplicação Gestão de riscos de terceiros tiver sido ativada.

Para obter mais informações, consulte Configurar respostas de questionário interno para anexar automaticamente questionários externos a avaliações.

b. O gerente de TPR rejeita a solicitação de diligência prévia ou a aprova. Quando a solicitação é aprovada, o sistema envia o IRQ para o avaliador de IRQ, que é uma parte interessada interna de uma organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. O avaliador de IRQ é notificado sobre o IRQ por e-mail e por uma nova tarefa em sua fila.

Nota:
O sistema também pode enviar automaticamente avaliações de risco de terceiros quando ocorrem mudanças em uma pontuação de risco.

2. Usuários internos respondem ao IRQ:

a. No Central do funcionário, qualquer usuário que esteja interessado no compromisso abre e responde ao IRQ.

Várias respostas geram outras perguntas de esclarecimento. As respostas podem determinar quais questionários externos são gerados automaticamente e adicionados aos conjuntos que vão para o TP e o contato do compromisso.

Por exemplo, se um avaliador de IRQ responder que o terceiro interage com funcionários do governo como parte do compromisso, um questionário antissuborno apropriado para o país do terceiro (ABAC nos EUA ou FCBA na UE e assim por diante) está incluído.

b. O avaliador de IRQ envia o IRQ concluído. Esta ação aciona uma tarefa para o gerenciador de TPR.

3. As partes interessadas internas (revisor de avaliação de terceiros, avaliador de TPR, aprovador de TPR, gerente de TPR ou administrador de TPR) revisam as respostas de IRQ:

a. No Espaço de gestão de fornecedores, os usuários revisam as respostas de IRQ.

b. O gerente de TPR pode solicitar esclarecimentos ao avaliador de IRQ e rejeitar ou aprovar as respostas de IRQ.

c. Se um usuário de parte interessada interna aprovar as respostas de IRQ, ele passará para o próximo processo fechando a solicitação de compromisso.

Nota:
Depois que o processo de IRQ tiver entrado no estado de IRQ em andamento, você poderá solicitar relatórios de inteligência de risco associados à sua solicitação de diligência prévia. Para obter mais informações, consulte Como usar relatórios e pontuações de inteligência de risco e Solicitar um relatório de inteligência de risco associado a uma solicitação de diligência prévia.

Processo de coleta de elementos de TP: coletar informações de elementos de terceiros (opcional)

1. O gerente de TPR ou o proprietário da solicitação de diligência prévia inicia a coleta de elementos de terceiros.

a. No Espaço de gestão de fornecedores, se forem necessários elementos de terceiros, o gerente ou proprietário do TPR selecionará **Iniciar coleta** e uma tarefa de coleta será criada.

b. O gerente ou proprietário do TPR navega até a guia da tarefa de coleta e atribui os questionários relevantes de coleta de elementos de terceiros à avaliação externa para coletar elementos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Como parte do sistema de base, os questionários de amostra para coleta e avaliação estão disponíveis para elementos de terceiros classificados como Instalação, Principal, Produtos ou Outros.

c. O gerente ou proprietário de RTP revisa e aprova os questionários e eles são enviados para o compromisso.

2. O sistema envia uma notificação por e-mail para as pessoas no compromisso. As mensagens notificam o contato do compromisso para responder aos questionários de coleta de elementos de terceiros.
3. No Portal de terceiros, os contatos de compromisso respondem aos questionários diretamente ou atribuem as tarefas a outros contatos na organização.
4. O contato de compromisso retorna os questionários concluídos.
5. O sistema muda o estado da avaliação para **Respostas recebidas** e envia alertas para o gerente e o proprietário do TPR.
6. No Espaço de gestão de fornecedores, o gerente ou proprietário do TPR abre os questionários e verifica se todas as informações necessárias foram fornecidas.
7. O gerente ou proprietário do TPR navega até a lista de elementos de terceiros e cria manualmente um registro de elemento de terceiros para cada conjunto de respostas no questionário.
8. Depois que todos os elementos de terceiros são criados, o gerente ou proprietário do TPR encerra a avaliação.
9. O sistema muda o estado da solicitação para **Coleção em revisão**.
10. As partes interessadas internas (avaliador de TPR, aprovador de TPR, gerente de TPR ou administrador de TPR) revisam e aprovam os registros de elemento nos elementos de terceiros.
11. No Espaço de gestão de fornecedores, o gerente ou proprietário do TPR abre o compromisso e adiciona elementos manualmente como entidades na guia Entidades.
12. Depois que todas as entidades de elemento de terceiros forem atribuídas a um compromisso, você poderá iniciar o processo de diligência prévia.

Processo de diligência prévia: coletar informações para gerar uma pontuação de risco

1. Qualquer um dos processos a seguir resulta na seleção de questionários de diligência prévia externa:
   - No Espaço de gestão de fornecedores, o gerente de RTP seleciona os questionários aos quais o TP e os contatos de compromisso respondem.
   - O sistema seleciona automaticamente os questionários de acordo com as configurações definidas para fazer as seleções. Para obter mais informações sobre como configurar questionários externos a serem selecionados com base nas respostas do questionário interno, consulte

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar respostas de questionário interno para anexar automaticamente questionários externos a avaliações.

- O sistema seleciona automaticamente os questionários de acordo com as regras de negócio que foram definidas para fazer as seleções.

2. Independentemente do método de seleção usado na etapa 1, dois questionários externos de diligência prévia são selecionados:
   - Um conjunto coleta informações sobre a organização de terceiros. O contato de TP responde a esse questionário.
   - O outro conjunto coleta informações sobre a unidade de negócios na organização de terceiros que é o assunto do compromisso. O contato do compromisso (conforme especificado na solicitação de diligência prévia) responde a esse questionário.

   Nota:
   Se você concluiu o processo opcional de coleta de elementos de TP, um questionário deve ser selecionado e atribuído como parte de uma avaliação para cada elemento de terceiros criado. Os questionários de elemento de terceiros são preenchidos pelo contato do compromisso.

3. No Espaço de gestão de fornecedores, o gerente de RTP revisa os questionários selecionados automaticamente aos quais o TP e os contatos de compromisso respondem. O gerente de TPR valida ou modifica as seleções e aprova o conjunto de questionários.
4. O sistema envia uma notificação por e-mail para as pessoas no terceiro. As mensagens notificam o contato do TP e o contato do compromisso para responder aos questionários externos.
5. No portal de terceiros, os contatos do TP e do compromisso respondem aos questionários diretamente ou atribuem as tarefas a outros contatos na organização de terceiros.

   Nota:
   O portal de terceiros está totalmente isolado da instância da sua organização.

   Em um processo iterativo, antes que o gerente de TPR feche uma avaliação, o gerente de TPR pode gerar problemas e tarefas de não conformidade. O gerente de RTP se comunica com os contatos de TP e de compromisso usando comentários para encerrar os problemas e as tarefas. O gerente de RTP também pode atribuir diferentes contatos conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Gerenciar problemas.
6. O contato de TP e o contato de compromisso retornam os questionários concluídos.
7. O sistema muda o estado da solicitação para **Pronto para aprovação de TPRM** e envia alertas para os gerentes de TPR.
8. No Espaço de gestão de fornecedores, o gerente de TPR valida que os questionários foram recebidos, concluídos e assinados, se necessário, e fecha a fase de avaliação para iniciar o processo de aprovação.

Processo de aprovação: a parte interessada interna analisa cada aspecto de risco

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Todas as partes interessadas internas (aprovadores) revisam as respostas ao questionário e os documentos de suporte dos contatos de terceiros e de compromisso. Se as respostas forem boas, um ou mais aprovadores aprovarão e fecharão a solicitação de DD. Se um contrato for preparado, a solicitação aprovada será movida para o processo de *risco do contrato*.

- Os aprovadores podem aprovar ou rejeitar a solicitação e fechá-la.
- O fechamento da solicitação a move para o processo de risco do contrato ou, se nenhum contrato estiver envolvido, o compromisso será iniciado.

Processo de risco do contrato

Após a aprovação, todas as informações de diligência prévia podem ser disponibilizadas para o negociador de contratos. Usando o Espaço de gestão de fornecedores, o negociador de contratos acessa todos os dados gerados durante os processos anteriores para projetar e liquidar o contrato:

- O negociador de contrato pode solicitar diligência prévia adicional se for necessário.
- Se o negociador de contratos executar com sucesso um contrato com o terceiro, ele poderá carregá-lo e especificar que o contrato é executado para notificar automaticamente todas as principais partes interessadas.
- O negociador de contratos pode especificar que o contrato não será executado e que o terceiro não será envolvido nos negócios.
- O negociador de contratos pode especificar que o contrato seja rescindido e que o terceiro não seja envolvido nos negócios.

Configuração do Gestão de risco de terceiros

Você pode ativar ou fazer upgrade do TPRM, baixando as aplicações do ServiceNow Store e definindo as configurações para atender às suas necessidades.

Visão geral da configuração

Ao executar as tarefas na check-list Tarefas de configuração para TPRM, você pode fazer upgrade ou instalar a aplicação TPRM. Depois de concluir as tarefas, você pode executar configurações adicionais conforme descrito em Configuração de avaliação.

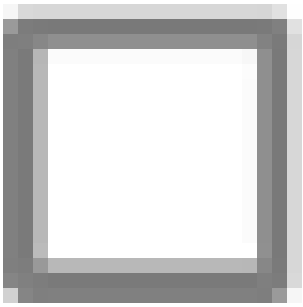
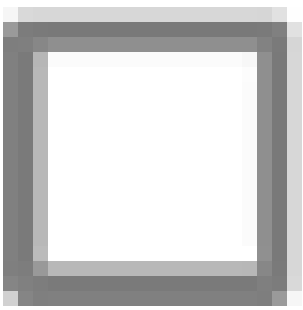
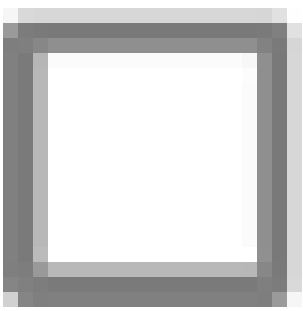
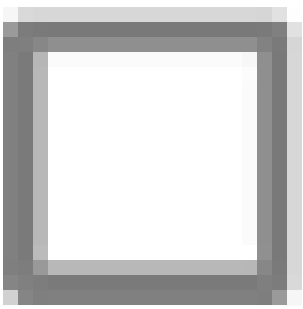
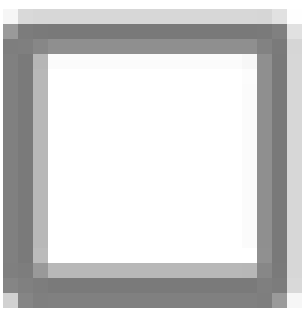
Check-list de configuração inicial e upgrade para TPRM

Considere imprimir a check-list a seguir para que você possa marcar as tarefas conforme as conclui. Para gerar um PDF, selecione **Salvar como PDF** ( ) e **Tópico selecionado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

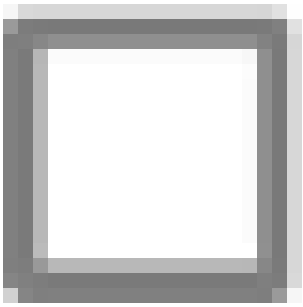
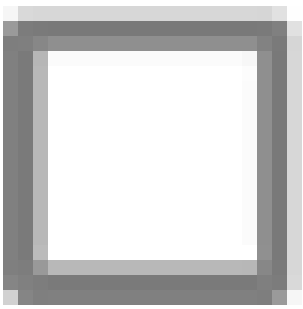
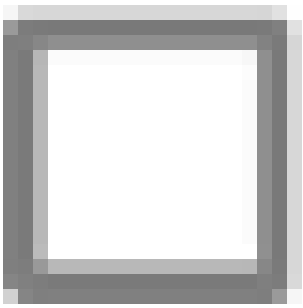
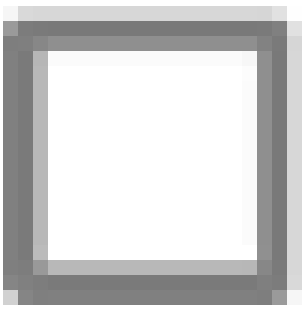
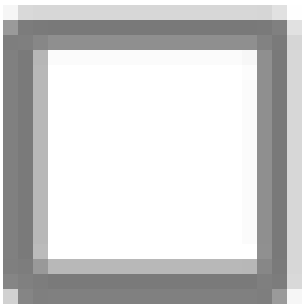
Tarefas de configuração para TPRM

Tarefa	Descrição
	Ativar o app [Gestão de risco de terceiros [com.sn_vdr_risk_asmt]. Para ver as instruções para baixar uma aplicação GRC do ServiceNow® Store, consulte Baixar uma aplicação [GRC de ServiceNow Store pela primeira vez. **Importante:** O sistema base inclui muitos exemplos de perguntas que você pode usar em seu banco de dúvidas. Para incluir questionários de amostra, selecione **Carregar dados de demonstração** ao instalar o aplicativo. Função necessária: administrador
	Ative a aplicação de fluxo de trabalho de solicitação de diligência prévia [com.sn_tprm_dd]. Para ver as instruções para baixar uma aplicação GRC do ServiceNow® Store, consulte Baixar uma aplicação [GRC de ServiceNow Store pela primeira vez. Função necessária: administrador
	Ative a aplicação Espaço de gestão de riscos do fornecedor [sn_vrm_ws]. Para ver as instruções para baixar uma aplicação GRC do ServiceNow® Store, consulte Baixar uma aplicação [GRC de ServiceNow Store pela primeira vez. Função necessária: administrador
	Adicione uma política de autenticação para habilitar o acesso seguro de terceiros externos. Para obter mais informações, consulte Adicionar uma política de autenticação para habilitar o acesso seguro para terceiros externos . Função necessária: administrador Use as políticas de pós-autenticação da plataforma para permitir que terceiros protejam o acesso à sua instância. Para obter informações básicas sobre este recurso, consulte Post-authentication context .
	Atribua funções TPRM a usuários e grupos de usuários. Para obter mais informações, consulte Atribuir funções TPRM a usuários e grupos de usuários. Função necessária: administrador Atribua funções a usuários antes de implementar ou usar a aplicação Gestão de risco de terceiros. A atribuição de funções de maneira bem organizada simplifica e melhora o gerenciamento de processos e ajuda a garantir que os usuários sejam notificados imediatamente sobre as tarefas em suas áreas de responsabilidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

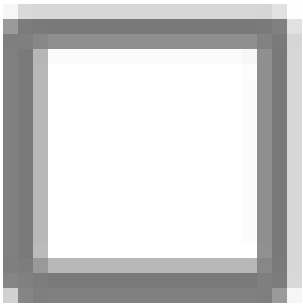
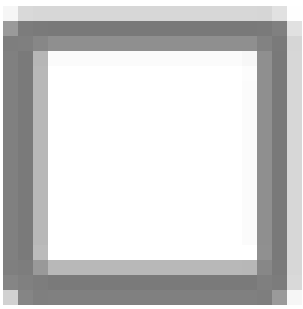
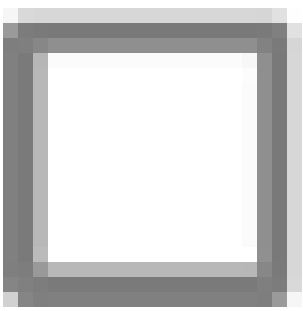
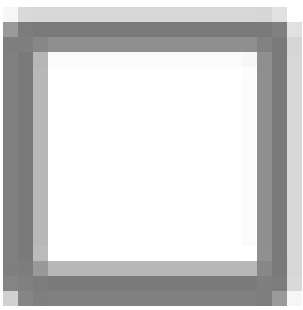
Tarefas de configuração para TPRM

Tarefa	Descrição
	Adicione usuários a grupos com base em suas responsabilidades. Para obter mais informações, consulte Adicionar usuários a grupos com base em responsabilidades. Função necessária: administrador Atribua usuários a grupos antes de implementar ou usar a aplicação Gestão de risco de terceiros. Cada grupo contém usuários com funções específicas. Grupos de usuários bem organizados simplificam e melhoram o gerenciamento de processos e ajudam a garantir que os usuários sejam notificados imediatamente sobre as tarefas em suas áreas de responsabilidade.
	Converta avaliações de nível de risco em avaliações de IRQ. Para obter mais informações, consulte Converter avaliações de nível de risco em avaliações de IRQ. Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor Para otimizar o uso das operações do espaço TPRM, converta os dados de avaliação de hierarquização existentes em dados do Questionário de risco inerente (IRQ).
	Configure TPRM propriedades. Para obter mais informações, consulte Configurar propriedades do TPRM. Função necessária: administrador Defina as configurações de propriedade para uma variedade de TPRM operações.
	Opcional: habilite o TPRM mapa de concentração de risco. Para obter mais informações, consulte Habilitar o TPRM mapa de concentração de risco. Função necessária: administrador Depois de instalar o recurso de mapa de concentração de risco, você deve instalar uma licença Google para habilitar o recurso.
	Habilite seus e-mails com contatos de terceiros. Para obter mais informações, consulte Habilitar e-mail com contatos de terceiros. Função necessária: administrador Configure a comunicação por e-mail com contatos de terceiros para habilitar a notificação por e-mail de avaliações e problemas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas de configuração para TPRM

Tarefa	Descrição
	Opcional: importe os dados existentes de outros sistemas. Para obter mais informações, consulte Importar dados existentes de outros sistemas. Função necessária: administrador Importe dados existentes (terceiros, compromissos, avaliações, questionários, problemas e assim por diante) de outros sistemas (como a plataforma Aravo, a plataforma ProcessUnity e assim por diante). Você não é cobrado pela importação dos dados.
	Configure contatos de terceiros. Para obter mais informações, consulte Configurar contatos de terceiros. Função necessária: administrador ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager Contatos de terceiros são usuários externos na organização de terceiros. Eles usam o portal de terceiros para organizar, priorizar e executar tarefas com segurança, como responder a questionários para avaliações, executar tarefas e se comunicar com sua equipe de avaliação de risco sobre problemas. Você concede acesso ao Portal de terceiros e especifica as permissões para contatos de terceiros.
	Opcional: ative um idioma. Para obter mais informações, consulte Activate a language . Função necessária: administrador O Now Platform usa o inglês americano por padrão. Você pode configurar TPRM para usar um idioma diferente.
	Opcional: execute os testes de início rápido para gestão de riscos de terceiros. Para obter mais informações, consulte Executar os testes de início rápido para Gestão de risco de terceiros. Verifique se o TPRM ainda funciona depois de fazer alterações na configuração, como aplicar um upgrade ou desenvolver uma aplicação. Copie e personalize os testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Tópicos relacionados

Configuração de avaliação

Atribuir funções TPRM a usuários e grupos de usuários

Atribua funções a usuários antes de implementar ou usar a aplicação Gestão de risco de terceiros. A atribuição de funções de maneira bem organizada simplifica e melhora o gerenciamento de processos e ajuda a garantir que os usuários sejam notificados imediatamente sobre as tarefas em suas áreas de responsabilidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

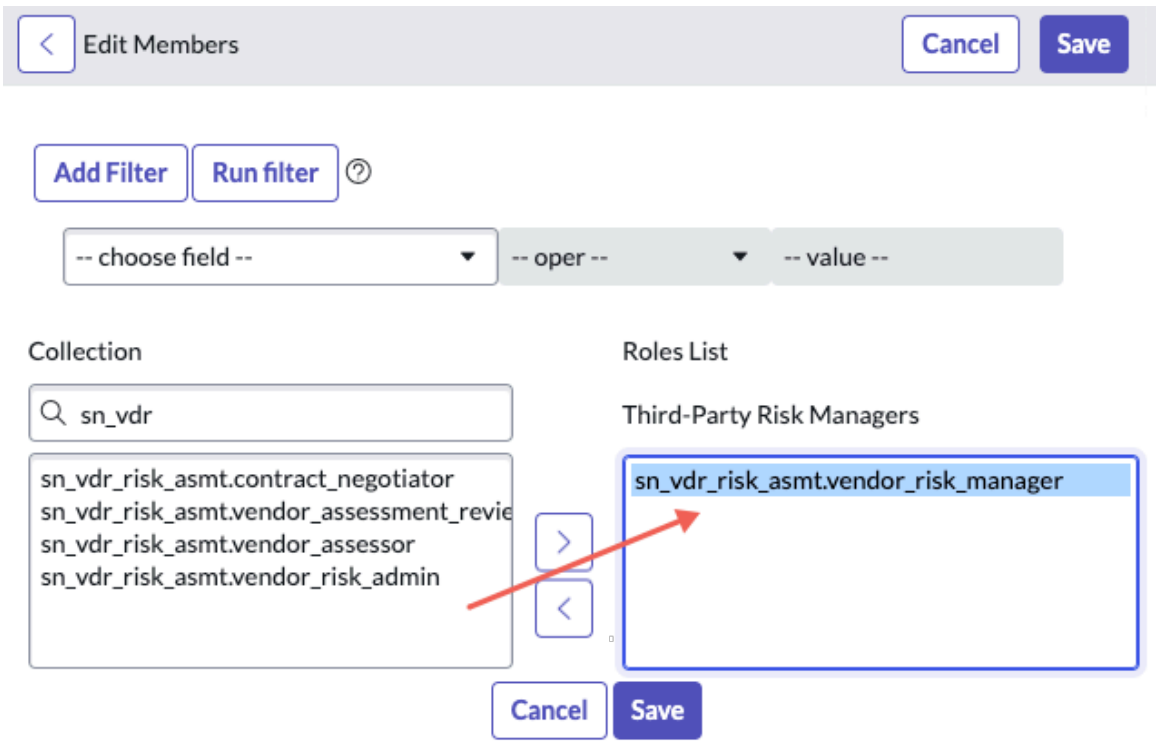
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As funções discutidas neste procedimento são descritas em Funções no Gestão de risco de terceiros.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Gestão de risco de terceiros** > **Administração** > **Grupos de Usuários**.
2. Selecione a lista relacionada Funções para atribuir funções ao grupo.
   a. No campo de pesquisa da lista **Coleção**, insira `sn_vdr` para exibir a lista de funções relacionadas à aplicação TPRM.

      TPRM funções são descritas em Funções no Gestão de risco de terceiros.

   b. Mova as funções apropriadas para o grupo da lista **Coleção** para a lista **Funções** e selecione **Salvar**.

      Neste exemplo, a função **sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager** é atribuída ao grupo que o usuário nomeou `Gerentes de risco de terceiros`.



3. Na lista relacionada Membros do grupo, selecione **Editar**.
4. Mova todos os usuários apropriados da lista **Coleção** para a **Lista de Membros do Grupo** e selecione **Salvar**.
5. **Opcional:** Use a lista relacionada Grupos para adicionar subgrupos ao grupo que você está definindo.

Tópicos relacionados

Funções no Gestão de risco de terceiros

TPRM e o plug-in Explicit Roles

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar usuários a grupos com base em responsabilidades

Atribua usuários a grupos antes de implementar ou usar a aplicação Gestão de risco de terceiros. Cada grupo contém usuários com funções específicas. Grupos de usuários bem organizados simplificam e melhoram o gerenciamento de processos e ajudam a garantir que os usuários sejam notificados imediatamente sobre as tarefas em suas áreas de responsabilidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Vários grupos de usuários são criados quando você ativa o app TPRM. Neste procedimento, você adiciona usuários a cada grupo. As funções mencionadas neste procedimento são descritas em Funções no Gestão de risco de terceiros.

Há um resultado prático importante ao incluir todos os usuários com uma função específica em um grupo: o processo de gestão de riscos não é afetado quando um ou mais membros do grupo não estão disponíveis devido a férias, por exemplo.

Importante:
Considere este como um processo contínuo, em que o usuário atribuído como gerente do grupo é responsável por atualizar continuamente a associação ao grupo.

Atribuidores de solicitação de diligência prévia

Os membros do grupo têm a função de avaliador de risco de terceiros (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor].

Cada membro recebe notificação por e-mail de novas solicitações de diligência prévia. Para solicitações no estado **Novo** ou **Não atribuído**, o **Proprietário** ainda não foi especificado. Qualquer membro do grupo pode atribuir o proprietário.

O proprietário é a pessoa que possui uma avaliação para fins de auditoria e monitora e gerencia os processos de avaliação gerais. Os proprietários são responsáveis por confirmar que a avaliação foi concluída em tempo hábil pelo terceiro, revisando suas respostas e criando e resolvendo problemas. Para conduzir a avaliação até sua conclusão, os proprietários são notificados quando uma avaliação atinge um marco específico. O proprietário deve ter a função de gerente de RTP ou avaliador de TPR.

Gerentes de risco de terceiros

Os membros do grupo têm a função de aprovador de TPR [sn_vdr_risk_asmt.approver] e de gerente de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager].

Os membros podem monitorar e gerenciar processos gerais de diligência prévia e aprovar novas solicitações de diligência prévia.

Revisores de risco de terceiros (revisores de avaliação externa)

Os membros do grupo têm a função de revisor de avaliação de terceiros [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer].

Os membros podem monitorar e gerenciar interações com contatos de terceiros durante processos de diligência prévia externa.

Negociadores de contratos de risco

Os membros do grupo têm a função de negociador de riscos de contrato [sn_vdr_risk_asmt.contract_negotiator].

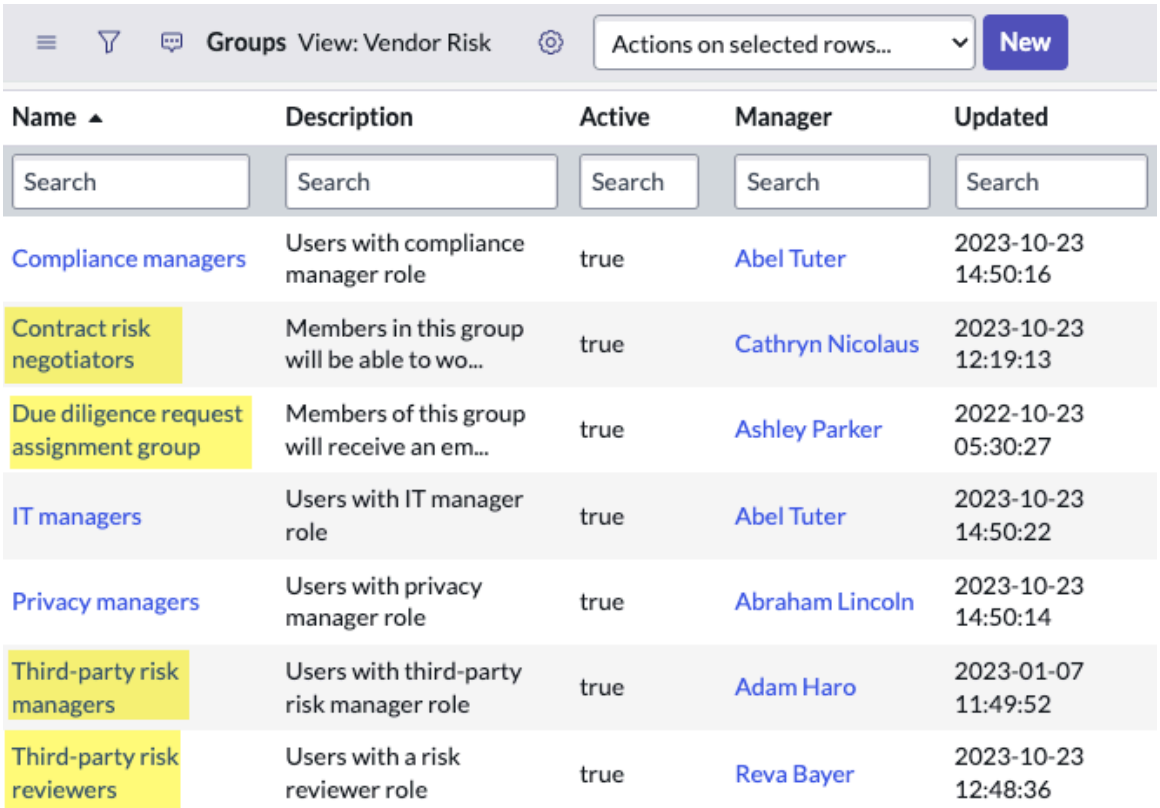
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os membros trabalham no processo de risco do contrato.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de risco de terceiros** > **Administração** > **Grupos de Usuários**.
   A lista de grupos de usuários é exibida. Na imagem, TPRM grupos estão realçados.



Groups View: Vendor Risk — Actions on selected rows... — New

Name ▲	Description	Active	Manager	Updated
Search	Search	Search	Search	Search
Compliance managers	Users with compliance manager role	true	Abel Tuter	2023-10-23 14:50:16
Contract risk negotiators	Members in this group will be able to wo...	true	Cathryn Nicolaus	2023-10-23 12:19:13
Due diligence request assignment group	Members of this group will receive an em...	true	Ashley Parker	2022-10-23 05:30:27
IT managers	Users with IT manager role	true	Abel Tuter	2023-10-23 14:50:22
Privacy managers	Users with privacy manager role	true	Abraham Lincoln	2023-10-23 14:50:14
Third-party risk managers	Users with third-party risk manager role	true	Adam Haro	2023-01-07 11:49:52
Third-party risk reviewers	Users with a risk reviewer role	true	Reva Bayer	2023-10-23 12:48:36

2. Selecione o nome do grupo a ser atualizado.
3. **Opcional:** Especifique um gerente para o grupo.
   O gerente do grupo é responsável por atualizar continuamente a associação ao grupo. O gerente do grupo normalmente tem a mesma função (ou superior) que os membros.
4. **Opcional:** Especifique um alias de e-mail para o grupo.
   - Se você não especificar um alias, uma notificação por e-mail separada será enviada para cada membro.
   - Se você especificar um alias, uma única notificação por e-mail será enviada com todos os membros na lista **Para:**.
5. Na lista relacionada Membros do grupo, selecione **Editar**.
6. Mova todos os usuários apropriados da lista **Coleção** para a lista **Membros do grupo** e selecione **Salvar**.
7. **Opcional:** Use a lista relacionada Grupos para adicionar subgrupos ao grupo que você está definindo.
   Esta opção permite que você organize os usuários em subconjuntos práticos.
8. Repita o processo para cada grupo.

Tópicos relacionados

Funções no Gestão de risco de terceiros

TPRM e o plug-in Explicit Roles

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Converter avaliações de nível de risco em avaliações de IRQ

Para otimizar o uso das operações do espaço TPRM, converta os dados de avaliação de hierarquização existentes em dados do Questionário de risco inerente (IRQ).

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
O procedimento descrito aqui usa a interface do usuário TPRM para fazer as mudanças - você pode optar por criar um script para executar as mudanças.

Como a tabela de IRQ se relaciona com a tabela de avaliação de hierarquização legada

A tabela que contém os registros de IRQ estende a tabela que contém os registros de avaliação de hierarquização legados:

- A tabela existente sn_vdr_risk_asmt_vdr_tiring_assessment é usada somente para dados de avaliação de hierarquização legados.
- Os registros de todos os TPRM processos de IRQ estão na tabela secundária sn_vdr_risk_asmt_internal_assessment.

Diferenças entre as duas tabelas

- Como a tabela de IRQ é secundária da tabela de hierarquização, as tabelas têm valores de sys_class_name diferentes.
- A tabela de IRQ tem duas regras de negócio adicionais.
- A tabela de IRQ usa somente modelos de questionário com uma classificação de **IRQ**.

  Nota:
  As regras de pontuação de risco para modelos de avaliação de hierarquização podem ser diferentes das regras para IRQs. Em muitos casos, você pode obter bons resultados usando os modelos de avaliação de hierarquização e alterando a classificação dos modelos para **IRQ**.

- O campo **Estado** retém os valores originais no código, mas o rótulo de **atribuição** de hierarquização é substituído por **Resposta recebida**. Os rótulos de estado **Rascunho**, **Aguardando resposta**e **Encerrado** permanecem inalterados.

Visão geral do procedimento

1. Para todas as avaliações em que Tipo de tarefa = Avaliação de hierarquização: altere o valor do **Tipo de tarefa** para **Avaliação interna**.
2. O sistema atualiza automaticamente o valor do **Estado** de **Atribuição** de hierarquização para **Resposta recebida**

O resultado é que os dados são armazenados como um IRQ e você pode usar os dados em TPRM operações de espaço.

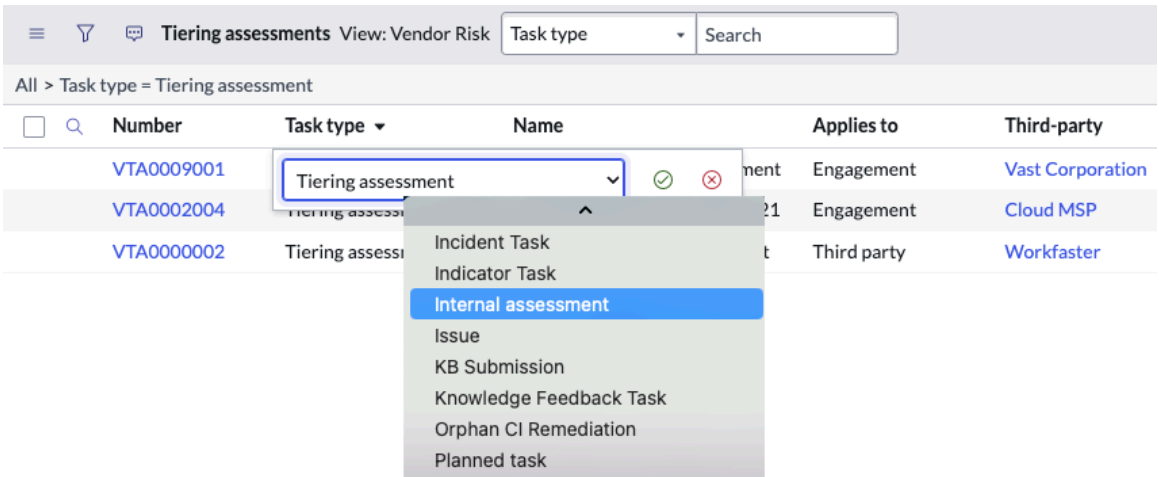
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
Para cada avaliação de hierarquização de risco, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto VTA. O número de VTA permanece inalterado mesmo depois de alterar o valor do **tipo de tarefa**.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de risco de terceiros** > **Avaliações de Hierarquização** > **Todas as Avaliações**.
2. Adicione a coluna **Tipo de tarefa** à lista.
3. Para cada avaliação em que o valor do **Tipo de tarefa** for **Avaliação**de hierarquização , clique duas vezes (ou use o atalho do teclado) no campo e altere o valor para **Avaliação interna**.



Configurar propriedades do TPRM

Defina as configurações de propriedade para uma variedade de TPRM operações.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode especificar as seguintes configurações de propriedade:

O nome da sua organização [sn_vdr_risk_asmt.company.name]

Os contatos de terceiros veem este nome em todas as referências no portal de terceiros.

Delimitador de texto em planilhas [sn_vdr_risk_asmt.excel_choice_delimiter]

Cadeia de caracteres que separa o texto da resposta em perguntas do tipo "Escolha" e "Seleção múltipla".

Delimitadores comuns: \r, \n, \t, \r\n e o caractere de vírgula.

Tamanho máximo do arquivo de planilha [sn_vdr_risk_asmt.excel_file_max_size]

Tamanho máximo de arquivo em MB que pode ser importado.

Permitir que os avaliadores de TPR modifiquem as respostas em questionários de terceiros [sn_svdp.allow_assessor_edit]

Você pode definir as seguintes opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Habilitar avaliadores de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] para responder a perguntas ou modificar respostas (padrão)
- Habilitar avaliadores de RTP para modificar respostas
- Não permitir que avaliadores de RTP respondam perguntas ou modifiquem respostas

Idade máxima para reutilização de respostas [sn_tprm_dd.max_age_for_questionnaire_reuse**]**

Idade máxima em dias para um questionário ser usado para preencher previamente as respostas em um novo questionário. O questionário da avaliação encerrada mais recente é usado. Essa configuração se aplica quando um usuário seleciona a opção **Incluir respostas anteriores** ao configurar um questionário ou modelo de questionário.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de risco de terceiros** > **Administração** > **Propriedades**
2. Para cada propriedade, insira o valor que atende à sua necessidade.
   - Cada entrada de propriedade descreve o valor a ser inserido.
   - Para exibir o nome de uma propriedade, selecione o ícone de informações (ícone ⓘ).

Habilitar o TPRM mapa de concentração de risco

Depois de instalar o recurso de mapa de concentração de risco, você deve instalar uma licença Google para habilitar o recurso.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

Siga as instruções em Set up Google Maps API .

Para obter informações sobre as Google Maps APIs no componente Geo-map, consulte o artigo da base de conhecimento: KB1588661

Habilitar e-mail com contatos de terceiros

Configure a comunicação por e-mail com contatos de terceiros para habilitar a notificação por e-mail de avaliações e problemas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Os contatos de terceiros veem o nome da sua organização em todas as referências no portal de terceiros. Você especifica o nome na configuração da propriedade sn_vdr_risk_asmt.company.name. Consulte Configurar propriedades do TPRM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades do E-mail**.
2. Marque as caixas de seleção **Envio** de e- **mail habilitado e Recepção de e-mail habilitada** e selecione **Salvar**.



Importar dados existentes de outros sistemas

Importe dados existentes (terceiros, compromissos, avaliações, questionários, problemas e assim por diante) de outros sistemas (como a plataforma Aravo, a plataforma ProcessUnity e assim por diante). Você não é cobrado pela importação dos dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O processo geral de importação de dados para sua instância é abordado em https://docs.servicenow.com/bundle/sandiego-platform-administration/page/administer/import-sets/reference/import-sets-landing-page.html .

Você encontrará um módulo de aprendizado que o guiará pelo processo de importação de dados em https://developer.servicenow.com/dev.do#!/learn/courses/sandiego/app_store_learnv2_importingdata_sandiego_importing_data_into_servicenow .

Um módulo de aprendizado em mapas de transformação em execução aparece em https://developer.servicenow.com/dev.do#!/learn/courses/sandiego/app_store_learnv2_importingdata_sandiego_importing_data_into_servicenow .

Importante:
Para importar os dados sem ser cobrado, você deve *desativar a opção "Executar regras de negócio"* antes de executar o mapa de transformação para importar os dados. Se você não desativar as regras de negócio, os registros de dados importados serão marcados como atividade e você será cobrado por uma licença.

Procedimento

1. Crie um mapa de transformação.
   Consulte https://docs.servicenow.com/bundle/sandiego-platform-administration/page/script/server-scripting/task/t_CreateATransformMap.html para obter instruções.

   Importante:
   Desmarque a caixa de seleção **Executar regras de negócio** antes de executar o mapa de transformação.

2. Execute o mapa de transformação e repita o processo para cada conjunto de dados.

Tópicos relacionados

Importar um questionário de uma planilha

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Executar os testes de início rápido para Gestão de risco de terceiros

Verifique se o TPRM ainda funciona depois de fazer alterações na configuração, como aplicar um upgrade ou desenvolver uma aplicação. Copie e personalize os testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

GRC: os testes de início rápido Espaço de gestão de fornecedores e Gestão de risco de terceiros exigem a ativação dos plug-ins Espaço de gestão de fornecedorese Gestão de risco de terceiros (com.sn_vdr_risk_asmt) e o carregamento dos dados de demonstração.

GRC: testes de início rápido Gestão de riscos do fornecedor e Gestão de risco de terceiros

Teste	Descrição
GRC: criar avaliação de risco de compromisso	Cria e envia uma avaliação de risco de compromisso para um compromisso.
GRC: Pontuação de risco do fornecedor – Cancelar avaliação para compromisso	Verifica se uma solicitação para recalcular uma classificação de risco é criada automaticamente em um compromisso e em um terceiro depois que uma avaliação do compromisso é cancelada.
GRC: ATF de problema do fornecedor	Cria e envia um formulário de problema de risco do terceiro e um formulário de tarefa de risco do terceiro.
GRC: criar avaliação de risco do fornecedor	Cria e envia uma avaliação de risco do fornecedor para um fornecedor.
GRC: Portal do fornecedor - Resposta e avaliação de retorno	O contato do fornecedor responde e envia a avaliação no portal do fornecedor de serviço.
GRC: avaliação da hierarquização do fornecedor	Seleciona e envia uma avaliação para os respectivos avaliadores depois de alterar a duração.

Tópicos relacionados

Testes de início rápido

Gestão orientada por eventos - automatizar processos de avaliação

Use o recurso de gestão orientada por eventos para configurar regras que geram e enviam automaticamente questionários e solicitações de documento para compromissos e terceiros. Para compromissos e terceiros que atendem aos critérios definidos, você especifica a programação e os modelos de avaliação. Você pode automatizar todos os tipos de avaliação, exceto integração.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Procedimento

1. Use um dos seguintes métodos para iniciar o processo:
   - Espaço: Selecionar **Espaços** > **Espaço de Gestão de Fornecedores**. Na guia **Risco**, selecione o ícone de lista Ícone de . Na lista **Gestão orientada por eventos**, selecione qualquer opção: **Ativo**, **Inativo**ou **Todos**.
   - Legado: navegar até **Todos** > **Gestão de risco de terceiros** > **Gestão orientada por eventos** e selecione qualquer opção: **Ativo**, **Inativo**ou **Todos**.
2. Selecione **Novo** e preencha o formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As configurações a seguir aparecem em seções na página do espaço e como listas relacionadas no formulário legado.

Formulário de regra de gestão orientada por eventos

Campo	Descrição
Nome	Nome significativo para a regra que ajuda outras pessoas a entender sua intenção e operação.
Número	Para cada regra de gestão orientada por eventos, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto EMR. Na tabela de histórico de execuções de regra (execuções), o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo para cada execução que começa com o texto EMH. O ID exclusivo é usado em todas as referências ao item. Você pode usar o ID para pesquisar ou filtrar o item no qual deseja trabalhar.
Justificativa empresarial	O motivo comercial para definir o processo automatizado.
Descrição técnica	As condições que acionam a execução e os tipos de terceiros afetados.
Escopo: especifique o tipo de avaliação a ser gerado e o modelo a ser usado.	
Categoria	○ Avaliação externa: envie questionários e solicitações de documentos. No campo **Aplica-se a**, você especifica se deseja enviar os materiais para terceiros ou para compromissos. ○ Reavaliar o compromisso: Reavalie um compromisso existente quando as condições mudarem. Por exemplo, digamos que você ouça notícias adversas ou tenha mudanças nas linhas de suprimentos de terceiros. Você pode reavaliar o risco realizando diligência prévia adicional. ○ Reavaliar o compromisso para renovação do contrato: Reavalie o risco antes que sua organização renove o contrato com um terceiro atual ou compromisso, realizando a diligência prévia. ○ Compromisso de desligamento com diligência prévia: Determine se o desligamento (encerrar o relacionamento) com um compromisso é o curso de ação ideal, realizando a diligência prévia. Por exemplo, pode ser muito arriscado alternar terceiros ou compromissos, mesmo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	que o desempenho atual deles não atenda às expectativas. ○ Compromisso de desligamento SEM diligência prévia: Solicite que um compromisso seja encerrado permanentemente quando um compromisso terminar ou você quiser alternar para um terceiro diferente por outros motivos. Nesse caso, você normalmente não precisa conduzir diligência prévia adicional. O processo, no entanto, inclui o processo normal do Questionário de Risco Inerente (IRQ) para confirmar que os serviços fornecidos pelo compromisso não continuarão. Para obter detalhes importantes, consulte Desligar um compromisso sem realizar a devida diligência.
Aplica-se a	Este campo será editável somente se você definir a categoria como **Avaliação externa**. Especifique se os questionários e solicitações de documentos devem ser enviados a terceiros ou a compromissos.
Modelo de IRQ	Este campo aparecerá se você selecionar qualquer categoria diferente de **Avaliação externa**. Modelo que especifica o conteúdo do Questionário de Risco Inerente (IRQ).
Modelo de avaliação	Este campo aparecerá somente se você definir a categoria como **Avaliação externa**. Modelo que especifica os questionários e solicitações de documento a serem enviados.
Opções de execução: defina o gatilho e a programação para gerar as avaliações.	
Tipo de execução	Especifique como a regra deve ser acionada. ○ **Uma vez**: envie a avaliação de risco de terceiros na data especificada no campo **Data** de início. ○ **Recorrente**: envie a avaliação de risco de terceiros na programação que você

Tradução automática

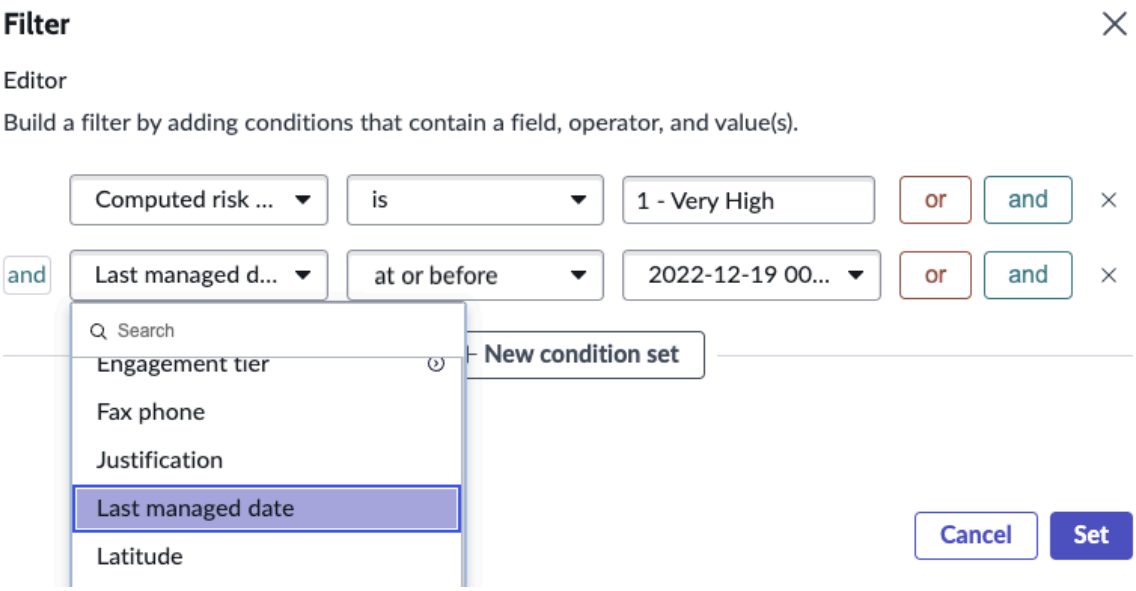
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	especificar com a configuração de **Frequência**. ○ **Sob demanda**: a regra é executada somente quando um usuário seleciona **Executar agora**. **Nota:** Independentemente da configuração do **tipo de execução**, você pode selecionar **Executar agora** a qualquer momento para executar a regra imediatamente. Essa execução sob demanda não afeta as execuções programadas futuras. No histórico de execução, a **ação do gatilho** para a execução é registrada como **Manual**.
Frequência	Este campo aparecerá somente se você selecionar o tipo de execução **Recorrente**. Especifique com que frequência a regra deve ser executada.
Data de início	Este campo aparecerá somente se você selecionar o tipo de execução **Recorrente** ou **Única**. Primeira data em que uma regra ativa está disponível para execução (dependendo das condições de filtro especificadas). Uma regra única é executada na data de início.
Data de término	Este campo aparecerá somente se você selecionar o tipo de execução **Recorrente**. Última data em que uma regra ativa está disponível para execução (dependendo das condições de filtro especificadas). Uma regra se torna inativa após a data de término. Se você não especificar uma data de término, a regra continuará até que você a exclua ou atualize.

3. Especifique as condições do filtro.
   Use o editor de filtros para especificar as condições que determinam quais terceiros ou compromissos devem receber os questionários e solicitações de documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Quando você seleciona **Definir**, o sistema aplica o filtro e exibe um link para permitir que você exiba a lista de compromissos ou terceiros que correspondem às condições do filtro.

4. Especifique como o avaliador de risco de terceiros (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor], o proprietário e o negociador de riscos de contrato [sn_vdr_risk_asmt.contract_negotiator] são selecionados para os compromissos ou terceiros que correspondem às condições do filtro.

Opção	Descrição
Usar por último	Atribua o usuário que executou a função mais recentemente para o compromisso.
Usar integração	Atribua o usuário que executou a função mais recentemente durante a integração do compromisso.
Especificar agora	Quando você seleciona esta opção, uma caixa de seleção é aberta para permitir que você especifique o usuário.
Especificar mais tarde	Ao selecionar esta opção, depois que a regra é salva, você ou outro usuário pode especificar o avaliador de RTP apropriado ou o negociador de risco de contrato posteriormente durante o fluxo de trabalho. Esta opção não aparece para a seleção do proprietário.

5. Selecione **Salvar** no espaço ou **Enviar** no formulário.
   - O sistema salva a regra.
   - Independentemente da configuração do **tipo de execução**, você pode selecionar **Executar agora** a qualquer momento para executar a regra imediatamente. Essa execução sob demanda não afeta as execuções programadas futuras. No histórico de execução, a **ação do gatilho** para a execução é registrada como **Manual**.
   - O sistema exibe os seguintes valores adicionais somente leitura na guia **Detalhes** do espaço e no formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Valores adicionais

Campo	Descrição
Ativo	Opção para ativar a regra. Por padrão, as regras recém-definidas não estão ativas. ○ Somente regras ativas com um valor de **status ExecutarPronto** podem ser executadas quando as condições especificadas são atendidas. ○ Você pode, no entanto, executar uma regra configurada como **Sob demanda**, esteja ela ativa ou não.
Status de execução	○ **Pronto**: a regra está definida e pode ser executada conforme determinado pelas condições e programação do filtro. **Nota:** Somente regras ativas com um valor de **status ExecutarPronto** podem ser executadas quando as condições especificadas são atendidas. ○ **Em execução**: a regra está em execução no momento (questionários e solicitações de documentos estão sendo enviados). Para regras que estão em execução no momento: a duração entre o carimbo de data/hora de **início da execução** e a hora atual indica há quanto tempo a regra está em execução. **Nota:** Independentemente da configuração do **tipo de execução**, você pode selecionar **Executar agora** a qualquer momento para executar a regra imediatamente. Essa execução sob demanda não afeta as execuções programadas futuras. No histórico de execução, a **ação do gatilho** para a execução é registrada como **Manual**. Se uma regra parece estar travada em execução por um tempo excessivo: **a.** Ir para **Automação de processos** > **Administração do Fluxo** > **Fila de Eventos**. **b.** Encontre a tarefa em segundo plano da plataforma com um nome que começa com `sn_vdr` ou `sn_tprm` que está no estado de **erro**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Próxima execução programada	Para regras com um **tipo de execução**recorrente , a data somente leitura da próxima execução programada é calculada com base nas condições de filtro especificadas e na configuração de **frequência**.
Última execução bem-sucedida	Carimbo de data/hora da execução mais recente que está no estado Bem- **sucedido**.

Tópicos relacionados

Exibir o histórico de execução de regras de gestão orientadas por eventos

Exibir o histórico de execução de regras de gestão orientadas por eventos

Quando uma regra de gestão orientada por eventos é executada, ela é gerada automaticamente e envia questionários e solicitações de documento para terceiros. Você pode exibir o estado atual (em execução, bem-sucedido ou em recall) de todas as execuções de regras. Selecione um número de registro para exibir detalhes e o conjunto de avaliações geradas pela regra.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Procedimento

1. Use um dos seguintes métodos para iniciar o processo:
   - Espaço: Selecionar **Espaços** > **Espaço de Gestão de Fornecedores**. Na guia **Risco**, selecione o ícone de lista Ícone de . Na lista **Gestão orientada por eventos**, selecione qualquer opção: **Ativo**, **Inativo**ou **Todos**.
   - Legado: navegar até **Todos** > **Gestão de risco de terceiros** > **Gestão orientada por eventos** e selecione qualquer opção: **Ativo**, **Inativo**ou **Todos**.
2. Selecione a guia **Histórico de gestão orientada por eventos** no espaço ou exiba a lista relacionada Histórico de gestão orientada por eventos no formulário.

   Cada registro de uma execução inclui os seguintes valores somente leitura:

Histórico de gestão orientado por eventos

Campo	Descrição
Número	Selecione um número para exibir a guia **Detalhes** da execução. Para cada regra de gestão orientada por eventos, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto EMR. Na tabela de histórico de execuções de regra (execuções), o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo para cada execução que começa com o texto EMH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	O ID exclusivo é usado em todas as referências ao item. Você pode usar o ID para pesquisar ou filtrar o item no qual deseja trabalhar.
Ação de gatilho	○ **Trabalho agendado**: a regra foi executada na programação especificada para a configuração de **Frequência**. ○ **Manual**: a regra era executada quando um usuário selecionava **Executar agora**.
Início da execução	Data e hora em que a regra começou a ser executada. Para regras que estão em execução no momento: a duração entre o carimbo de data/hora de **início da execução** e a hora atual indica há quanto tempo a regra está em execução.
Execução concluída	Data e hora em que a regra encerrou uma execução.
Estado	○ **Em execução**: a regra está em execução no momento (questionários e solicitações de documentos estão sendo enviados). Para regras que estão em execução no momento: a duração entre o carimbo de data/hora de **início da execução** e a hora atual indica há quanto tempo a regra está em execução. ○ Bem-**sucedido**: a regra foi executada até a conclusão e enviou todos os questionários e solicitações de documento a terceiros. ○ **Cancelamento em andamento**: a regra foi cancelada e está removendo questionários e solicitações de documentos de portais de terceiros. ○ **Cancelado**: depois que a regra concluiu a execução, um usuário cancelou as avaliações de risco de terceiros. Consulte Cancelar questionários orientados por eventos e solicitações de documentos.

Tradução automática

Exibir as avaliações geradas por regras de gestão orientadas por eventos

Quando uma regra de gestão orientada por eventos é executada, ela é gerada automaticamente e envia questionários e solicitações de documento para terceiros. Você pode exibir o estado atual (em execução, bem-sucedido ou em recall) de todas as execuções de regras. Selecione um número de registro para exibir detalhes e o conjunto de avaliações geradas pela regra.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No Espaço de gestão de fornecedores, use um dos seguintes métodos para iniciar o processo:

   - Para exibir todas as solicitações de DD e avaliações para uma regra específica:

     a. Selecione o ícone de lista Ícone de .
     b. Na lista **Regras de gestão orientadas por eventos**, selecione qualquer opção: **Ativo**, **Inativo**ou **Todos**.
     c. Na lista **Gestão orientada por eventos**, selecione qualquer opção: **Ativo**, **Inativo**ou **Todos**.
     d. Selecione uma regra.
     e. Na guia **Histórico de gestão orientada por eventos**, selecione uma execução.
     f. Selecione a guia apropriada para exibir as solicitações ou avaliações de DD que a regra enviou.

   - Para exibir as solicitações e avaliações de DD para uma execução específica de uma regra:

     a. Selecione o ícone de lista Ícone de .
     b. Na lista **Gestão orientada por eventos**, selecione uma das opções: Execuções bem-**sucedidas** ou **Execuções em recall**.
     c. Selecione uma execução.
     d. Selecione a guia apropriada para exibir as solicitações ou avaliações de DD que a regra enviou.

2. Na interface legada, use o seguinte método:

   - Para exibir as solicitações e avaliações de DD para uma execução específica de uma regra:

     a. Navegar até **Todos** > **Gestão de risco de terceiros** > **Gestão orientada por eventos** e selecione uma das opções: Execuções bem- **sucedidas , Execuçõesem recall**.
     b. Selecione uma execução.
     c. Selecione a guia apropriada para exibir as solicitações ou avaliações de DD que a regra enviou.

3. Selecione a guia **Detalhes** para exibir o registro de uma execução.

   Cada registro inclui os seguintes valores somente leitura:

Histórico de gestão orientado por eventos

Campo	Descrição
Número	Para cada regra de gestão orientada por eventos, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto EMR. Na tabela de histórico de execuções de regra (execuções), o sistema atribui automaticamente um número de ID

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	exclusivo para cada execução que começa com o texto EMH. O ID exclusivo é usado em todas as referências ao item. Você pode usar o ID para pesquisar ou filtrar o item no qual deseja trabalhar.
Ação de gatilho	○ **Trabalho agendado**: a regra foi executada na programação especificada para a configuração de **Frequência**. ○ **Manual**: a regra era executada quando um usuário selecionava **Executar agora**.
Início da execução	Data e hora em que a regra começou a ser executada. Para regras que estão em execução no momento: a duração entre o carimbo de data/hora de **início da execução** e a hora atual indica há quanto tempo a regra está em execução. Se uma regra parece estar travada em execução por um tempo excessivo: **a.** Ir para **Automação de processos** > **Administração do Fluxo** > **Fila de Eventos**. **b.** Encontre a tarefa em segundo plano da plataforma com um nome que começa com `sn_vdr` ou `sn_tprm` que está no estado de **erro**.
Execução concluída	A data e a hora em que a regra encerrou uma execução.
Estado	○ **Em execução**: a regra está em execução no momento (questionários e solicitações de documentos estão sendo enviados). Para regras que estão em execução no momento: a duração entre o carimbo de data/hora de **início da execução** e a hora atual indica há quanto tempo a regra está em execução. ○ Bem-**sucedido**: a regra foi executada até a conclusão e enviou todos os questionários e solicitações de documento a terceiros. ○ **Cancelado**: depois que a regra concluiu a execução, um usuário cancelou os questionários e as solicitações de documentos. Consulte Cancelar questionários orientados por eventos e solicitações de documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cancelar questionários orientados por eventos e solicitações de documentos

Você pode cancelar avaliações de risco de terceiros (questionários e solicitações de documentos) que foram enviadas por uma regra de gestão orientada por eventos. Os itens são removidos do Portal de terceiros para todos os terceiros ou compromissos que ainda não responderam.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:
Os questionários e solicitações de documentos são removidos do Portal de terceiros somente para terceiros em que nenhum item foi devolvido.

Procedimento

1. Use um dos seguintes métodos para iniciar o processo:
   - Espaço: Selecionar **Espaços** > **Espaço de Gestão de Fornecedores**. Na guia **Risco**, selecione o ícone de lista Ícone de . Na lista **Gestão orientada por eventos**, selecione qualquer opção: **Ativo**, **Inativo**ou **Todos**.
   - Legado: navegar até **Todos** > **Gestão de risco de terceiros** > **Gestão orientada por eventos** e selecione qualquer opção: **Ativo**, **Inativo**ou **Todos**.
2. Insira o texto que explica o motivo do recall dos itens no campo **Justificativa de recalle**selecione Cancelar .

   As avaliações de risco de terceiros são removidas dos portais de terceiros afetados e o valor de **Estado** da regra é definido como **Cancelado**.

Configuração de avaliação

As funções de gerente e administrador de TPR envolvem uma ampla variedade de responsabilidades. Depois que o TPRM sistema base for configurado, você definirá configurações adicionais que habilitam e aprimoram as tarefas diárias de avaliação de risco.

Processos de gestão de RTP

Configurar escalas e pontuação de classificação de risco

A escala de classificação de risco ajuda os usuários comerciais a entender melhor os resultados da avaliação de risco. Por exemplo, nas configurações padrão, as pontuações de risco no intervalo de 20 a 39 indicam alto risco, enquanto as pontuações no intervalo de 60 a 79 indicam baixo risco.

Nota:
Muitas organizações descobrem que as configurações padrão representam suas necessidades adequadamente e não mudam as configurações.

Função necessária: administrador ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager.

Criar e configurar um questionário externo

Como parte de qualquer processo de diligência prévia, você envia vários questionários e, possivelmente, solicitações de documentos para o contato do terceiro. Para simplificar essa tarefa contínua, você define modelos de questionário e modelos de solicitação de documento e os agrupa em modelos de avaliação reutilizáveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin para modelos de questionário e solicitação de documento e sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager para modelos de avaliação.

Configurar e manter um banco de dúvidas

Depois de adicionar uma pergunta a um banco de dúvidas, você pode reutilizá-la em qualquer avaliação, soltando-a na avaliação. Você pode criar perguntas personalizadas, adicionar perguntas existentes ou adicionar e personalizar as perguntas de exemplo incluídas com o sistema base.

Função necessária: administrador ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Criar um modelo de avaliação

Ao definir um modelo de avaliação, o gerenciador de risco de terceiros fornece informações de programação para a avaliação de risco de terceiros.

Função necessária: admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Criar um modelo de questionário ou solicitação de documento

Você pode reutilizar modelos de questionário e modelos de solicitação de documento para acelerar a criação de novos questionários e solicitações de documento.

Função necessária: administrador ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Criar um modelo de questionário ou solicitação de documento usando o Designer

Use o Designer de modelo de questionário para criar e editar modelos de questionário ou solicitação de documento que você pode usar como base para outros modelos.

Função necessária: administrador ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Importar um questionário de uma planilha

Se você mantiver questionários usando Microsoft planilhas do Excel, poderá economizar tempo e esforço importando os dados da planilha diretamente para as tabelas TPRM. Você pode criar questionários automaticamente a partir de modelos.

Função necessária: admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Configurar processos de gestão de RTP

Configure regras de negócio para selecionar automaticamente o IRQ apropriado para uma solicitação de diligência prévia.

Configurar respostas de questionário interno para anexar automaticamente questionários externos a avaliações

Você pode definir os requisitos para que um questionário externo seja anexado automaticamente a uma avaliação externa com base nas respostas a um questionário interno e no nível de risco calculado. Definir essas configurações pode ajudar a melhorar sua capacidade de responder a mudanças de nível de risco e respostas a questionários internos.

Configurar escalas e pontuação de classificação de risco

A escala de classificação de risco ajuda os usuários comerciais a entender melhor os resultados da avaliação de risco. Por exemplo, nas configurações padrão, as pontuações de risco no intervalo de 20 a 39 indicam alto risco, enquanto as pontuações no intervalo de 60 a 79 indicam baixo risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

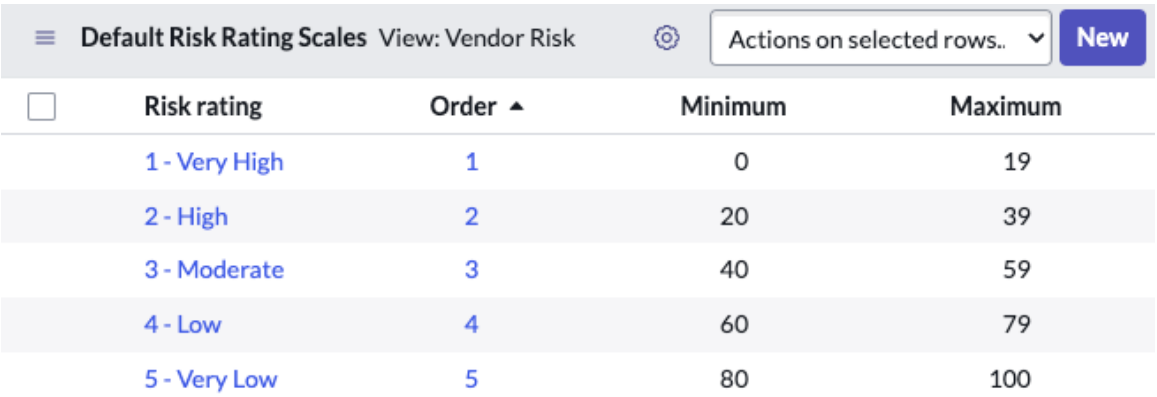
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Muitas organizações descobrem que as configurações padrão representam suas necessidades adequadamente e não mudam as configurações.

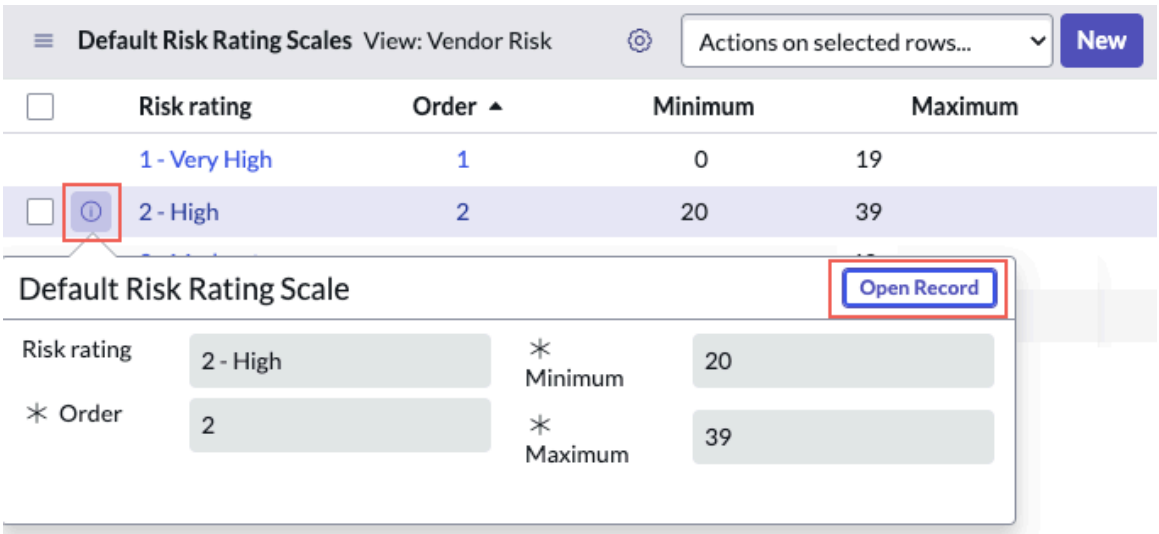
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de Avaliação** > **Escala de classificação de riscos** para modificar ou refinar a Escala de classificação de risco.

   O sistema base inclui cinco classificações. Você pode personalizar seus valores máximos e mínimos.



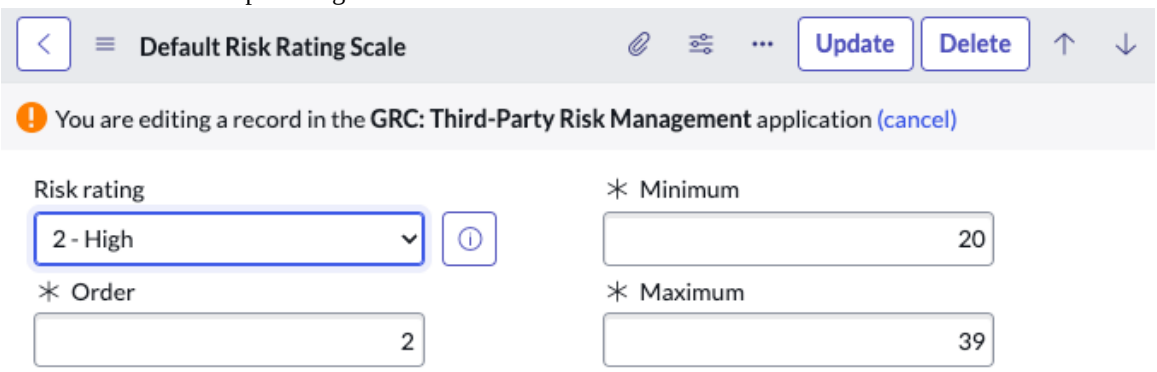
2. Refine os valores.
   Selecione o ícone **Informações** para visualizar o valor da **Escala de classificação de risco**. Selecione **Abrir registro** no pop-up.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Preencha todos os campos obrigatórios e selecione **Enviar**.



Definir regras de pontuação de risco de terceiros

Defina critérios, com base nas pontuações de risco, que determinam quais terceiros exigem avaliações. As regras de pontuação de risco de terceiros se aplicam a subsidiárias e compromissos e a áreas de risco de terceiros.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de pontuação** > **Regras de pontuação de risco de terceiros**.
2. Selecione **Novo**, preencha o formulário e selecione **Enviar**.

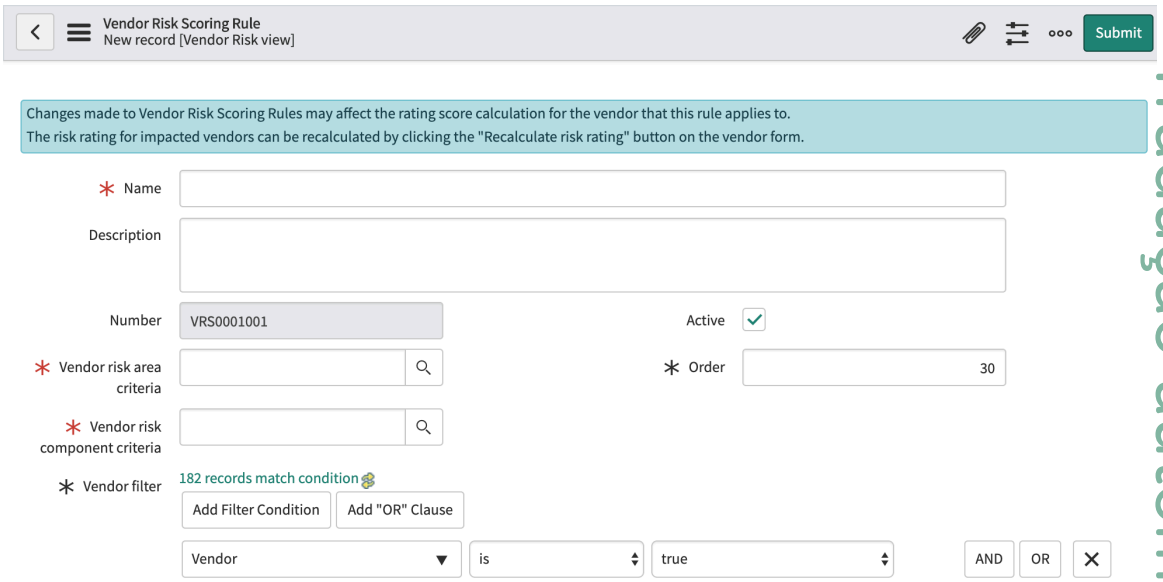
Formulário Regra de pontuação de risco de terceiros

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de pontuação.
Descrição	Descrição da regra de pontuação que ajudará outros usuários a entender sua intenção.
Número	Para cada regra de pontuação de risco de terceiros, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto VRS. O ID exclusivo é usado em todas as referências ao item. Você pode usar o ID para pesquisar ou filtrar o item no qual deseja trabalhar.
Critérios de área de risco de terceiros	Os critérios de área de risco que se aplicam a esta regra de pontuação de risco do compromisso. Um *critério de área de risco* de terceiros é um grupo de *domínios de risco* (às vezes chamados *de áreas de risco* em outros recursos da plataforma) que se aplica a um tipo específico de terceiro. Consulte Definir critérios de área de risco de terceiros para obter detalhes sobre como os critérios são definidos.
Critérios de componentes de risco de terceiros	Critérios para avaliações de risco de terceiros, compromissos e subsidiárias que se aplicam a esta regra de pontuação de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Componentes são as entidades para as quais você pode avaliar o risco (por exemplo, subsidiárias ou compromissos). Um *critério de componente* é um grupo de componentes que deve ser aplicado a um tipo específico de terceiro ou compromisso. Consulte Definir critérios de componente.
Ativo	Opção para ativar a regra. Somente regras ativas são aplicadas.
Ordem	Selecione a ordem para indicar a precedência da regra. Se várias regras se aplicarem à mesma área de risco, compromisso ou subsidiária de terceiro, aquela com o valor de ordem superior será aplicada.
Filtro do fornecedor	Use o construtor de condições para definir as regras de seleção de terceiros. Por exemplo, você pode filtrar por terceiros com quem faz negócios consideráveis (o tamanho é de US$ 1.000.000) ou terceiros em uma categoria específica (a categoria é software).



Tradução automática

Definir regras de pontuação de risco do compromisso

Uma regra de pontuação de risco de compromisso especifica critérios de componente que determinam quais compromissos são selecionados para avaliação. Por exemplo, uma regra pode habilitar avaliações para compromissos que envolvem mais de US$ 40.000 em negócios anuais. As regras de pontuação de compromisso se aplicam somente a compromissos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

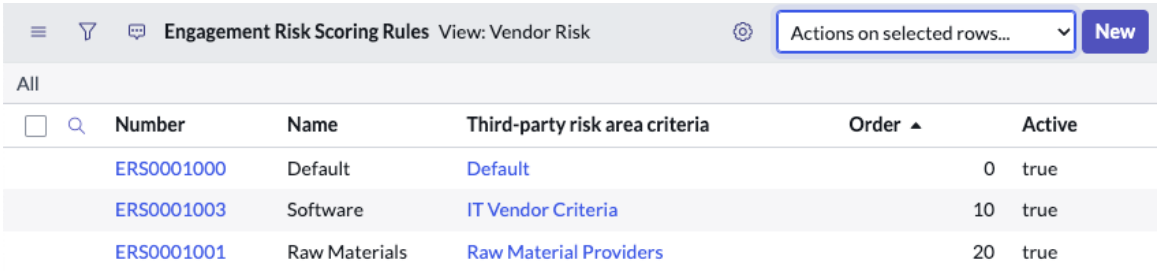
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:
As regras de pontuação de risco do compromisso se aplicam somente a compromissos e não a terceiros primários. As pontuações de classificação de risco do compromisso, portanto, se aplicam somente a avaliações de risco para o compromisso.

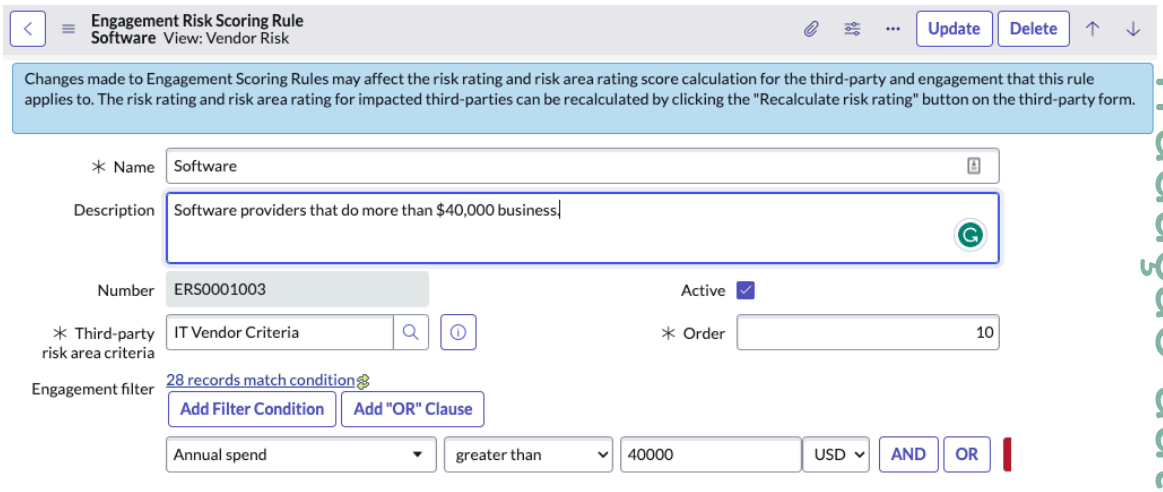
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de pontuação** > **Regras de pontuação de risco de compromisso**.



2. Selecione **Novo**, preencha o formulário e selecione **Enviar**.



Formulário Regras de pontuação de risco do compromisso

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de pontuação.
Descrição	Descrição da regra de pontuação.
Número	Para cada regra de pontuação de risco do compromisso, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto ERS. O ID exclusivo é usado em todas as referências ao item. Você pode usar o ID para pesquisar ou filtrar o item no qual deseja trabalhar.
Critérios de área de risco de terceiros	Os critérios de área de risco de terceiros que se aplicam a esta regra de pontuação de risco do compromisso. Um *critério de área de risco* de terceiros é um grupo de *domínios de risco* (às vezes chamados *de áreas de risco* em outros recursos da plataforma) que se aplica a um tipo específico de terceiro. Consulte Definir critérios de área de risco de terceiros para obter detalhes sobre como os critérios são definidos.
Critérios de componente	Os critérios do componente de risco do compromisso que se aplicam a esta regra de pontuação de risco do compromisso.*Componentes* são as entidades para as quais você pode avaliar o risco (por exemplo, subsidiárias ou compromissos). Um *critério de*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
de risco do compromisso	*componente* é um grupo de componentes que deve ser aplicado a um tipo específico de terceiro ou compromisso.
Ativo	Opção para ativar a regra. Somente regras ativas são aplicadas a compromissos.
Ordem	Especifique a ordem para indicar a precedência da regra. Se várias regras se aplicarem ao mesmo compromisso, aquela com o valor de ordem superior será aplicada.
Filtro de compromisso	Critérios para selecionar compromissos. Use o Construtor de condições para definir os critérios. Por exemplo, você pode executar avaliações para terceiros com quem você faz negócios consideráveis: `O gasto anual é superior a US$ 40.000` ou terceiros em uma categoria específica: `Categoria é software`.

Definir critérios de componente

Componentes são as entidades para as quais você pode avaliar o risco (por exemplo, subsidiárias ou compromissos). Um *critério de componente* é um grupo de componentes que deve ser aplicado a um tipo específico de terceiro ou compromisso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Componentes são as entidades para as quais você pode avaliar o risco. O sistema base vem com os seguintes tipos de componentes:

- Componentes de terceiros
  - Avaliações de risco de terceiros (avaliações de risco externas)
  - Subsidiárias
  - Compromissos
  - Classificação da inteligência de risco
- Componentes de compromisso
  - Avaliações de risco do compromisso
  - Produto
  - Principal
  - Instalação
  - Outro

Você pode exibir os componentes de terceiros ou de compromisso navegando até **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de pontuação** > **Componentes de terceiros** ou **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de pontuação** > **Componentes de compromisso**.

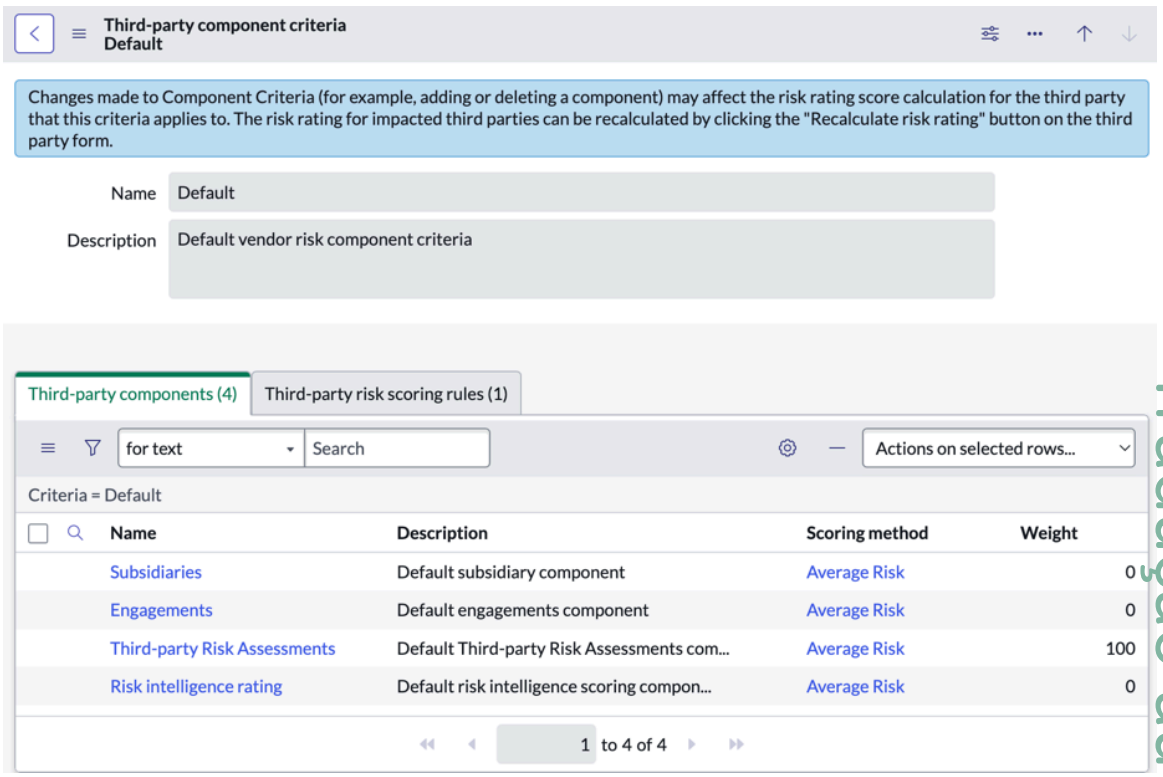
Nota:
Você não pode adicionar novos componentes ou modificar os existentes. Você pode, no entanto, definir os critérios (em termos de método de pontuação e peso) a serem usados para avaliar os componentes. Você pode atualizar o **Método de pontuação padrão** para especificar como várias pontuações para cada área de risco são calculadas. Você pode usar o **peso padrão** para ajustar o peso das pontuações do provedor de terceiros na classificação de risco geral de terceiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de pontuação** > **Critérios de componentes de terceiros** ou **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de pontuação** > **Critérios do componente de compromisso**.
2. Selecione a entrada **Padrão** para abrir os critérios padrão.



3. Com base na quantidade de ênfase que sua empresa coloca em cada um dos tipos de componente, abra cada componente e atribua um peso.

   Por exemplo, você pode criar critérios de componente para todos os terceiros de TI que mais se importam com as avaliações de risco de terceiros, da seguinte forma:

   Exemplo: atribuição de peso ao componente para terceiros de TI

Componente	Ponderação
Subsidiárias	5
Compromissos	5
Avaliações de risco externo	90

4. Quando terminar de atribuir pesos, selecione **Atualizar**.

Definir critérios de área de risco de terceiros

Um *critério de área de risco* de terceiros é um grupo de *domínios de risco* (às vezes chamados *de áreas de risco* em outros recursos da plataforma) que se aplica a um tipo específico de terceiro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

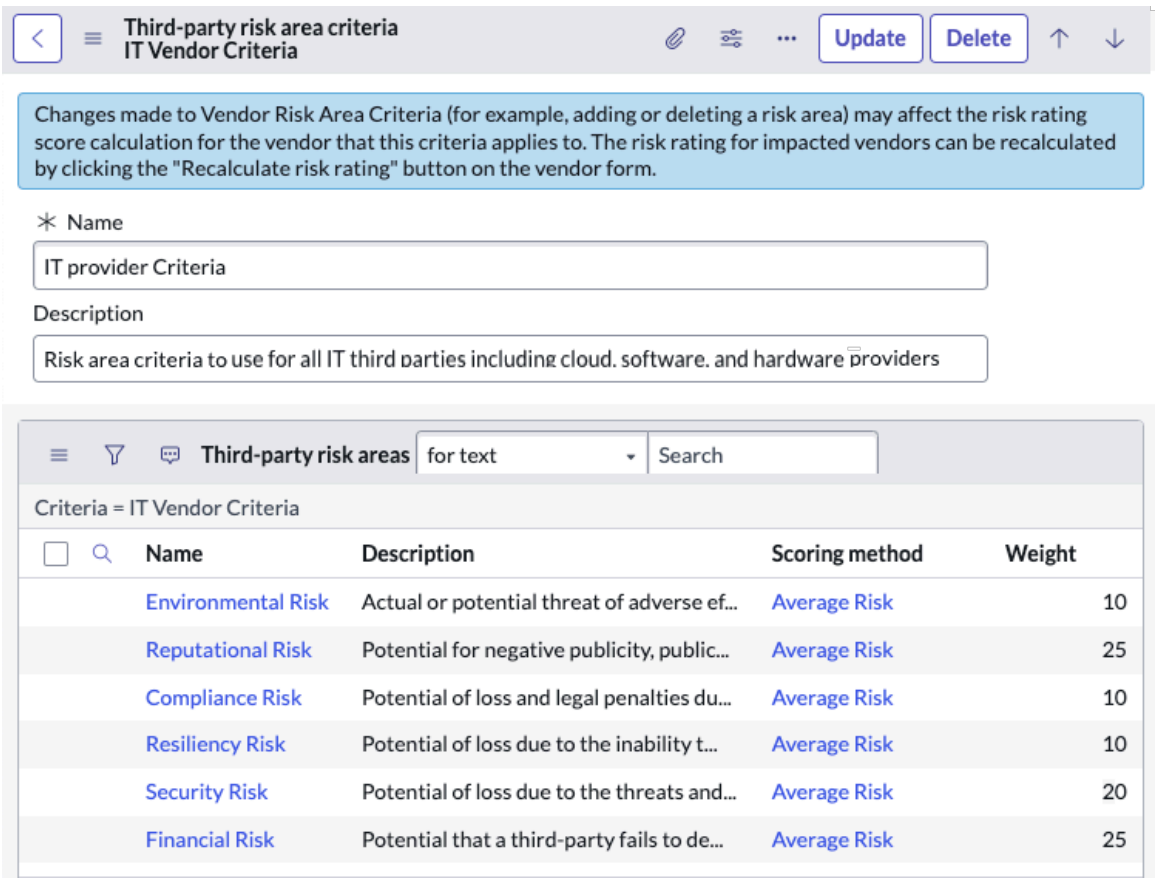
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este é um exemplo do grupo de domínios de risco que você inclui em um critério de área de risco que pode ser aplicado a provedores de serviço de TI.

Nota:
Os domínios de risco são chamados de "áreas de risco" em alguns aplicativos da plataforma.



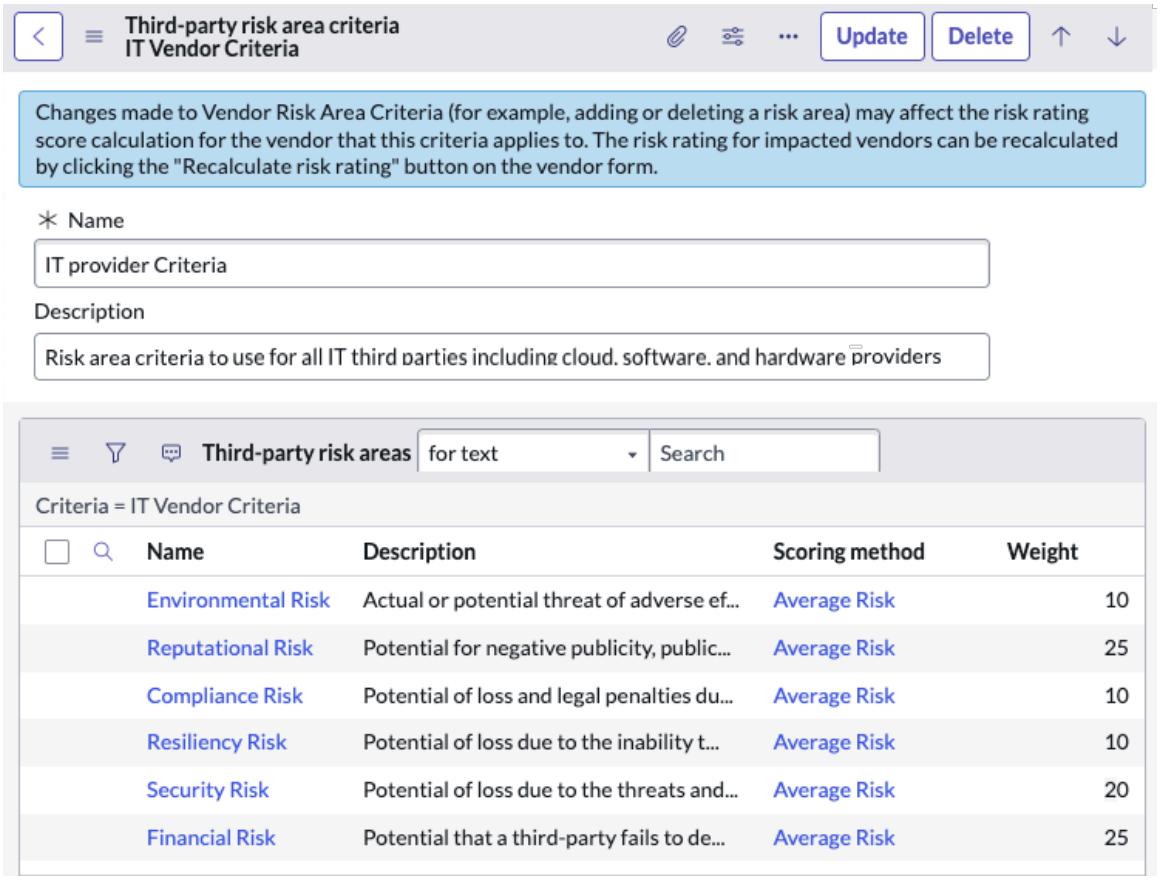
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de pontuação** > **Critério de domínio de risco**.
2. Selecione **Novo**, insira um **Nome** e uma **Descrição**e salve o registro.
   A lista relacionada Áreas de risco de terceiros é exibida. Nas etapas a seguir, você especifica as áreas de risco a serem incluídas nos critérios de área de risco.
3. Na lista relacionada Áreas de risco de terceiros, selecione **Editar**.
4. Na página Editar Membros, selecione as áreas de risco de terceiros a serem adicionadas ao registro de critérios de área de risco de terceiros e selecione **Salvar**.

   - As áreas de risco de terceiros selecionadas aparecem na lista relacionada Áreas de risco de terceiros.
   - O método de pontuação e o peso são copiados das áreas de risco.
   - Você pode ajustar o peso de cada área de risco em uma definição de critérios.
   - Você pode substituir os valores quando necessário.

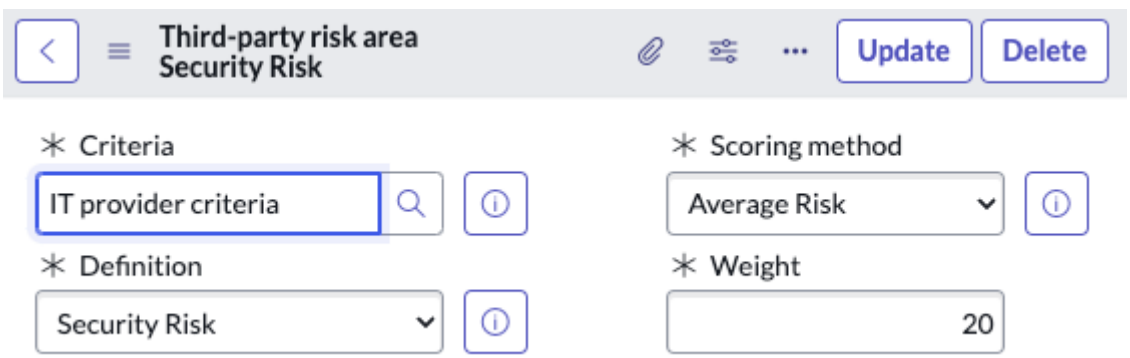
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. **Opcional:** Para editar o **método de pontuação** e o **peso**, selecione o nome de uma área de risco de terceiros.

Importante:
As mudanças no método de pontuação e no peso são usadas para o registro de critérios de área de risco de terceiros, mas não são salvas nos registros de definição de área de risco individual.



Example:
Suponha que você esteja criando critérios de área de risco de terceiros com duas áreas de risco: Financeiro e Segurança. Financeiro tem um método de pontuação de risco mínimo e um peso de 10.

- Sua empresa está mais preocupada com os critérios relacionados à segurança, portanto, a área de risco à segurança tem um método de pontuação de Risco Médio e um peso de 20.
- Os pesos de ambas as áreas de risco somam 30. Portanto, a área de risco com um peso de 10 é calculada como 10/30 ou aproximadamente 33%.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A área de risco com um peso de 20 é calculada como 20/30 ou aproximadamente 66%.
- Se ambas as áreas de risco tivessem um peso de 10, cada uma teria um peso de 50%.

Definir um domínio de risco de terceiros

Um domínio de risco define o tipo de risco a ser avaliado para um terceiro. Por exemplo, você pode avaliar um terceiro de gestão de dados em termos de risco de segurança e um banco em termos de risco financeiro. Risco de segurança e risco financeiro são domínios de risco. Algumas aplicações da plataforma se referem aos domínios de risco como "áreas de risco".

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Os domínios de risco são chamados de "áreas de risco" em alguns aplicativos da plataforma.

Você pode entender melhor e mitigar os riscos que um terceiro representa para sua organização identificando os domínios de negócios para avaliar o risco e quantificar a importância (peso) de cada domínio.

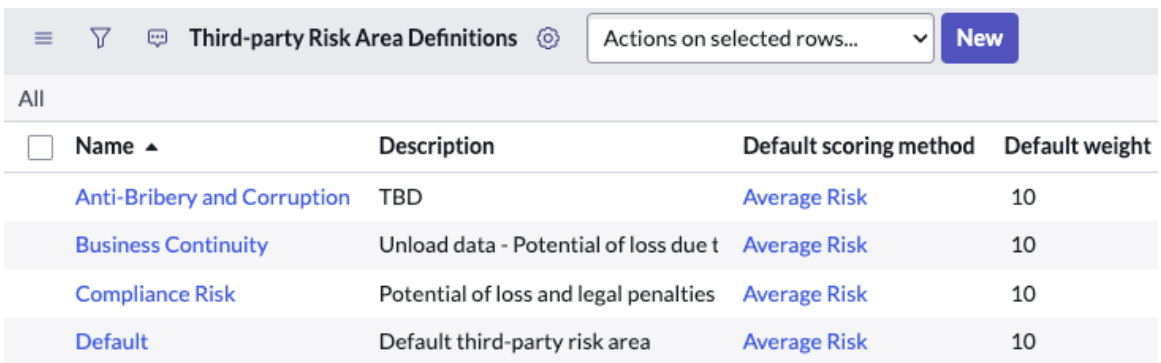
- Domínio de risco à segurança: um terceiro que lida com dados pessoais confidenciais em sua infraestrutura pode precisar ser avaliado em relação à sua postura de segurança.
- Domínio de risco à reputação: se esses dados pessoais forem violados, sua reputação poderá ser prejudicada devido à atenção negativa da mídia.
- Domínio de risco financeiro: se um terceiro não entregar a tempo, talvez você precise pagar multas, acordos ou ambos, resultando em perda financeira.

Neste procedimento, você cria uma *definição de domínio de risco*. Em cada definição, você especifica os critérios que determinam quais organizações devem ser avaliadas para um tipo específico de risco.

Nota:
As definições de domínio de risco são chamadas de *definições de área* de risco nos formulários.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de pontuação** > **Domínios de risco**.



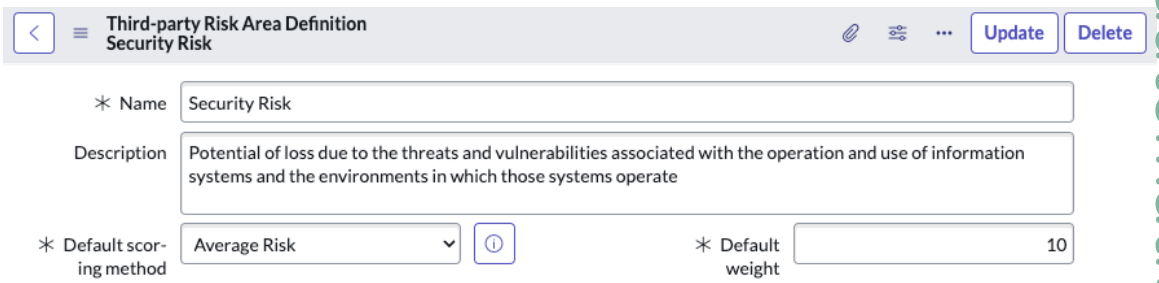
2. Selecione **Novo**, preencha o formulário e selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de área de risco de terceiros

Campo	Descrição
Nome	Nome do domínio de risco.
Descrição	Uma descrição do domínio de risco que ajuda os colegas a entender a intenção da definição. Veja o exemplo.
Método de pontuação padrão	O método de pontuação padrão para terceiros neste domínio de risco. Os métodos de pontuação são baseados em como um contato de terceiros responde a 100 perguntas: ○ Risco médio: uma média arredondada das classificações gera um risco médio (moderado) para o terceiro. ○ Risco máximo: uma pontuação de 0 indica que todas as perguntas foram respondidas incorretamente e que o risco para esse terceiro seria o Risco máximo (Crítico). ○ Risco mínimo: uma pontuação de 100 indica que todas as perguntas foram respondidas corretamente e que o risco para esse terceiro seria Risco mínimo (Pequeno). **Nota:** Cada organização em um domínio de risco específico herda o método de pontuação e o peso da definição da área de risco. Os gerentes de risco de terceiros podem substituir os valores quando necessário.
Ponderação padrão	O peso padrão para terceiros neste domínio de risco.



Tradução automática

Criar e configurar um questionário externo

Como parte de qualquer processo de diligência prévia, você envia vários questionários e, possivelmente, solicitações de documentos para o contato do terceiro. Para simplificar essa tarefa contínua, você define modelos de questionário e modelos de solicitação de documento e os agrupa em modelos de avaliação reutilizáveis.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin para modelos de questionário e solicitação de documento e sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager para modelos de avaliação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como parte de uma avaliação, o gerente de TPR pode enviar vários questionários e solicitações de documentos usando modelos de avaliação. O administrador do TPR primeiro define os modelos de questionário necessários e os modelos de solicitação de documento e, em seguida, os gerentes do TPR os agrupam em um modelo de avaliação. O gerente de TPR pode usar o modelo de avaliação resultante para enviar os questionários apropriados, solicitações de documentos ou ambos em avaliações futuras.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Envie uma avaliação de risco externo a um terceiro para coletar os dados que você usa para determinar o risco dele. Uma avaliação durante as fases iniciais do processo de compras ajuda a selecionar o terceiro mais qualificado de um grupo de candidatos.

Por exemplo, você pode gerar um modelo de avaliação para terceiros críticos que requer relatórios SOC1 e SOC2 e um modelo de avaliação diferente para terceiros de risco médio que requer apenas SOC1. Em ambos os casos, você pode usar o modelo de solicitação de documento SOC1 existente.

Como um processo contínuo, você também envia avaliações a terceiros existentes para atualizar seu nível de risco.

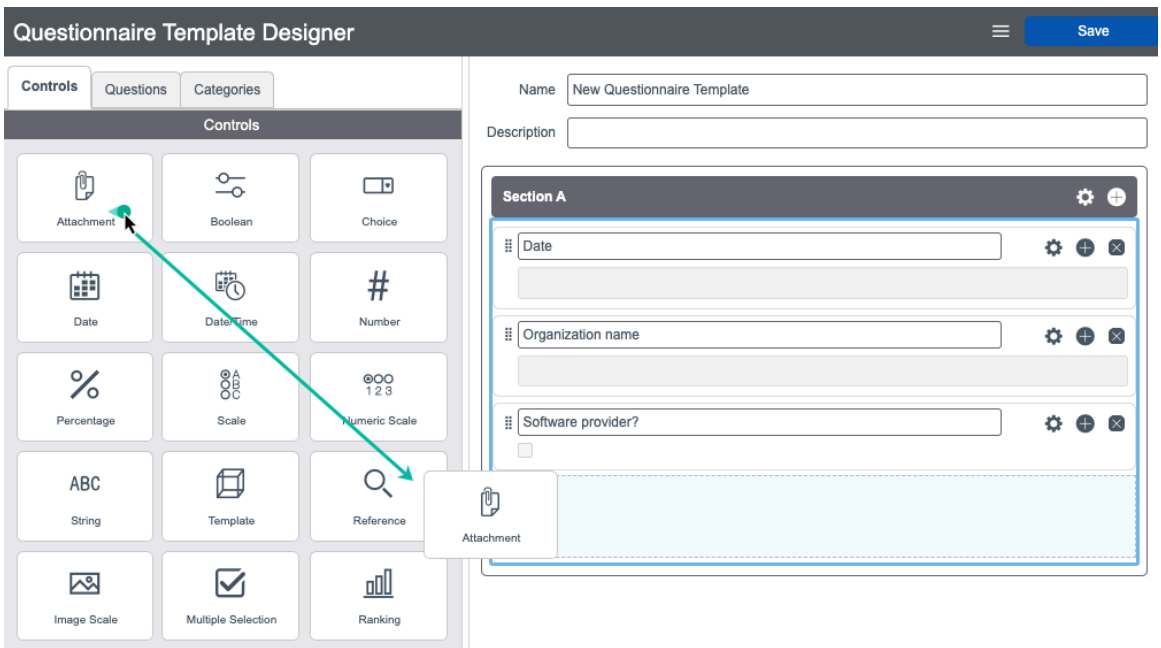
Terminologia em TPRM

Termo	Descrição
Métrica ou Métrica *de avaliação*	Uma única pergunta em um modelo de questionário.
Tipo de*métrica ou tipode métrica de avaliação*	Um modelo de questionário.
Categoria ou *categoria de avaliação*	Um conjunto de perguntas relacionadas em um modelo de questionário. **Nota:** Pode haver várias categorias em um tipo de métrica.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de Avaliação** > **Modelos de Questionário** e selecione **Novo (Designer)**.
2. Arraste os controles para o formulário, aplique categorias e, opcionalmente, atribua respostas corretas a cada pergunta.

   Para obter mais detalhes, você também pode navegar até a exibição da plataforma para modificar itens como pesos no nível da categoria e da pergunta.

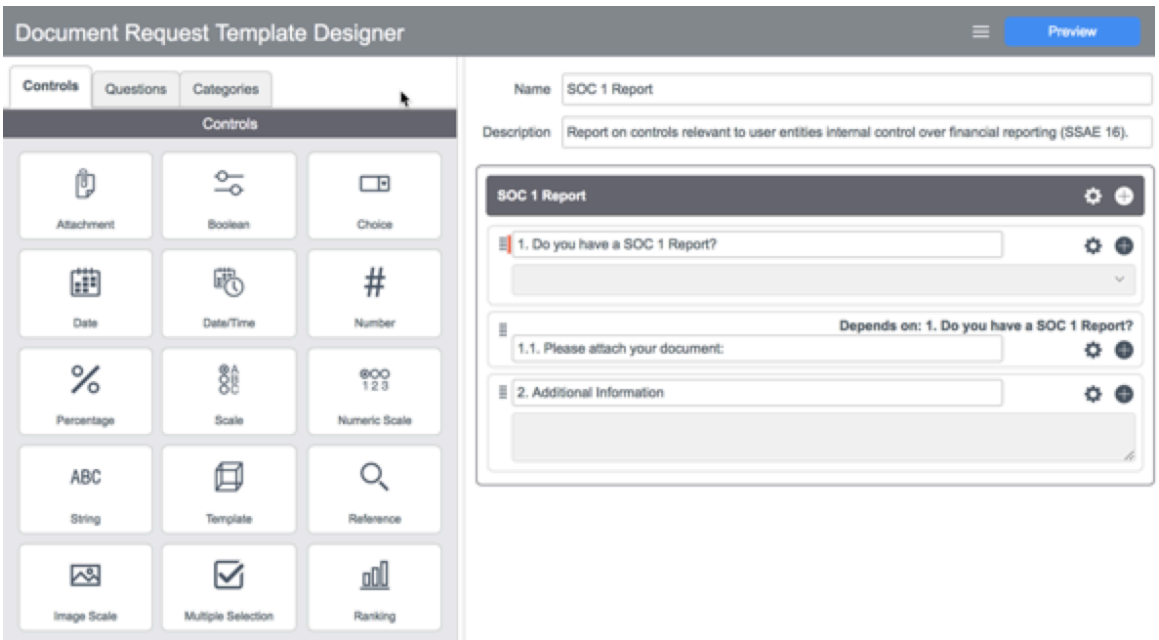


Tradução automática

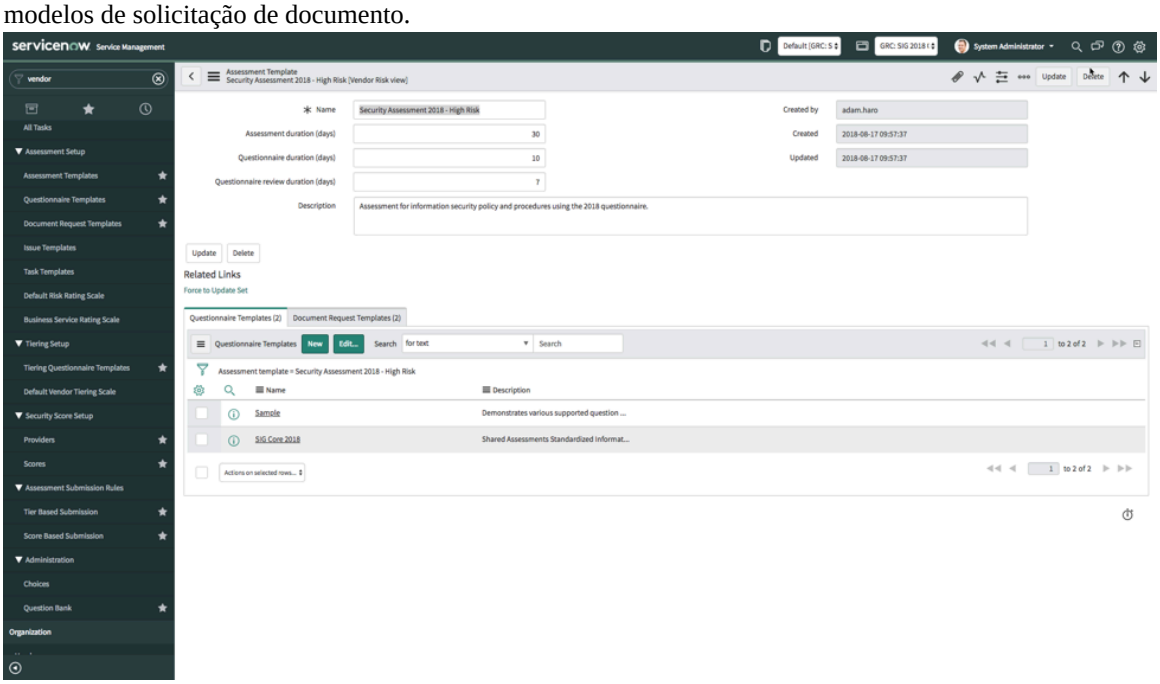
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Navegar até **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de Avaliação** > **Modelos de solicitação de documentos** e selecione **Novo (Designer)**.
4. Arraste os controles para o formulário para criar uma avaliação que solicite especificamente evidências ou documentação.

   Este exemplo é uma solicitação de evidência SOC1.



5. Navegar até **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de Avaliação** > **Modelos de avaliação externa** e selecione **Novo**.
6. Preencha os campos obrigatórios e selecione **Enviar**.
7. Navegue de volta para o modelo de avaliação recém-criado e, na lista relacionada Modelos de questionário, selecione **Editar**.
8. Adicione os modelos de questionário necessários e repita as mesmas etapas para a lista relacionada de modelos de solicitação de documento.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar e manter um banco de dúvidas

Depois de adicionar uma pergunta a um banco de dúvidas, você pode reutilizá-la em qualquer avaliação, soltando-a na avaliação. Você pode criar perguntas personalizadas, adicionar perguntas existentes ou adicionar e personalizar as perguntas de exemplo incluídas com o sistema base.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Procedimento

1. Defina uma categoria de avaliação navegando até **Todos** > **Gestão de risco de terceiros** > **Administração** > **Banco de dúvidas**e selecione **Novo**.
2. Insira um nome descritivo e uma descrição para a categoria de avaliação e selecione **Salvar**.
3. Abra o registro selecionando o nome da nova categoria de avaliação.
4. Adicione uma métrica de avaliação (uma pergunta) à categoria usando um dos métodos a seguir.
5. Selecione **Atualizar** para salvar as perguntas no banco de dúvidas na categoria de avaliação atual.

Definir uma pergunta

Depois de adicionar uma pergunta a um banco de dúvidas, você pode reutilizá-la em qualquer avaliação, soltando-a na avaliação. Você pode criar perguntas personalizadas, adicionar perguntas existentes ou adicionar e personalizar as perguntas de exemplo incluídas com o sistema base.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Terminologia em TPRM

Termo	Descrição
Métrica ou Métrica *de avaliação*	Uma única pergunta em um modelo de questionário.
Tipo de*métrica ou tipode métrica de avaliação*	Um modelo de questionário.
Categoria ou *categoria de avaliação*	Um conjunto de perguntas relacionadas em um modelo de questionário. **Nota:** Pode haver várias categorias em um tipo de métrica.

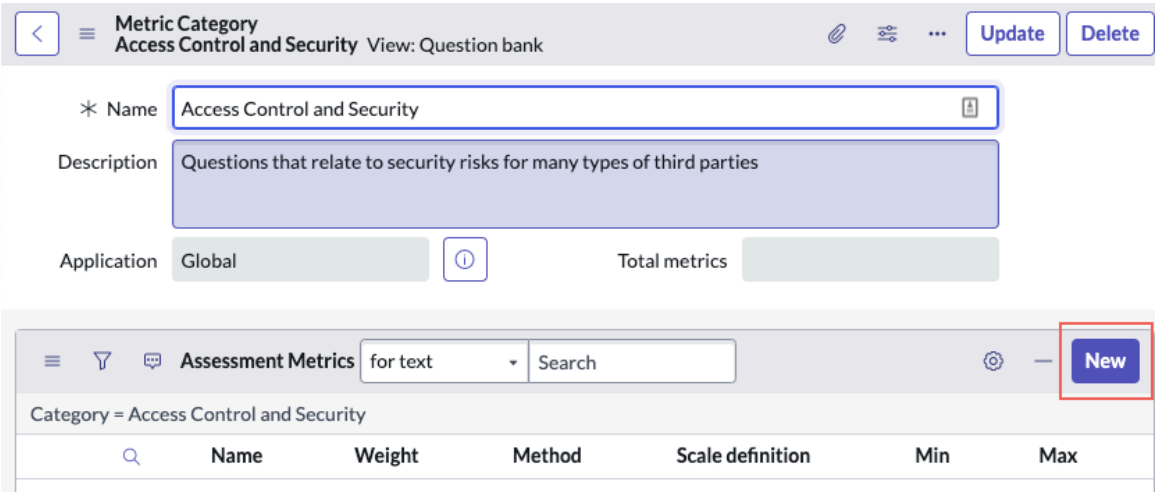
Procedimento

1. Defina ou selecione a categoria de avaliação apropriada para a pergunta que você planeja adicionar.
   - Para selecionar uma categoria de avaliação existente, navegue até **Todos** > **Gestão de risco de terceiros** > **Administração** > **Banco de dúvidas**e selecione-o na lista.
   - Para obter instruções sobre como definir uma categoria de avaliação, consulte Configurar e manter um banco de dúvidas.
2. Crie uma métrica de avaliação (uma pergunta).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Na lista relacionada Métricas de avaliação da categoria de avaliação, selecione **Novo** e preencha o formulário.



Formulário Métrica de avaliação

Campo	Descrição
Nome	Um nome para a métrica de avaliação.
Obrigatório	Indica se a pergunta deve ser respondida.
Ponderação	Um valor numérico usado para comparar a importância desta métrica com outras métricas.
Categoria	A categoria à qual a métrica está associada.
Pergunta	A pergunta a ser exibida no questionário.
Descrição	Texto de dica da ferramenta para ajudar o contato do terceiro a entender melhor a pergunta.
Detalhes	Uma descrição expandida para a pergunta que é exibida para o participante da avaliação. Os detalhes podem incluir texto, imagens, vídeo e links para sites externos ou outro conteúdo. **Nota:** Você pode definir os detalhes no nível de avaliação ou no nível de categoria.

3. Selecione a guia **Geral** e preencha os valores.

Formulário Métrica de avaliação - guia Geral

Campo	Descrição
Método	O método usado para coletar dados para a métrica. ○ Avaliação ○ Resposta padrão do campo ○ Resposta padrão do script ○ Script
Ordem	Ordem em que a pergunta será exibida no questionário. Perguntas com valores mais baixos para **Ordem** aparecem anteriormente no questionário.
Ativo	Ativa a métrica para avaliações e cálculos de resultados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Depende de	O identificador de uma métrica separada (pergunta). A resposta para a pergunta especificada neste campo determina se a pergunta que você está definindo no momento é exibida para o usuário. O campo aparecerá somente se você selecionar **Avaliação** no campo **Método**.
Resposta padrão	O campo de onde vem a resposta padrão para a pergunta. Este campo aparecerá somente se você selecionar **Resposta padrão do campo** no campo **Método**.
Fazer pergunta	Especifica se a pergunta requer uma resposta quando um valor padrão é fornecido. O campo aparecerá somente se você selecionar **Resposta padrão do campo** ou **Resposta padrão do script** no campo **Método**.
Script	Os scripts usados para produzir indicadores de desempenho para a métrica associada quando a avaliação é gerada. O campo aparecerá somente se você selecionar **Resposta padrão do script** ou **Script** no campo **Método**. **Nota:** Para inserir um caractere de tabulação no script, use a tecla **Tab**. Para ações de guia, pressione **Esc** para avançar e **Shift+Esc** para retroceder.

4. Selecione a guia **Tipo de pergunta** e preencha o formulário.

Nota:
Os campos exibidos dependem do **tipo de dados** selecionado.

Formulário Métrica de avaliação - guia Tipo de pergunta

Tipo de dados	Descrição e campos adicionais
Anexo	Nos questionários, os usuários podem anexar um ou mais arquivos a uma pergunta. Este tipo de pergunta não é pontuado por padrão.
Caixa de seleção	Nos questionários, os usuários marcam uma caixa de seleção para uma declaração ou a deixam desmarcada. Para definir uma única métrica a ser pontuada para o tipo de dados, selecione **Pontuado** e selecione uma **resposta Correta** para a pergunta. Se você não marcou a caixa de seleção **Pontuado**, defina a **Definição de escala**. Se uma caixa de seleção marcada for igual a uma boa pontuação,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de dados	Descrição e campos adicionais
	defina o campo como **Alto**. Se um pequeno valor numérico deve ser interpretado como uma pontuação positiva, defina o campo como **Baixo**.
Escolha	Nos questionários, os usuários selecionam um valor de uma lista de opções de resposta personalizada. Crie uma definição de métrica para cada opção de resposta. Marque a caixa de seleção **Respostas aleatórias** para tornar aleatória a ordem das opções de resposta para uma pergunta. Selecione a **Tabela de referência** a ser usada para perguntas de tipo de dados de referência. Defina condições para restringir as escolhas às que atendem aos critérios de seleção. Para definir uma única métrica a ser pontuada para o tipo de dados, selecione **Pontuado** e selecione uma resposta correta para a pergunta. Se você não marcou a caixa de seleção **Pontuado**, defina o valor de **Definição de escala**. ○ Se uma caixa de seleção marcada for uma boa pontuação, defina como **Alta**. ○ Se um pequeno valor numérico for uma boa pontuação, defina como **Baixo**. Você pode marcar a caixa de seleção de **entrada Normalização máxima** para calcular pontuações de avaliação para perguntas usando um valor de entrada de normalização. Para obter mais informações, consulte Normalizar as pontuações das métricas.
Data	Nos questionários, os usuários selecionam uma data. Este tipo de pergunta não é pontuado por padrão.
Data/Hora	Nos questionários, os usuários selecionam uma data e uma hora. Este tipo de pergunta não é pontuado por padrão.
Duração	Nos questionários, os usuários especificam uma resposta que se enquadra no intervalo **Mínimo**/**Máximo**. Selecione o **plug-in Dependente** do qual a duração depende: ○ Gestão de ativos ○ CMDB ○ Núcleo ○ Gestão de custos ○ Compras ○ Software Asset Management Para definir uma única métrica a ser pontuada para o tipo de dados, selecione **Pontuado** e selecione uma **resposta Correta** para a pergunta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de dados	Descrição e campos adicionais
	Se você não marcou a caixa de seleção **Pontuado**, defina a **Definição de escala**. ○ Se um valor numérico grande for uma boa pontuação, defina o campo como **Alto**. ○ Se um valor numérico pequeno for uma pontuação positiva, defina o campo como **Baixo**.
Escala da imagem	Nos questionários, os usuários selecionam uma escala de imagem. Para definir uma única métrica a ser pontuada para o tipo de dados, selecione **Pontuado** e selecione uma **resposta Correta** para a pergunta. Você deve desbloquear o campo **Resposta correta** para fazer mudanças. Se você não marcou a caixa de seleção **Pontuado**, defina a **Definição de escala**. ○ Se um valor numérico grande for uma boa pontuação, defina como **Alto**. ○ Se um pequeno valor numérico for uma boa pontuação, defina como **Baixo**.
Escala Likert	Nos questionários, os usuários selecionam um valor de uma escala personalizada de opções de resposta. Crie uma definição de métrica para cada opção de resposta, que é representada por um botão de seleção na escala. Uma métrica de escala Likert que avalia a facilidade de uso de uma aplicação pode ter definições de métrica **Fácil**, **Média**e **Difícil**. Selecione **Respostas aleatórias** para tornar aleatória a ordem das opções de resposta para a pergunta. Para definir uma única métrica a ser pontuada para o tipo de dados, selecione **Pontuado** e selecione uma **resposta Correta** para a pergunta. Você deve desbloquear o campo **Resposta correta** para fazer mudanças. Se você não marcou a caixa de seleção **Pontuado**, defina a **Definição de escala**. ○ Se um valor numérico grande for uma boa pontuação, defina como **Alto**. ○ Se um pequeno valor numérico for uma boa pontuação, defina como **Baixo**.
Seleção múltipla	Nos questionários, os usuários selecionam um ou mais valores de uma lista de opções de resposta personalizada. Para o tipo de dados **Seleção múltipla**, você tem a opção de especificar uma **tabela de referência** e condições que filtram, cujos valores da tabela são exibidos na lista. Por exemplo, se você selecionar **País [core_country]** como a tabela de referência e definir as condições como **Nome** + **começa com** + **B**, a consulta retornará somente os 19 países que começam com a letra B, em vez da lista completa de 231 países. Para definir uma única métrica a ser pontuada para este tipo de dados, selecione **Pontuado** e selecione uma **resposta Correta** para a pergunta. Você deve desbloquear o campo **Resposta correta** para fazer mudanças.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de dados	Descrição e campos adicionais
	Se você não marcou a caixa de seleção **Pontuado**, defina a **Definição de escala**. ○ Se um valor numérico grande for uma boa pontuação, defina como **Alto**. ○ Se um pequeno valor numérico for uma boa pontuação, defina como **Baixo**. Você pode marcar a caixa de seleção de **entrada Normalização máxima** para calcular pontuações de avaliação para perguntas usando um valor de entrada de normalização. Para obter mais informações, consulte Normalizar as pontuações das métricas.
Número	Nos questionários, os usuários inserem um número que está dentro do intervalo **Mínimo**/**Máximo**. Para definir uma única métrica a ser pontuada para este tipo de dados, selecione **Pontuado** e selecione uma **resposta Correta** para a pergunta. Se você não marcou a caixa de seleção **Pontuado**, defina a **Definição de escala**. ○ Se um valor numérico grande for uma boa pontuação, defina como **Alto**. ○ Se um pequeno valor numérico for uma boa pontuação, defina como **Baixo**.
Escala Numérica	Nos questionários, os usuários inserem um número que está dentro do intervalo **Mínimo**/**Máximo**. Para definir uma única métrica a ser pontuada para este tipo de dados, selecione **Pontuado** e selecione uma **resposta Correta** para a pergunta. Se você não marcou a caixa de seleção **Pontuado**, defina a **Definição de escala**. ○ Se um valor numérico grande for uma boa pontuação, defina como **Alto**. ○ Se um pequeno valor numérico for uma boa pontuação, defina como **Baixo**.
Percentual	Nos questionários, os usuários inserem um número percentual que está dentro do intervalo **Mínimo**/**Máximo**. Para definir uma única métrica a ser pontuada para este tipo de dados, selecione **Pontuado** e selecione uma **resposta Correta** para a pergunta. Se você não marcou a caixa de seleção **Pontuado**, defina a **Definição de escala**. ○ Se um valor numérico grande for uma boa pontuação, defina como **Alto**. ○ Se um pequeno valor numérico for uma boa pontuação, defina como **Baixo**.
Classificação	Nos questionários, os usuários podem selecionar um número de ordem diferente para cada opção para classificá-las. Um usuário pode preencher o número ou arrastar uma opção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de dados	Descrição e campos adicionais
	Selecione **Respostas aleatórias** para tornar aleatória a ordem das opções de resposta para a pergunta. Defina a **Definição de escala**. ○ Se um valor numérico grande for igual a uma boa pontuação, defina o campo como **Alto**. ○ Se um pequeno valor numérico deve ser interpretado como uma pontuação positiva, defina o campo como **Baixo**.
Referência	Nos questionários, os usuários selecionam um valor de uma lista que é gerada a partir de uma **Tabela de referência**especificada. Por exemplo, um usuário pode selecionar um nome de usuário como resposta a uma pergunta se você especificar Usuário [sys_user] como a tabela de referência. Você também tem a opção de definir condições para limitar as informações extraídas da tabela de referência em blocos gerenciáveis.
Cadeia de caracteres	Nos questionários, os usuários inserem texto. O tamanho do campo de cadeia de caracteres depende da **opção de cadeia** de caracteres selecionada: ○ Linha única ○ Linha única larga ○ Várias linhas Este tipo de pergunta não é pontuado por padrão.
Modelo	Nos questionários, os usuários selecionam um valor de uma série predefinida de opções de resposta. Deve haver pelo menos um modelo definido para usar esse tipo de dados Para um modelo, há uma definição de modelo para cada opção de resposta, que é representada por um botão de opção. Para definir uma única métrica a ser pontuada para este tipo de dados, selecione **Pontuado** e selecione uma **resposta Correta** para a pergunta. Você deve desbloquear o campo **Resposta correta** para fazer mudanças. Se você não marcou a caixa de seleção **Pontuado**, defina a **Definição de escala**. ○ Se um valor numérico grande for uma boa pontuação, defina como **Alto**. ○ Se um pequeno valor numérico for uma boa pontuação, defina como **Baixo**.
Sim/Não	Nos questionários, os usuários selecionam **Sim** ou **Não** em uma lista. Para definir uma única métrica a ser pontuada para este tipo de dados, selecione **Pontuado** e selecione uma **resposta Correta** para a pergunta. Se você não marcou a caixa de seleção **Pontuado**, defina a **Definição de escala**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de dados	Descrição e campos adicionais
	○ Se uma resposta **Sim** for uma boa pontuação, defina como **Alto**. ○ Se uma resposta **Não** for uma boa pontuação, defina como **Baixa**.

5. Selecione **Atualizar** para salvar as perguntas no banco de dúvidas.

Exibir exemplos de perguntas no sistema base

TPRM inclui questionários de amostra que você pode usar para definir modelos de questionário para sua organização.

Antes de Iniciar

Para incluir questionários de amostra, selecione **Carregar dados de demonstração** ao instalar TPRM. Consulte Configuração do Gestão de risco de terceiros para obter instruções de instalação.

Função necessária: administrador ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- As perguntas de amostra não incluem pontuação ou respostas certas/erradas - você define esses atributos.
- As perguntas de amostra não são atualizadas para oferecer suporte a mudanças regulatórias - você gerencia as mudanças.

Procedimento

Navegar até **Todos** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de Avaliação** > **Modelos de Questionário**.

Terminologia em TPRM

Termo	Descrição
Métrica ou Métrica *de avaliação*	Uma única pergunta em um modelo de questionário.
Tipo de*métrica ou tipode métrica de avaliação*	Um modelo de questionário.
Categoria ou *categoria de avaliação*	Um conjunto de perguntas relacionadas em um modelo de questionário. **Nota:** Pode haver várias categorias em um tipo de métrica.

A lista Tipos de métricas de avaliação exibe a lista de tipos de métricas. Cada tipo de métrica inclui uma ou mais categorias de métrica. Cada categoria de métrica inclui vários exemplos de perguntas.

Tópicos relacionados

Como usar o questionário SIG para uma avaliação de risco

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Normalizar as pontuações das métricas

Você pode usar a configuração de **entrada Normalização máxima** para usar valores normalizados para calcular pontuações de avaliação para perguntas (métricas).

Quando a entrada de normalização máxima se aplica

O campo de **entrada Normalização máxima** aparece somente quando:

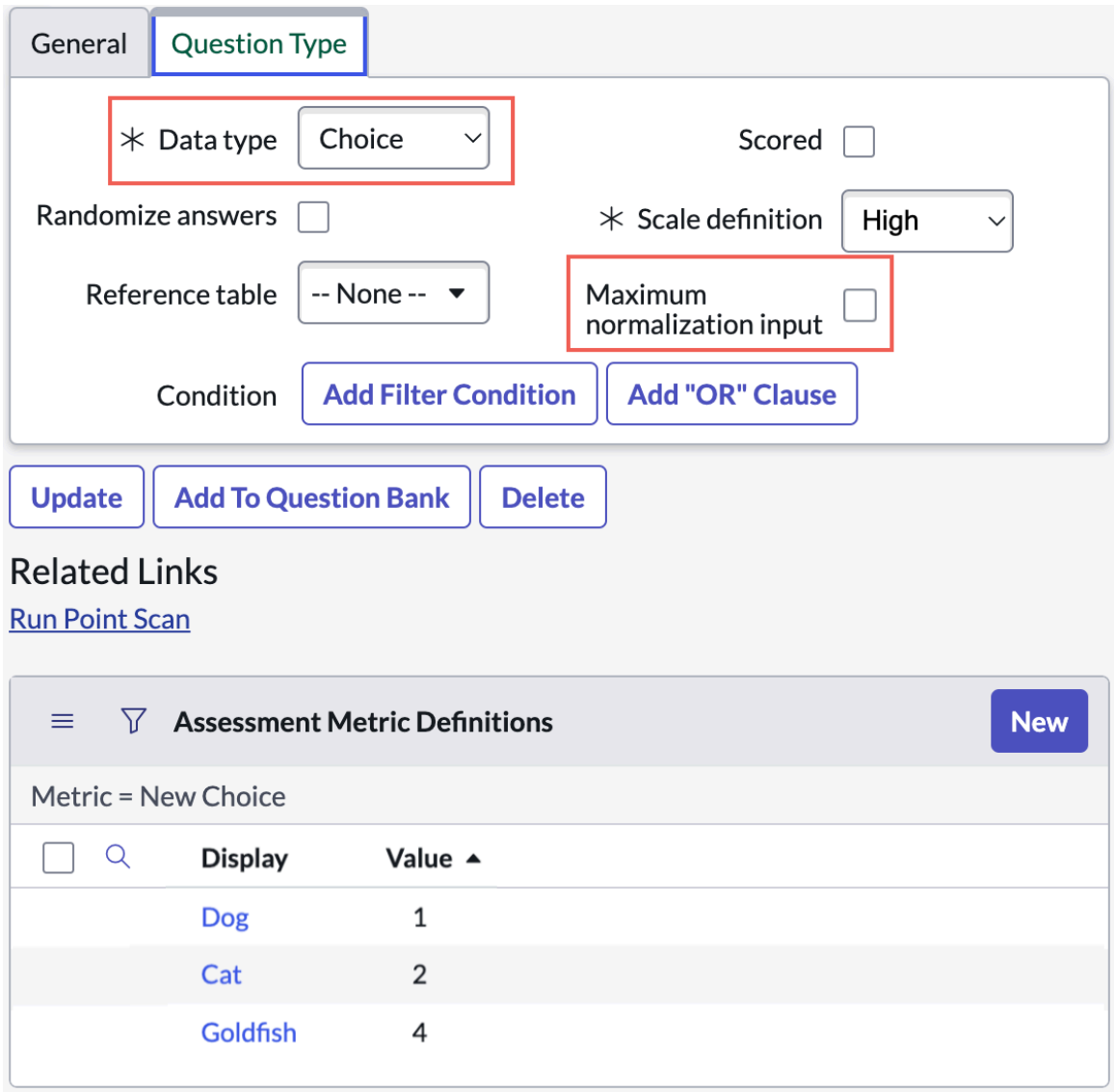
- O tipo de dados da pergunta é **Escolha** ou **Seleção múltipla**.
- A caixa de seleção **Pontuado** não está marcada.

Para usar a pontuação normalizada, o valor atribuído a cada definição de métrica (possível resposta) para cada métrica (pergunta) deve ser exclusivo.

Nos exemplos a seguir, a **definição de Escala** é **Alta** (valores numéricos maiores são válidos).

Perguntas do tipo opção

Quando a entrada de normalização máxima não está selecionada



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

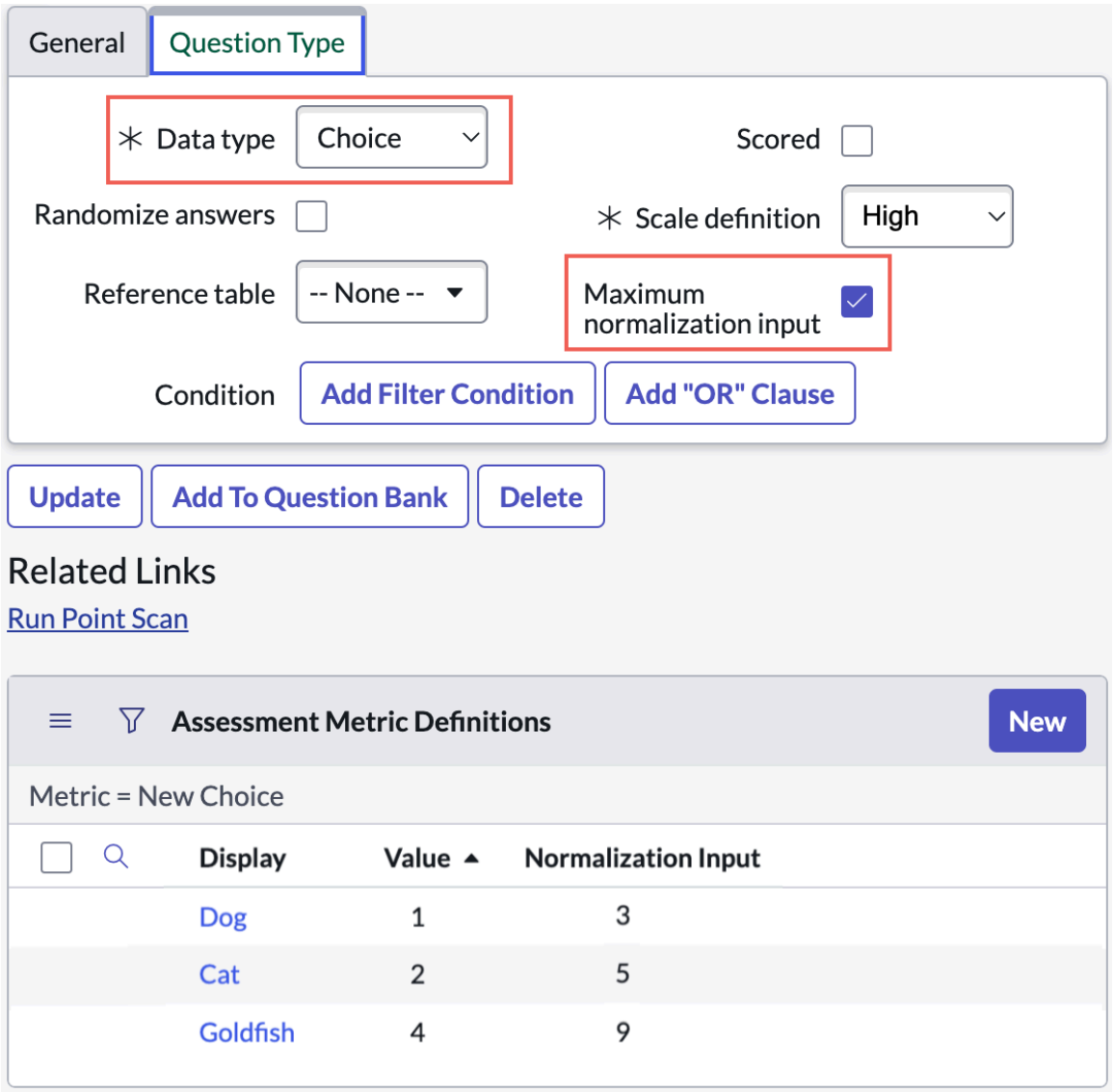
Fórmula: ([Valor da resposta] – [Menor valor]) / ([Maior valor] – [Menor valor]) * 100.

Neste exemplo, a pergunta permite uma escolha entre respostas com valores de 1, 2e 4.

Pontuações

Resposta	Cálculo	Pontuação
Cão	[(1-1)/(4-1)] * 100	0
Cat	[(2-1)/(4-1)] * 100	33
Peixinho Dourado	[(4-1)/(4-1)] * 100	100

Quando a entrada de normalização máxima é selecionada



Fórmula: ([Valor da resposta]/ [Valor mais alto]) * 100.

Neste exemplo, a pergunta permite uma escolha entre respostas com valores de 1, 2e 4 e valores de entrada de normalização de 3, 5e 9, respectivamente.

Tradução automática

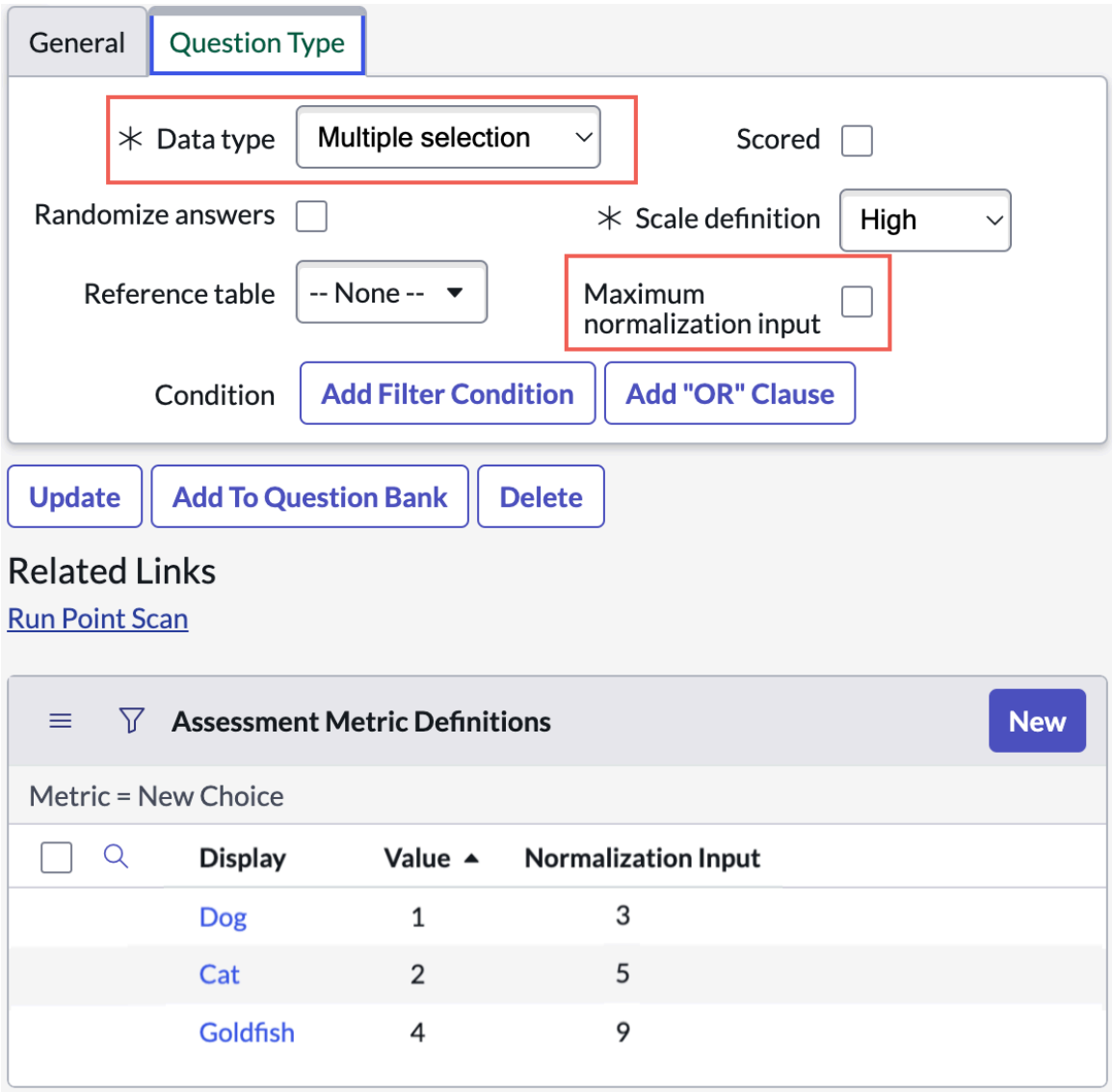
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pontuações

Resposta	Cálculo	Pontuação
Cão	(1 / 4) * 100	25
Cat	(2/4) * 100	50
Peixinho Dourado	(4/4) * 100	100

Perguntas do tipo de seleção múltipla

Quando a entrada de normalização máxima não está selecionada



Fórmula: ([Soma dos valores de entrada de normalização para as respostas selecionadas] / [Soma de todos os valores de entrada de normalização]) * 100.

Neste exemplo, a pergunta permite várias seleções entre respostas com valores de 1, 2e 4 e valores de entrada de normalização de 3, 5e 9, respectivamente.

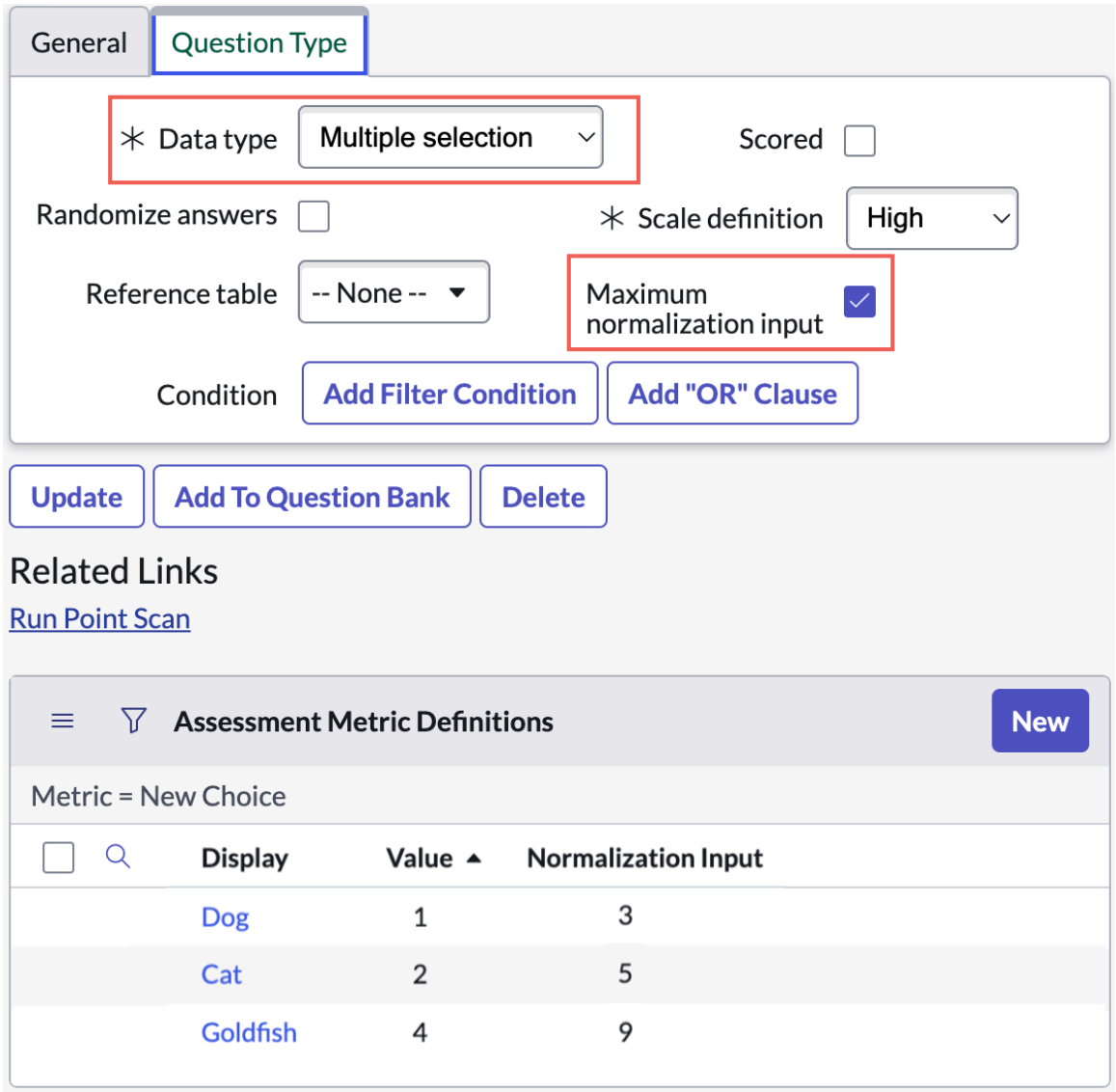
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pontuações

Resposta	Cálculo	Pontuação
Cão-e-gato	([3+5] / 17) * 100	47
Cat	(5/17) * 100	29
Gata e Peixinho Dourado	([5+9] / 17) * 100	82
Peixinho Dourado	(9/17) * 100	53

Quando a entrada de normalização máxima é selecionada



- O sistema usa o valor 0 para a resposta que tem o valor mais baixo. Neste exemplo, a resposta do **cão** é atribuída ao valor 0.
- Fórmula para cada seleção: ([Maior valor de entrada de normalização para as respostas selecionadas] / [Máximo de valores de entrada de normalização]) * 100.
- A pontuação da métrica (pergunta) é a pontuação máxima calculada entre todas as respostas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Neste exemplo, o usuário seleciona **Cachorro** e **Cat**.

- A pontuação da resposta do **cão** é `(0 / 9) * 100 = 0`.
- A pontuação da resposta do **Cat** é `(5 / 9) * 100 = 55,5`.
- A pontuação da métrica geral é `55,5`.

Fórmula: `(Mais alto dos valores de entrada de normalização para as respostas selecionadas / Mais alto de todos os valores de entrada de normalização) * 100`.

Neste exemplo, a pergunta permite várias seleções entre respostas com valores de `1`, `2`e `4` e valores de entrada de normalização de `3`, `5`e `9`, respectivamente.

Pontuações

Resposta	Cálculo	Pontuação
Cão-e-gato	(5 / 9) * 100	56
Cat	(5 / 9) * 100	56
Gata e Peixinho Dourado	(9/9) * 100	100
Peixinho Dourado	(9/9) * 100	100

Criar um modelo de avaliação

Ao definir um modelo de avaliação, o gerenciador de risco de terceiros fornece informações de programação para a avaliação de risco de terceiros.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

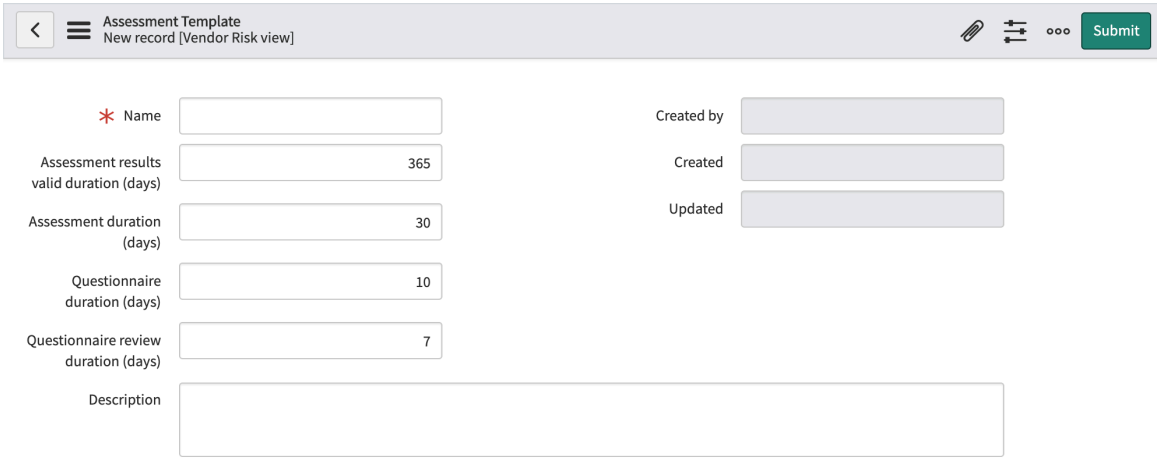
Como parte de uma avaliação, o gerente de TPR pode enviar vários questionários e solicitações de documentos usando modelos de avaliação. O administrador do TPR primeiro define os modelos de questionário necessários e os modelos de solicitação de documento e, em seguida, os gerentes do TPR os agrupam em um modelo de avaliação. O gerente de TPR pode usar o modelo de avaliação resultante para enviar os questionários apropriados, solicitações de documentos ou ambos em avaliações futuras.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de Avaliação** > **Modelos de avaliação externa**.
2. Selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Modelos de avaliação

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de avaliação.
Duração válida dos resultados da avaliação (dias)	O número de dias em que a avaliação padrão será válida.
Duração de avaliação (dias)	Tempo fornecido para que toda a avaliação de risco externo seja concluída.
Duração de questionário (dias)	Tempo alocado para o avaliador concluir a parte do questionário da avaliação.
Duração de revisão de questionário (dias)	Tempo alocado para o administrador de risco de terceiros revisar as respostas fornecidas ao questionário.
Criado(a) por	Usuário que criou o modelo.
Criação	Hora em que o modelo foi criado.
Atualizado em	Hora em que o modelo foi atualizado pela última vez.
Descrição	Descrição da avaliação

4. Selecione **Enviar**.
5. Navegue até a lista relacionada Modelos de questionário do modelo de avaliação que você criou e selecione **Editar**.
6. Adicione os modelos de questionário necessários e selecione **Salvar**.
7. Navegue até a lista relacionada Modelos de solicitação de documento e selecione **Editar**.
8. Adicione os modelos de solicitação de documento necessários e selecione **Salvar**.

Criar um modelo de questionário ou solicitação de documento

Você pode reutilizar modelos de questionário e modelos de solicitação de documento para acelerar a criação de novos questionários e solicitações de documento.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao definir um modelo, você especifica se os questionários ou solicitações de documentos devem exigir assinaturas eletrônicas para o terceiro e/ou o revisor, conforme exigido pelas regras da sua organização ou regulamentos federais.

Terminologia em TPRM

Termo	Descrição
Métrica ou Métrica *de avaliação*	Uma única pergunta em um modelo de questionário.
Tipo de*métrica ou tipode métrica de avaliação*	Um modelo de questionário.
Categoria ou *categoria de avaliação*	Um conjunto de perguntas relacionadas em um modelo de questionário. **Nota:** Pode haver várias categorias em um tipo de métrica.

Nota:
Um modelo de questionário deve ter pelo menos uma categoria. Cada categoria deve conter pelo menos uma pergunta.

Procedimento

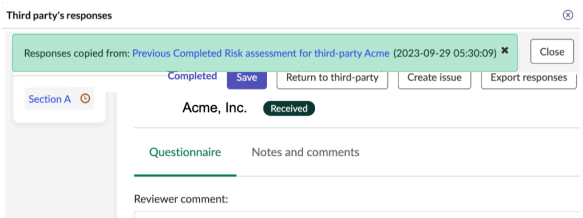
1. Navegar até **Todos** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de Avaliação** > **Modelos de Questionário** ou **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de Avaliação** > **Modelos de solicitação de documentos**.
2. Selecione **Novo**, preencha os campos e selecione **Enviar**.
   O formulário Tipo de métrica de avaliação é aberto.

Formulário Tipo de métrica de avaliação

Campo	Descrição
Nome	O nome do modelo.
Área de risco de terceiros	Selecione o domínio de risco do terceiro que se aplica ao tipo de terceiro que receberá o questionário ou a solicitação de documento. Por exemplo, se você selecionar o domínio de risco de segurança, somente os terceiros atribuídos a esse domínio de risco receberão o questionário ou a solicitação de documento. Para obter mais informações, consulte Definir um domínio de risco de terceiros.
Assinatura de terceiros necessária	Opção para exigir que o contato primário do terceiro forneça uma assinatura eletrônica no portal de terceiros. **Nota:** Você pode usar assinaturas eletrônicas para certificar que o contato do terceiro revisou e aprovou com sucesso as respostas do questionário ou a solicitação de documentos.
Assinatura do revisor necessária	Opção para exigir que o revisor revise a validade das respostas da avaliação e forneça uma assinatura eletrônica como aprovação final.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Descrição	Uma descrição do modelo.
Incluir respostas anteriores	Opção para preencher previamente o questionário com respostas de um questionário concluído (o status é **Concluído**) em uma avaliação encerrada anterior. A função de administrador de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin] é necessária. **Importante:** Ao editar um questionário, você pode substituir a opção especificada no modelo de questionário. A entrada no Portal de terceiros notifica o contato do terceiro de que as respostas foram copiadas. Conforme mostrado no exemplo, a notificação inclui um link para a avaliação que forneceu as respostas e sua data de encerramento.  ○ As respostas são preenchidas quando o novo questionário é enviado para o contato de terceiros. ○ O questionário de origem deve ser baseado no mesmo modelo do questionário atual. ○ Se vários questionários de origem estiverem disponíveis, o questionário da avaliação encerrada mais recente será usado. ○ Para compromissos, somente os questionários que foram usados em compromissos são usados. ○ Para integração de terceiros, somente os questionários que foram usados em integrações de terceiros são usados. ○ Os anexos não são copiados. ○ Respostas do tipo **Duração**, **Data**e **Data/Hora** não são copiadas. ○ A configuração não pode ser alterada depois que o questionário é enviado para o terceiro. Para especificar a idade máxima dos questionários de origem, configure a propriedade do sistema **Idade máxima para reutilização de respostas** sn_vdr_risk_asmt.max_age_for_questionnaire_reuse. Consulte Configurar propriedades do TPRM.

Todos os outros modelos associados a este modelo são mostrados como links ou guias relacionados.

Nota:
Depois de salvar seu questionário ou modelo de solicitação de documento, você pode selecionar o link relacionado Editar no Designer para fazer edições adicionais usando o designer.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Criar uma avaliação de risco externo — Processo legado

Criar um modelo de questionário ou solicitação de documento usando o Designer

Use o Designer de modelo de questionário para criar e editar modelos de questionário ou solicitação de documento que você pode usar como base para outros modelos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Terminologia em TPRM

Termo	Descrição
Métrica ou Métrica *de avaliação*	Uma única pergunta em um modelo de questionário.
Tipo de*métrica ou tipode métrica de avaliação*	Um modelo de questionário.
Categoria ou *categoria de avaliação*	Um conjunto de perguntas relacionadas em um modelo de questionário. **Nota:** Pode haver várias categorias em um tipo de métrica.

Nota:
Um modelo de questionário deve ter pelo menos uma categoria. Cada categoria deve conter pelo menos uma pergunta.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de Avaliação** > **Modelos de Questionário** ou **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de Avaliação** > **Modelos de solicitação de documentos**.
2. Selecione **Novo (Designer)**.

Guias no designer

Guia	Descrição
Controles	Os tipos de dados de pergunta compatíveis estão disponíveis na paleta Controles. Arraste um controle para a tela do designer para criar uma pergunta desse tipo.
Questões	Uma biblioteca de perguntas para várias categorias, para que você não precise criar cada questionário do zero.
Categorias	Avaliação aberta na exibição **Design**. O campo **Nome do** questionário aparece acima da primeira categoria na tela. Um campo de pergunta vazio aparece no contêiner de categoria.

3. Insira um nome e arraste um controle para a tela do designer para criar uma pergunta desse tipo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Para cada métrica que será pontuada, especifique a resposta correta. As métricas pontuadas determinam o status de conformidade do risco.

Controles de pergunta

Tipo de dados	Descrição	Com pontuação
Anexo	Pergunta com um ícone Gerenciar anexos para os usuários anexarem um ou mais arquivos.	Y
Booliano	Pergunta com uma caixa de seleção ou uma lista **Sim/Não** para respostas do usuário.	N
Escolha	Lista de opções predefinidas. Para obter mais informações, selecione a definição para **Escolhas**.	Y
Data	Campo de data.	N
Data/Hora	Campo de data e hora.	N
Número	Campo de número com valores mínimos e máximos predefinidos. O padrão é de 1 a 10.	N
Porcentagem	Campo de porcentagem com um intervalo prescrito.	N
Escala	Escala Likert predefinida. As opções de resposta aparecem como botões de opção.	Y
Escala Numérica	Escala numérica selecionável. O padrão é de 1 a 5. As opções de resposta aparecem como botões de opção.	Y
Cadeia de caracteres	Campo de texto com uma ou várias linhas.	N
Modelo	Lista de seleção de modelos que fornecem uma escala predefinida de opções.	Y
Referência	Lista de seleção de campos de uma tabela de referência especificada. Este tipo de dados não é compatível com qualificadores de referência.	N
Escala da imagem	Lista de seleção de imagens que você pode usar para escalas.	N
Seleção múltipla	Lista de opções selecionáveis. Várias escolhas são permitidas.	N
Classificação	Escala selecionável para opções de classificação.	N

4. Selecione o menu de contexto do formulário para selecionar uma das seguintes opções.

Opção	Descrição
Salvar	Salve o questionário atual ou a solicitação de documento.
Visualização	Exiba uma visualização do questionário ou solicitação de documento com suas configurações atuais.
Nova Avaliação	Abra uma nova tela para um novo questionário ou solicitação de documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Carregar avaliação	Abra a lista de questionários existentes ou solicitações de documentos que estão disponíveis para uso.
Copiar Avaliação	Crie uma cópia do questionário ou da solicitação de documento que você possa editar.

Importar um questionário de uma planilha

Se você mantiver questionários usando Microsoft planilhas do Excel, poderá economizar tempo e esforço importando os dados da planilha diretamente para as tabelas TPRM. Você pode criar questionários automaticamente a partir de modelos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Antes de importar questionários, você deve validar se os dados na planilha atendem a determinados requisitos. Para ajudá-lo antes de importar a planilha, você pode revisar os requisitos de formatação e exibir ou baixar uma planilha de exemplo para usar como guia. Consulte Diretrizes para importar dados de planilha.

Você pode especificar as seguintes configurações de propriedade:

Delimitador de texto em planilhas [sn_vdr_risk_asmt.excel_choice_delimiter**]**

Cadeia de caracteres que separa o texto da resposta em perguntas do tipo "Escolha" e "Seleção múltipla".

Delimitadores comuns: \r, \n, \t, \r\n e o caractere de vírgula.

Tamanho máximo do arquivo de planilha [sn_vdr_risk_asmt.excel_file_max_size**]**

Tamanho máximo de arquivo em MB que pode ser importado.

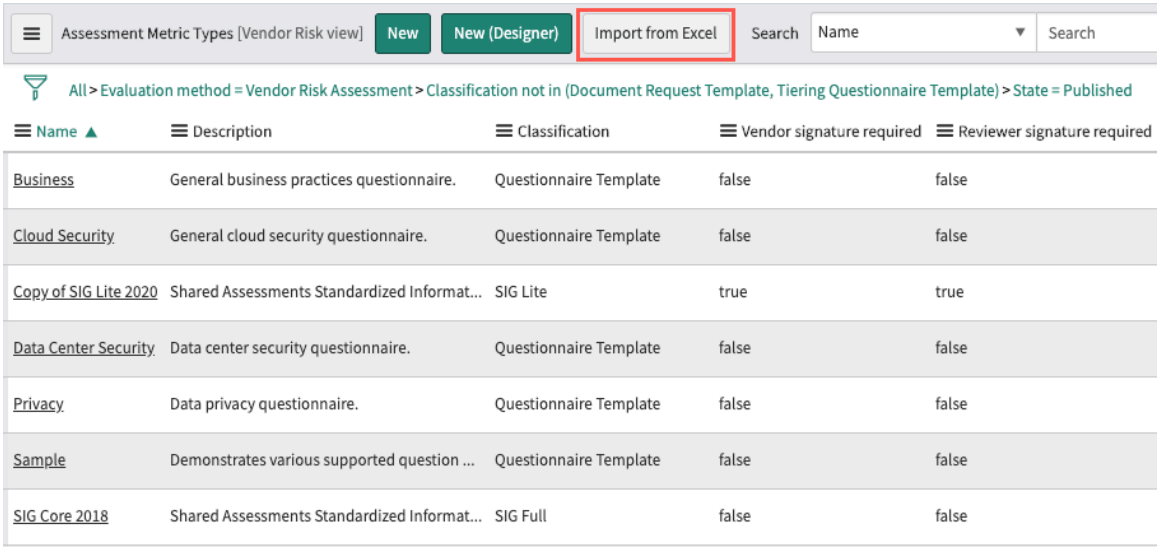
Consulte Configurar propriedades do TPRM.

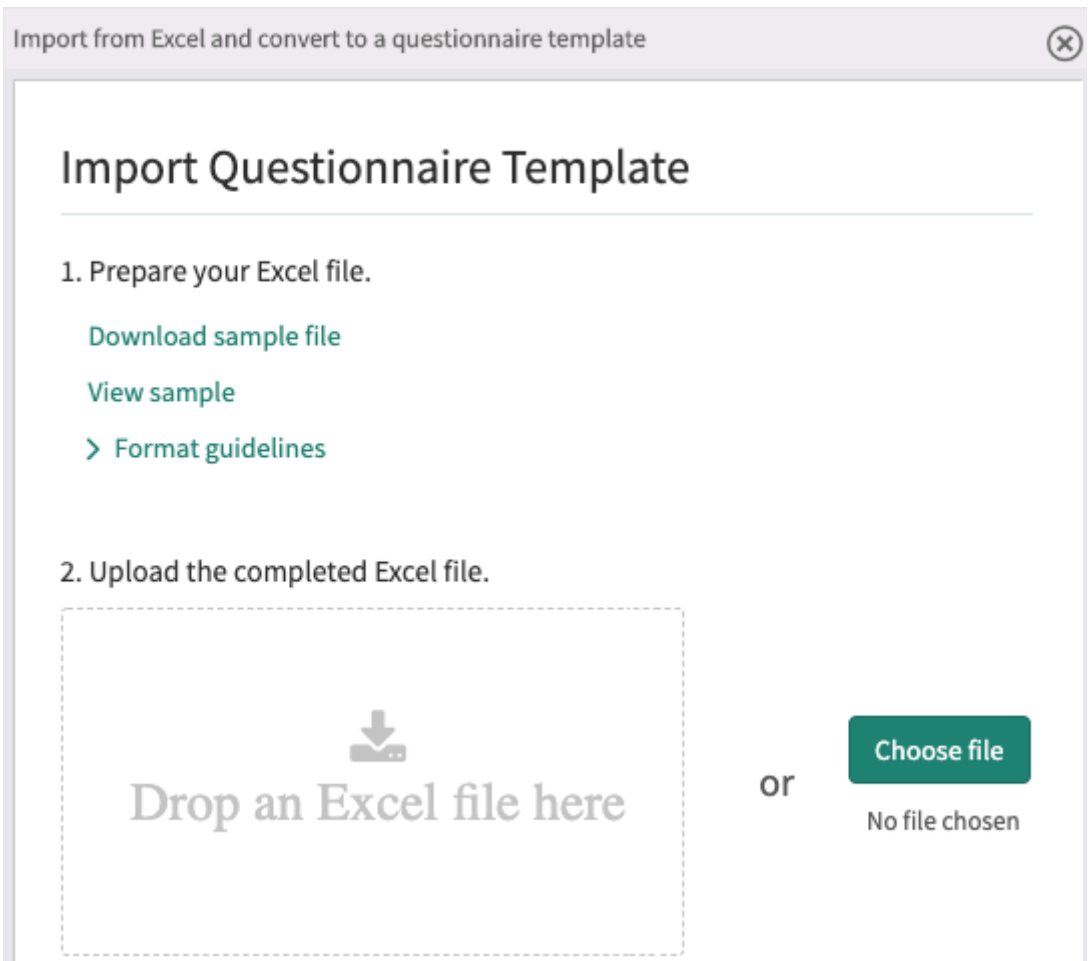
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de Avaliação** > **Modelos de Questionário** ou para **Gestão de risco de terceiros** > **Hierarquização de Configuração** > **Hierarquização de Modelos de Questionário**.
2. Clique **em Importar do Excel** para abrir o formulário Importar modelo de questionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.





3. Execute uma ou todas as etapas na seção **Preparar seu arquivo do Excel** :

- Clique em **Baixar arquivo de amostra** para baixar uma planilha ativa que esteja formatada corretamente para importação para Gestão de risco de terceiros. Você pode usar a amostra como um guia para reformatar sua própria planilha ou pode copiar dados da planilha diretamente para a amostra.

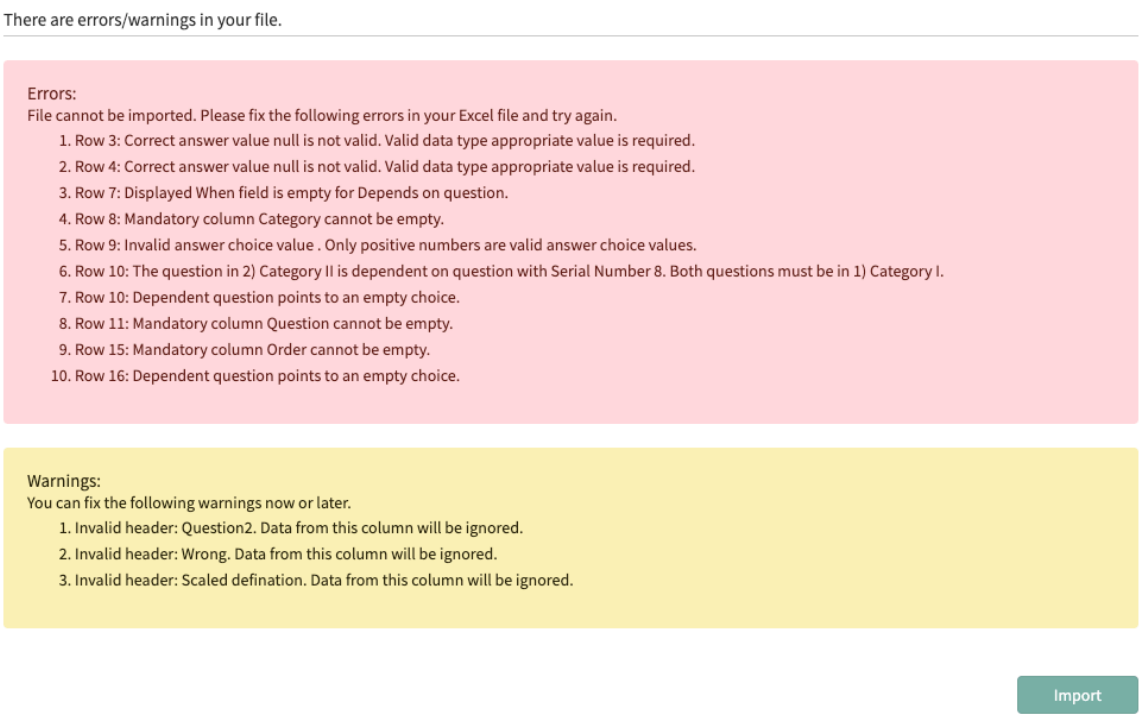
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Clique em **Exibir amostra** para abrir uma imagem de uma planilha formatada corretamente. Você pode comparar isso com a planilha existente para validar que ela contém as mesmas colunas e formatos de pergunta.
- Clique em **Formatar diretrizes** para exibir Diretrizes para importar dados de planilha.

4. Quando a planilha estiver pronta para importação, arraste-a para a caixa **Solte um arquivo do Excel aqui** ou clique em **Escolher arquivo**, navegue até o arquivo do Excel e clique em **Abrir**.

   Erros e avisos serão exibidos se o arquivo estiver formatado incorretamente. Você deve corrigir todos os erros para que os questionários possam ser importados. Você pode importar um arquivo que tenha apenas avisos, mas pode haver problemas nos dados da pergunta resultante.



Nota:
Se houver avisos, você poderá continuar com a importação, mas podem surgir problemas. Considere corrigir todos os erros e avisos antes de importar questionários.

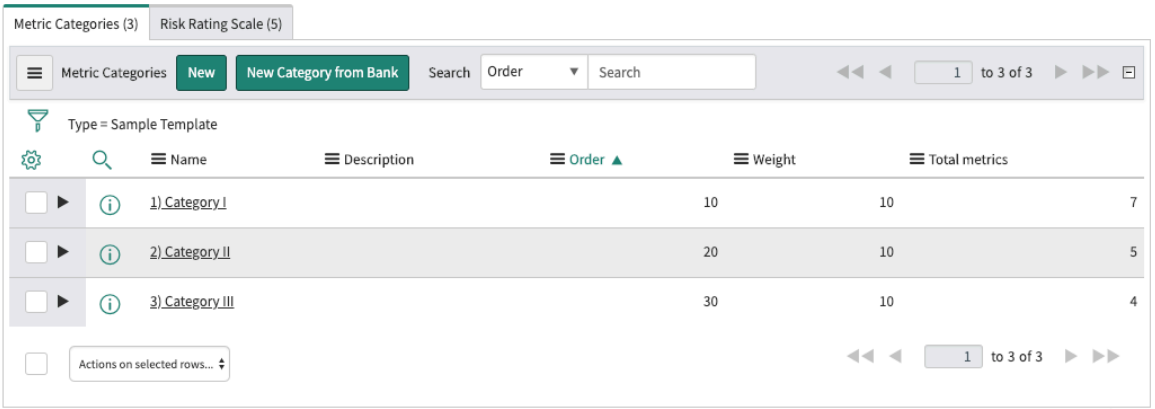
5. Depois de corrigir erros e avisos, insira um nome para o modelo e clique em **Importar**.

   O nome deve ser exclusivo. O nome padrão é o nome da planilha em sua planilha.

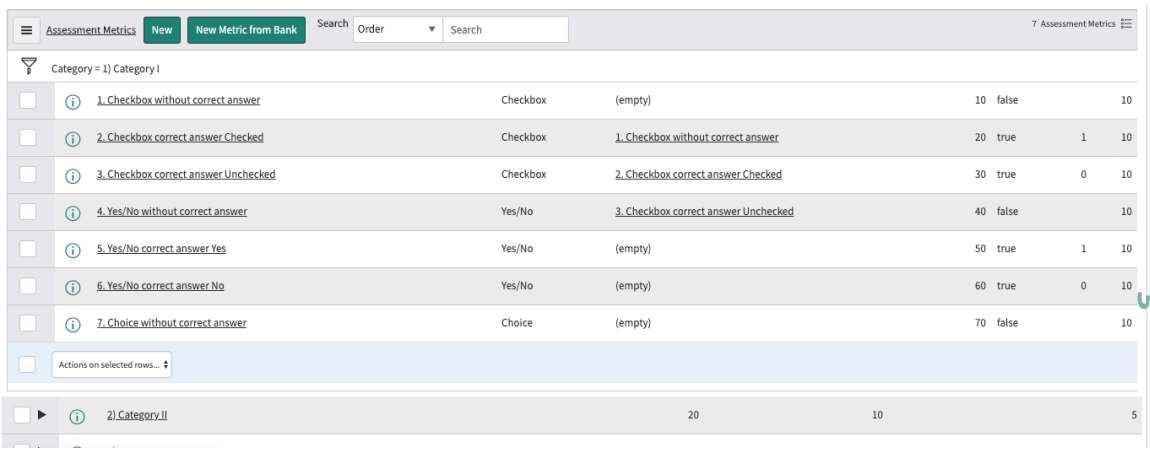
   Um pop-up de confirmação exibe o questionário importado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Você pode expandir uma categoria para exibir as perguntas em cada categoria.



Tópicos relacionados

Diretrizes para importar dados de planilha

Importar dados existentes de outros sistemas

Configurar respostas de questionário interno para anexar automaticamente questionários externos a avaliações

Configure as respostas de um questionário interno para anexar automaticamente questionários a avaliações externas que se baseiam nas respostas, no nível de risco calculado ou em ambos usando Gestão de risco de terceiros. Ao definir esta configuração, você pode ajudar a melhorar sua capacidade de responder a mudanças de nível de risco e respostas a questionários internos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar questionários para serem adicionados automaticamente a avaliações externas com base em respostas a um questionário interno, níveis de risco calculados ou ambos. Os níveis de risco são determinados com base nas respostas coletadas após a conclusão de uma avaliação de risco inerente. Você pode configurar se o nível de risco usado para anexar automaticamente um questionário é calculado após a conclusão do questionário de risco inerente (IRQ) ou para o compromisso como parte de sua avaliação de risco inerente. Para obter mais informações sobre níveis de risco, consulte Avaliações de hierarquização de risco de terceiros — Processo legado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de riscos de terceiros** > **Configuração de Avaliação** > **Modelos de Questionário**.
2. Selecione o modelo de questionário interno que você deseja usar.

   Nota:
   O questionário deve ter a classificação de modelo de IRQ.

3. Selecione a lista relacionada Categorias de métrica, o nome da categoria e selecione a pergunta na lista relacionada Métricas de avaliações que você deseja configurar.
   Para obter mais informações sobre os diferentes tipos de perguntas e como defini-las, consulte Definir uma pergunta.
4. Adicione uma configuração à lista relacionada de Questionários selecionando **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Pergunta para formulário de questionário

Campo	Descrição
Pergunta	Tipo de pergunta no questionário que você está configurando. Por exemplo, pode ser uma pergunta de escolha ou de cadeia de caracteres.
Resposta	Resposta que resulta no questionário a ser anexado à avaliação externa.
Camada	Nível de risco que resulta no questionário a ser anexado à avaliação externa.
Camada do nível	Nível no qual o nível de risco referenciado é calculado: avaliação de IRQ ou compromisso. Por exemplo, se o nível de risco calculado durante a avaliação do questionário de risco inerente corresponder ao que você selecionou para o campo **Nível**, o questionário será anexado à avaliação externa.
Questionário	Questionário que será anexado se os requisitos definidos por este formulário forem atendidos.
Aplica-se a	Tipo de avaliação externa à qual o questionário está anexado.

6. Selecione **Enviar**.

Como solicitar diligência prévia de risco de terceiros

Solicite a diligência prévia de risco de terceiros para determinar o nível de risco de interações com um terceiro, compromisso ou quarteirizado usando Gestão de risco de terceiros. Você realiza a devida diligência para se tornar ciente dos riscos associados para que possa tomar decisões fundamentadas, estabelecer controles apropriados e atenuar o possível impacto negativo ao trabalhar com partes externas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Qualquer funcionário da sua organização pode solicitar diligência prévia, que é uma investigação ou exame de risco de relacionamento de negócios, para um compromisso.

- Um *compromisso* é o relacionamento informal ou contratual que você pretende formar com um terceiro que possa expor sua organização a riscos. O compromisso descreve os serviços ou produtos a serem fornecidos pelo terceiro e outros detalhes do relacionamento.
- Um *terceiro* é qualquer organização ou indivíduo com o qual você interagiu ou entrou em um relacionamento comercial. Os terceiros podem ter subsidiárias e podem contratar quarteirizados. Por exemplo, departamentos são subsidiárias.
- Um *quarteirizado* pode contratar outras partes. Todas as partes descendentes, como a quarta até a enésima parte, assumem o risco da mesma forma que os terceiros.

Um gerente de risco de terceiros (TPR) revisa a solicitação de diligência prévia para o compromisso e a aprova. Se as informações fornecidas pelo solicitante forem insuficientes ou o compromisso não for possível para sua organização, o gerente de TPR as rejeitará. O processo de IRQ começa depois que o aprovador de TPR [sn_vdr_risk_asmt.approver] ou o gerente de TPR o aprova. Para obter mais informações, consulte Fluxo de trabalho de diligência prévia e Como avaliar o risco de terceiros.

Para obter mais informações sobre os termos usados nessas seções ou por que você pode realizar a diligência prévia, consulte Terminologia e Por que você realiza a diligência prévia

Para saber mais sobre como criar uma solicitação de diligência prévia, consulte Solicitar diligência prévia para um compromisso de terceiros. Ao criar uma solicitação de diligência prévia, as seguintes opções estão disponíveis:

- **Integrar um novo compromisso** Inicie o processo de integração para um novo compromisso com um terceiro existente. Para obter mais informações sobre esse tipo de integração, consulte Exemplo — Integração de um terceiro.
- **Reavaliar um compromisso existente** Reavalie um compromisso existente quando as condições mudarem. Por exemplo, digamos que você ouça notícias adversas ou tenha mudanças nas linhas de suprimentos de terceiros. Você pode reavaliar o risco realizando diligência prévia adicional.
- **Reavaliar um compromisso existente para renovação do contrato** Reavalie o risco antes que sua organização renove o contrato com um terceiro atual ou compromisso, realizando a diligência prévia.
- **Desligar um compromisso com diligência prévia** Determine se o desligamento (encerrar o relacionamento) com um compromisso é o curso de ação ideal, realizando a diligência prévia. Por exemplo, pode ser muito arriscado alternar terceiros ou compromissos, mesmo que o desempenho atual deles não atenda às expectativas.

  As circunstâncias atenuantes podem contribuir para a decisão. Por exemplo, se o terceiro estiver fornecendo materiais difíceis de obter, a troca de provedor pode ser cara e apresentar riscos adicionais. Nesses casos, continuar com o terceiro existente, com o qual existe um relacionamento de longo prazo, pode ser preferível para mitigar possíveis interrupções e riscos mais altos.
- **Desligamento de um compromisso sem diligência prévia** Solicite que um compromisso seja encerrado permanentemente quando um compromisso terminar ou você quiser alternar para um terceiro diferente por outros motivos. Nesse caso, você normalmente não precisa conduzir diligência prévia adicional. O processo, no entanto, inclui o processo normal do Questionário de Risco Inerente (IRQ) para confirmar que os serviços fornecidos pelo compromisso não continuarão. Para obter mais informações sobre esse tipo de desligamento, consulte Desligar um compromisso sem realizar a devida diligência.

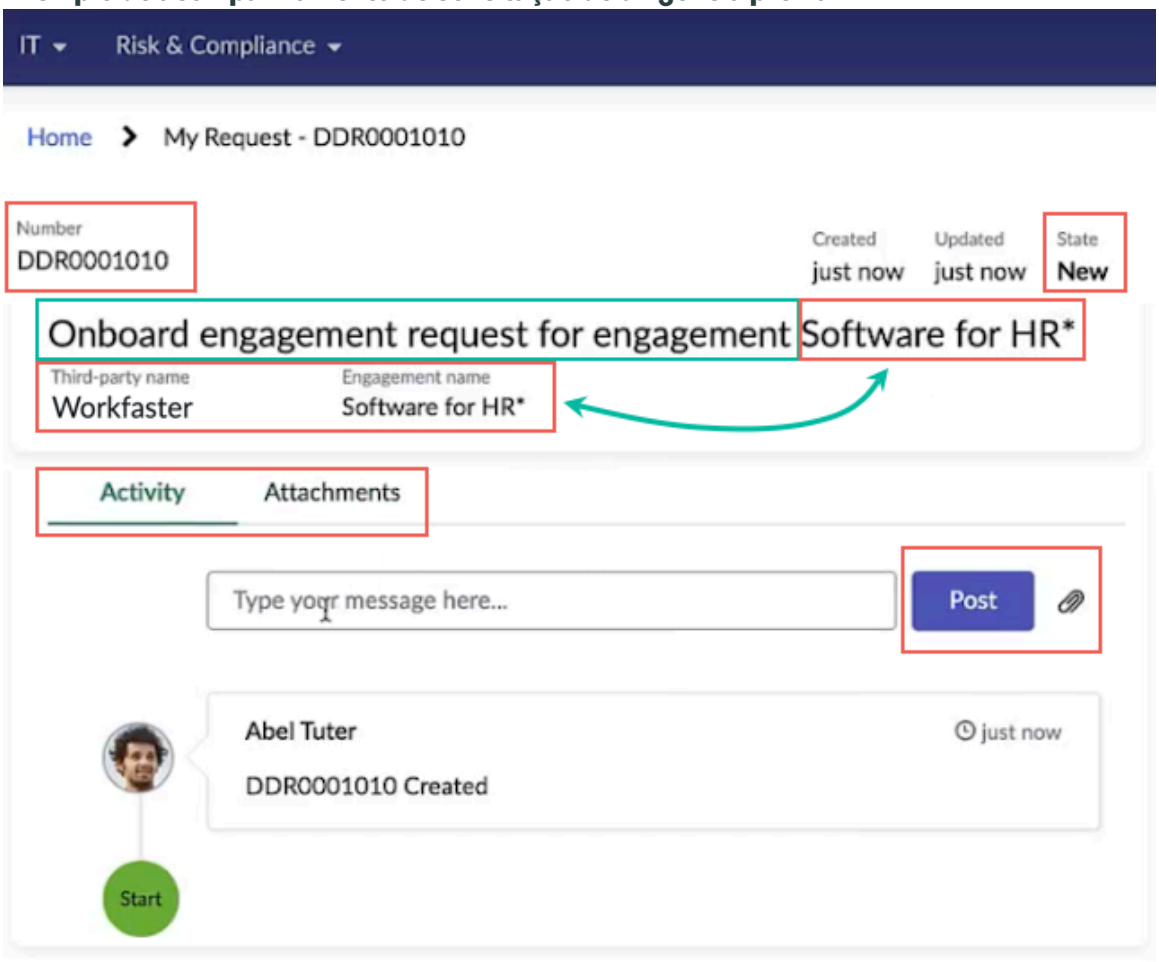
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para cada solicitação de diligência prévia, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto DDR. Use o ID para rastrear sua solicitação. Você pode publicar uma mensagem para revisores e adicionar anexos da página.

O exemplo a seguir mostra como uma nova solicitação de diligência prévia aparece.

Exemplo de acompanhamento de solicitação de diligência prévia



Solicitar diligência prévia para um compromisso de terceiros

Solicite a diligência prévia para avaliar o risco associado à realização de negócios com um compromisso. Ao conduzir a diligência prévia, você obtém acesso às informações mais atualizadas, abrangentes e precisas antes de tomar uma decisão sobre entrar em um relacionamento comercial.

Antes de Iniciar

Função necessária: snc_internal

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como sua organização avalia o risco associado aos negócios com terceiros, ela executa a diligência prévia para qualquer compromisso com um terceiro. Ao solicitar a diligência prévia, você especifica o nome do terceiro e o motivo da solicitação. Por exemplo, inicie um novo compromisso com um terceiro que você já contratou ou execute a diligência prévia na preparação para renovar um contrato. Em seguida, você especifica os detalhes que ajudam os gerentes de risco de terceiros (TPR) e os avaliadores de TPR da sua organização a prosseguir com os processos de diligência prévia. Se uma solicitação for aceita, ela passará inicialmente pelo processo de IRQ. Após o processo de IRQ, como parte do processo de diligência prévia, duas avaliações de risco de terceiros começam. Uma avaliação é para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

o terceiro e outra é para o compromisso. Para obter mais informações, consulte Fluxo de trabalho de diligência prévia.

Nota:
Este recurso estará disponível somente se a aplicação Gestão de riscos de terceiros tiver sido ativada. Depois de instalar o recurso de mapa de concentração de risco, você deve instalar uma licença Google para habilitar o recurso. Para habilitar o recurso de mapa de concentração de risco, consulte Habilitar o TPRM mapa de concentração de risco.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário** para abrir seu Central do funcionário e selecione **Risco e conformidade**.
2. Selecione o cartão **Solicitar diligência prévia para risco de terceiros**.
3. No formulário de solicitação, especifique a finalidade da sua solicitação.
   - **Integrar um novo compromisso**
   - **Reavaliar um compromisso existente**
   - **Reavaliar um compromisso existente para a renovação do contrato**
   - **Desligar um compromisso com due diligence**
   - **Desligar um compromisso sem diligência prévia**

     Para obter mais informações, consulte Desligar um compromisso sem realizar a devida diligência.

   Para obter descrições de cada tipo de solicitação de diligência prévia, consulte Como solicitar diligência prévia de risco de terceiros.
4. **Opcional:** Selecione **Adicionar anexos** para incluir um documento na solicitação.
5. Especifique o terceiro para o compromisso.

   Você pode solicitar diligência prévia para um compromisso com um terceiro com o qual você já está envolvido ou para um compromisso com um novo terceiro.

   Nota:
   Você pode reativar um terceiro que está no status **Encerrado**. Os terceiros rescindidos aparecem na lista para solicitações do tipo **Integrar um novo compromisso**. Se essa solicitação for aceita e encerrada, o status do terceiro será alterado para **Ativo**.

   - Para um compromisso com um terceiro existente ou com um departamento, parceiro, subsidiária ou quarteirizado do terceiro:
     a. Selecione o terceiro na lista.
     b. O formulário se expande e o sistema preenche automaticamente as principais informações do terceiro, incluindo o endereço e os detalhes de contato.
     c. Na próxima etapa, insira as informações principais, como o endereço e os detalhes de contato do compromisso.
   - Para um novo terceiro:
     a. Marque a caixa de seleção **Terceiros não estão listados**.
     b. Insira o nome do novo terceiro.
     c. O formulário se expande. Na próxima etapa, você insere as informações principais, como o endereço e os detalhes de contato do terceiro e do compromisso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você selecionou um terceiro existente, muitas das informações serão preenchidas automaticamente. Para obter descrições desses campos, consulte Solicitar formulário de solicitação de diligência prévia de risco de terceiros.

6. Selecione **Enviar**.
   - O sistema abre na guia **Atividade** na página Minha solicitação. Para cada solicitação de diligência prévia, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto DDR. Use o ID para rastrear sua solicitação. Você pode publicar uma mensagem para revisores e adicionar anexos da página.
   - O sistema envia um e-mail de confirmação de que sua solicitação foi enviada. A mensagem inclui um link para os detalhes da solicitação na aplicação Gestão de risco de terceiros.
   - O sistema envia uma notificação por e-mail para todos os usuários do grupo especificado em **Grupo de atribuição**. A mensagem informa que a solicitação foi recebida e está no estado **Novo**. A mensagem também inclui um link para a página de detalhes da solicitação.

Nota:
Para novas solicitações de diligência prévia, o **grupo de atribuição** é definido como atribuidores de solicitação de diligência prévia. O gerente ou proprietário do TPR pode especificar qual grupo é o **grupo de atribuição** na guia **Detalhes** de uma solicitação de diligência prévia. Para obter mais informações, consulte Gestão do processo de solicitação de diligência prévia e Adicionar usuários a grupos com base em responsabilidades.

Tópicos relacionados

Desligar um compromisso sem realizar a devida diligência

Desligar um compromisso sem realizar a devida diligência

Solicite que um compromisso seja encerrado permanentemente quando um compromisso terminar ou você quiser alternar para um terceiro diferente por outros motivos. Nesse caso, você normalmente não precisa conduzir diligência prévia adicional. O processo, no entanto, inclui o processo normal do Questionário de Risco Inerente (IRQ) para confirmar que os serviços fornecidos pelo compromisso não continuarão.

O usuário atribuído como **avaliador de IRQ** é responsável por concluir o questionário que especifica por que o compromisso não é mais necessário. Depois que o IRQ é concluído, o processo de aprovação encerra formalmente o compromisso e o define para o estado inativo.

Quando o compromisso é definido como inativo, as solicitações de diligência prévia ou de informações futuras programadas automaticamente não são enviadas para os contatos do compromisso.

Como avaliar o risco de terceiros

Use Gestão de risco de terceiros para identificar e avaliar possíveis riscos associados aos seus relacionamentos com terceiros. As informações coletadas de questionários internos, questionários externos e solicitações de documentação ajudam a entender o perfil de risco do terceiro, determinar as estratégias de redução de risco apropriadas e determinar se o terceiro ou compromisso atende a todos os requisitos de conformidade necessários.

Como responder a questionários

Os processos a seguir descrevem o tempo e os métodos para responder a questionários internos e externos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Processo de questionário de risco inerente (IRQ)

Depois que a solicitação de diligência prévia é aprovada pelo gerente de risco de terceiros (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager], o avaliador de IRQ [snc_internal] conclui a avaliação de risco interno respondendo ao IRQ.

Depois que o avaliador de IRQ envia suas respostas e o gerente ou proprietário do TPR revisa e fecha o IRQ, o estado da solicitação de diligência prévia é atualizado de IRQ em andamento para IRQ em revisão.

Com base nas informações coletadas, o gerente de TPR e sua equipe avaliam os riscos potenciais associados ao compromisso. Eles avaliam fatores como estabilidade financeira, capacidade operacional, adesão aos padrões de qualidade, conformidade com regulamentações e capacidade do terceiro de cumprir os cronogramas de entrega. Essa avaliação ajuda a equipe a entender o perfil de risco do terceiro e a determinar as estratégias de redução de risco apropriadas.

Para obter mais informações sobre IRQs, consulte Responder a um IRQ.

Processo de coleta de elementos de TP: coletar informações de elementos de terceiros

Depois que sua solicitação de diligência prévia tiver concluído o processo de IRQ, o gerente de TPR ou o proprietário da solicitação de diligência prévia poderá iniciar o processo de coleta de elementos de terceiros (TP). Este é um processo opcional para coletar elementos de TP e atribuí-los a compromissos para que possam ser avaliados como parte do fluxo de trabalho geral de diligência prévia. Para obter mais informações sobre elementos de TP, consulte Monitoramento de elementos de terceiros.

O gerente ou proprietário de TPR atribui questionários de elemento TP a uma avaliação externa para coletar elementos e envia essa avaliação para um compromisso para coletar as informações necessárias para elementos TP. Depois que o contato do compromisso envia suas respostas, o gerente ou proprietário do TPR revisa e verifica se todas as informações necessárias foram fornecidas nos questionários.

O gerente ou proprietário do TPR navega até a lista de elementos de terceiros e cria manualmente um registro de elemento de terceiros para cada conjunto de respostas em cada questionário. Depois que todos os elementos de terceiros são criados, o gerente ou proprietário do TPR encerra a avaliação. O sistema muda o estado da solicitação para **Coleção em revisão**. Para obter mais informações, consulte Criar um registro de elemento de terceiros.

Processo de diligência prévia: verificação de conformidade

Quando o processo de IRQ ou o processo de coleta de elementos de TP é concluído, a aplicação TPRM envia questionários e solicitações de documentação para o terceiro e o compromisso. Como parte de uma avaliação, sua organização pode enviar vários questionários e solicitações de documentos. Por exemplo, o gerente de TPR pode solicitar certificações, licenças ou relatórios de auditoria de terceiros para validar a conformidade.

Se você concluiu o processo opcional de coleta de elementos de TP, um questionário deve ser selecionado e atribuído como parte de uma avaliação para cada elemento de terceiros criado. Os questionários de elemento de TP são concluídos pelo contato do compromisso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
O gerente de TPR pode desenvolver *modelos de avaliação* para simplificar e automatizar o processo de determinação de quais questionários e solicitações de documentos serão enviados a um terceiro desse tipo. O administrador do TPR pode definir modelos de questionário, modelos de solicitação de documento e, em seguida, o gerente do TPR pode agrupá-los em um modelo de avaliação. Sua organização pode reutilizar o modelo para enviar os questionários e solicitações de documentos para terceiros semelhantes em avaliações futuras. Para obter mais informações sobre modelos, consulte Criar um modelo de questionário ou solicitação de documento e Criar um modelo de questionário ou solicitação de documento usando o Designer.

O gerente de TPR e sua equipe usam as respostas de terceiros e a análise interna para determinar se o terceiro atende a todos os requisitos de conformidade necessários. Esses requisitos podem incluir a verificação da conformidade do terceiro com as leis e regulamentações aplicáveis, como regulamentações ambientais, leis trabalhistas e políticas anticorrupção.

Nota:

O avaliador, gerente ou administrador de risco de terceiros pode responder a perguntas, modificar respostas e enviar questionários externos em nome de terceiros ou compromissos. Para obter mais informações, consulte Responder a um questionário para um terceiro ou compromisso.

Devido à natureza confidencial dos itens envolvidos, o gerente do TPR e sua equipe avaliam as práticas de segurança e privacidade de dados de terceiros. Eles avaliam as medidas de segurança da informação de terceiros, as políticas de proteção de dados, os controles de acesso e os processos de gestão de vulnerabilidades. Se o terceiro tiver acesso a informações proprietárias ou dados do cliente, ele poderá exigir que o terceiro passe por uma auditoria de segurança cibernética ou forneça evidências de suas medidas de proteção de dados.

Para obter mais informações sobre como revisar respostas, consulte Revisar respostas a questionários externos.

Nota:
Seu avaliador de TPR pode exportar questionários recebidos ou devolvidos para Microsoft planilhas do Excel. Esta opção permite que sua organização use o ambiente de planilha para revisar as perguntas e respostas. Para obter mais informações sobre como exportar respostas de questionários, consulte Exportar respostas do questionário para uma planilha.

Ações de avaliação adicionais

O gerente de TPR, o proprietário da solicitação de diligência prévia ou o negociador de contratos podem precisar reabrir uma avaliação porque há novas informações disponíveis que afetam o compromisso ou ocorreu alguma outra mudança. Para obter mais informações, consulte Por que você realiza a diligência prévia.

Se o gerente de RTP, proprietário ou negociador de contrato precisar coletar mais informações de um compromisso, ele poderá enviar um questionário adicional ou solicitação de documento reabrindo uma avaliação e executando as seguintes ações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Navegue até a página de registro de solicitação de diligência prévia selecionando o número de **DDR** relevante.
2. Exiba a avaliação de risco de terceiros relacionada selecionando o número do **VRA** na guia **Avaliação de risco de terceiros**.
3. Selecione **Reabrir**.

O estado da solicitação de diligência prévia é atualizado de Pronto para aprovação de TPRM para Diligência prévia. O gerente, o proprietário ou o negociador de contratos de RTP podem solicitar questionários e documentar solicitações conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Reabrir uma avaliação.

Se o gerente de RTP, proprietário ou negociador de contratos não precisar de uma avaliação para um compromisso em andamento ou precisar de um fechamento rápido para integrar ou renovar um compromisso, ele poderá cancelar uma avaliação executando as seguintes ações:

1. Navegue até a página de registro de solicitação de diligência prévia selecionando o número de **DDR** relevante.
2. Exiba a avaliação de risco de terceiros relacionada selecionando o número do **VRA** na guia **Avaliação de risco de terceiros**.
3. Selecione **Cancelar**.

Mesmo que uma ou todas as avaliações sejam canceladas, a solicitação de diligência prévia prossegue para o processo de aprovação.

Problemas e tarefas

A função de avaliador de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] é necessária para criar e gerenciar tarefas e problemas.

O gerente de TPR, o avaliador de TPR ou o negociador de contratos podem criar tarefas para ajudar a garantir que um membro da equipe ou o contato de terceiros responda às preocupações sobre as respostas do questionário ou os documentos solicitados. Eles podem gerenciar tarefas existentes para verificar se o membro da equipe atribuído ou o contato de terceiros responde a uma tarefa e a atualiza conforme necessário. Para obter mais informações sobre como criar e gerenciar problemas, consulte Criar uma tarefa para um terceiro ou compromisso e Gerenciar uma tarefa para um terceiro ou compromisso.

O gerente de TPR, o avaliador de TPR ou o negociador de contratos podem criar um problema para ajudar a garantir que as preocupações das equipes sobre um terceiro ou compromisso sejam corrigidas. Eles também podem gerenciar os problemas existentes para verificar se eles foram compreendidos, compartilhados com as pessoas corretas e se são tratados conforme necessário. Para obter mais informações sobre como criar e gerenciar tarefas, consulte Criar um problema para um terceiro ou compromisso e Gerenciar problemas.

Responder a um IRQ

Responda a um Questionário de Risco Inerente (IRQ) que foi atribuído à sua fila. Suas respostas ao questionário ajudam a determinar se o processo avança e podem afetar quais questionários são enviados para o terceiro ou compromisso.

Antes de Iniciar

Função necessária: snc_internal

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando alguém em sua organização cria uma solicitação de diligência prévia, o responsável pelo processo geral de diligência prévia especifica quem deve responder a esse IRQ inicial. Como avaliador de IRQ, você recebe um e-mail que contém os links para os questionários atribuídos, o nome da avaliação relacionada e o prazo. Essas informações também são fornecidas como parte do questionário em Central do funcionário. Para obter mais informações, consulte Como solicitar diligência prévia de risco de terceiros e Fluxo de trabalho de diligência prévia.

Nota:
Quando uma solicitação é criada, o sistema alerta o solicitante inicial da diligência prévia e todos os usuários no grupo de atribuição de solicitação de diligência prévia. Um membro do grupo pode atribuir um gerente de risco de terceiros (TPR) ou um avaliador de TPR para atuar como o proprietário da solicitação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário** para abrir seu Central do funcionário.
2. No painel Meus itens ativos, selecione **Pesquisas**.
3. Responda a todas as perguntas relevantes do questionário e selecione **Enviar**.

Tópicos relacionados

Por que você realiza a diligência prévia

Responder a um questionário para um terceiro ou compromisso

Responda a perguntas, modifique respostas ou envie questionários externos para um terceiro ou compromisso usando Gestão de risco de terceiros. Você pode economizar um tempo valioso respondendo para um terceiro ou compromisso quando eles já tiverem fornecido as informações necessárias para um questionário anterior.

Antes de Iniciar

A propriedade **Permitir que avaliadores respondam/editem questionários para contatos de terceiros** (`sn_svdp.allow_assessor_edit`) deve estar ativa. Para obter mais informações sobre como configurar esta propriedade, consulte Configurar propriedades do TPRM.

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor, sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager, sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Gestão de risco de terceiros** > **Avaliações de risco externo** > **Todas as avaliações em aberto**.
2. Selecione o número de avaliação de risco externo (VRA) de uma avaliação que está no estado **Rascunho** ou **Enviado para terceiro**.
3. Na lista relacionada Questionários, selecione **Exibir respostas** para escolher o questionário desejado e preencha as perguntas.
4. Selecione **Enviar**.

Revisar respostas a questionários externos

Os contatos de terceiros usam o Portal de terceiros para concluir avaliações e colaborar com o gerente de TPR na seção de comentários de cada pergunta. Quando as avaliações revelam lacunas, o gerente de TPR ou o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

avaliador de TPR pode gerar um problema ou tarefa. Além disso, a aplicação Espaço de gestão de fornecedores pode gerar problemas automaticamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se o gerente de RTP ou o avaliador de TPR decidir que uma resposta de avaliação é insatisfatória, ele poderá retornar algumas das perguntas ou solicitações de documento na avaliação. Respostas incorretas às perguntas podem gerar problemas automaticamente, ou problemas podem ser gerados manualmente a partir da pergunta. Os comentários identificam os problemas para o contato do terceiro.

Para permitir que avaliadores de TPR modifiquem respostas, configure a propriedade do sistema **Permitir que avaliadores de TPR modifiquem respostas em questionários de terceiros** [sn_svdp.allow_assessor_edit]. Você pode definir as seguintes opções:

- Habilitar avaliadores de RTP para responder a perguntas ou modificar respostas (padrão)
- Habilitar avaliadores de RTP para modificar respostas
- Não permitir que avaliadores de RTP respondam perguntas ou modifiquem respostas

Consulte Configurar propriedades do TPRM.

Procedimento

1. No Espaço de gestão de fornecedores, clique no ícone de lista ( ) e navegue até **Avaliações de risco externo** > **Abrir atribuídos a mim**.
2. Abra uma avaliação que está no estado **Respostas recebidas**.
3. Na guia **Questionários** ou **Solicitações de documentos**, clique em **Exibir respostas** e preencha os campos.

Formulário de resposta do fornecedor

Campo	Descrição
Comentário do revisor	Texto que fornece informações internas sobre o estado das respostas.
Mostrar somente acompanhamentos	Marque a caixa de seleção para exibir somente as perguntas que foram sinalizadas como precisando de acompanhamento (a caixa de seleção **Acompanhamento** foi marcada quando a avaliação foi devolvida ao terceiro para atualizações).
Mostrar somente respostas incorretas ou não pontuadas	Marque a caixa de seleção para exibir somente perguntas com uma resposta incorreta ou para as quais nenhuma resposta foi fornecida.
Mostrar somente perguntas não respondidas	Marque a caixa de seleção para exibir somente as perguntas para as quais nenhuma resposta foi fornecida.
Ocultar comentários	Marque a caixa de seleção para ocultar todas as caixas de texto de **Comentário**.
Incluir esta pergunta ao criar um problema	Marque a caixa de seleção para indicar que você deseja criar um problema para lidar com esta pergunta. Você pode adicionar um **comentário interno**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se você já criou um problema para uma pergunta, o campo será desabilitado para impedir que você crie um problema adicional para a pergunta.
Acompanhamento	Marque a caixa de seleção para tornar o comentário externo visível para o terceiro.
Comentário para terceiro	Marque a caixa de seleção para adicionar um **comentário externo** para o terceiro.

4. Depois de revisar a avaliação e adicionar comentários, execute uma das etapas a seguir.

Reabrir uma avaliação

Reabra uma avaliação para enviar mais questionários e solicitações de documentos para coletar informações adicionais necessárias do terceiro ou compromisso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como gerente de RTP, avaliador de RTP ou proprietário da solicitação de diligência prévia, você pode reabrir uma avaliação devido a uma solicitação de parte interessada interna ou se novas informações afetarem o compromisso. Você pode reabrir uma avaliação depois que a solicitação de diligência prévia tiver passado por qualquer um dos seguintes processos: diligência prévia, aprovação ou contrato. A solicitação de diligência prévia deve estar no estado Encerrado para que você possa reabrir uma avaliação. Depois de reabrir a avaliação, você pode selecionar questionários adicionais e solicitações de documentos para enviar nas guias Questionários e Solicitações de documentos.

Procedimento

1. No Espaço de gestão de fornecedores, selecione o ícone de lista (Ícone de) e navegue até **Solicitações de diligência prévia** > **Todas as solicitações**.
2. Selecione o número de **DDR** relevante.
3. Exiba as avaliações de risco de terceiros relacionadas selecionando o número de **VRA** na guia **Avaliação de risco de terceiros**.
4. Selecione **Reabrir**.

Criar um problema para um terceiro ou compromisso

Crie um problema para ajudar a garantir que suas preocupações sobre um terceiro ou compromisso sejam corrigidas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em um processo iterativo, antes que o gerente de TPR feche uma avaliação, o gerente de TPR pode gerar problemas e tarefas de não conformidade. O gerente de RTP se comunica com os contatos de TP e de compromisso usando comentários para encerrar os problemas e as tarefas. O gerente de RTP também pode atribuir diferentes contatos conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Na caixa **Ações rápidas** na página  de TPRM, selecione **Criar problema**.
2. **Opcional:** Selecione um modelo para preencher vários campos do formulário.
   Você pode filtrar a lista de modelos e adicionar modelos à sua lista personalizada **Meus modelos**.
3. Preencha o formulário e selecione **Salvar**.

Formulário de problema de risco de terceiros

Campo	Descrição
Nome	Marcador útil para o modelo. O campo pode ser preenchido por um modelo.
Descrição	Texto que ajuda outras pessoas a entender o problema.
Número	Para cada problema, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto VRI. O ID exclusivo é usado em todas as referências ao item. Você pode usar o ID para pesquisar ou filtrar o item no qual deseja trabalhar.
Aplica-se a	○ **Terceiros**: o problema se aplica à organização primária de terceiros. ○ **Compromisso**: o problema se aplica ao compromisso. ○ **Entidade**: o problema se aplica à entidade de elemento de terceiros.
Terceiro	Terceiro ao qual o problema está associado.
Avaliação	Avaliação à qual o problema está associado.
Estado	O estado de um problema é atualizado conforme você executa ações associadas a ele. A cadeia de fluxo de trabalho na parte superior da guia **Visão geral de risco** identifica o estado atual do problema. Consulte Gerenciar problemas.
Prioridade	Especifique a prioridade. O valor aparece em todos os relatórios que incluem o problema.
Grupo de atribuição	Grupo qualificado de indivíduos disponíveis para trabalhar na solicitação.
Atribuído a	Usuário responsável por gerenciar e encerrar o problema.
Contato de terceiros	Entre em contato com o terceiro ao qual o problema está associado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Lista de observação	Adicione outros usuários para ajudar a garantir que eles vejam atualizações no estado do problema e em outros valores.
Visível no portal do terceiro	Opção para exibir o problema para os contatos de terceiros no Portal de terceiros.
Seção de recomendações	
Recomendação	○ Terceiro para corrigir: você espera que o contato de TP corrija o problema para que você possa fechá-lo. ○ Aceitar problema: você determina que o risco associado ao problema é aceitável e não requer nenhuma ação adicional. ○ Solicitar informações adicionais: você solicitará informações adicionais do contato de TP. O campo pode ser preenchido por um modelo.
Explicação	O campo pode ser preenchido por um modelo.

Se **Visível no portal de terceiros** for selecionado, o contato do terceiro será alertado sobre o problema.

Resultado

Os problemas de prioridade mais alta são listados na seção Problemas por prioridade da página inicial. O usuário **Atribuído a** pode gerenciar o problema nas guias da página Gestão de problemas. Consulte Gerenciar problemas.

Tópicos relacionados

Página inicial da TPRM

Gerenciar problemas

Verifique se um problema associado a uma avaliação de risco foi compreendido, comunicado às pessoas apropriadas e tratado conforme necessário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Procedimento

1. Use um dos seguintes métodos para iniciar o processo:

- Na página TPRM **inicial** (da página inicial), os problemas de prioridade mais alta são listados na seção **Problemas por prioridade**. Selecione um nome de problema para exibir a guia **Visão geral de risco** na página Problema.
- Na página **Lista** ( ), selecione o nome do problema em uma das listas na seção **Problemas** para exibir a guia **Visão geral de risco** na página Problema.

Nota:
Para cada problema, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto VRI. O ID exclusivo é usado em todas as referências ao item. Você pode usar o ID para pesquisar ou filtrar o item no qual deseja trabalhar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. **Opcional:** Selecione uma ação.
   - Selecione **Discutir** para enviar uma mensagem a outros usuários. A mensagem é registrada na seção **Atividade** da guia **Detalhes**.
   - Selecione **Criar tarefa** para criar uma tarefa. Consulte Criar uma tarefa para um terceiro ou compromisso.
   - Selecione **Salvar** para salvar qualquer mudança feita em um valor em qualquer guia.
   - Selecione **Excluir** para excluir o registro do problema.
3. Abra a guia apropriada.

   Em cada guia, a seção Visão geral de terceiros exibe detalhes gerais do terceiro.

   Guia Visão geral de risco de um problema

   - A cadeia de fluxo de trabalho na parte superior identifica o estado atual do problema. O estado é atualizado conforme você executa ações associadas ao problema.
   - Seção Tarefas: lista as tarefas associadas e exibe a contagem e o status das tarefas. Para cada problema, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto VRI. O ID exclusivo é usado em todas as referências ao item. Você pode usar o ID para pesquisar ou filtrar o item no qual deseja trabalhar.
   - Seção Tarefas por data de término planejada: ajuda a identificar tarefas que precisam de atenção urgente.
   - Seção de visão geral de terceiros: detalhes gerais do terceiro.

   Guia Detalhes de um problema

   - Seção de problema de risco de terceiros: informações gerais sobre o terceiro e ações recomendadas para o problema.
   - A **seção Compor** na guia **Detalhes** permite que você adicione texto permanentemente ao registro. A seção Atividade é atualizada com todas as ações em problemas e tarefas, envios para contatos de TP e também com anotações de trabalho e comentários que os usuários adicionam ao registro. Adicione texto nos seguintes campos conforme necessário:
     - **Anotações de trabalho (privadas)**: informações sobre a avaliação de risco de terceiros. As anotações de trabalho ficam visíveis somente para usuários internos atribuídos ao processo.
     - **Comentários**: os comentários sobre a avaliação de risco de terceiros ficam visíveis para usuários internos e para contatos de terceiros.

   Guia Tarefas de um problema

   A guia exibe informações das guias associadas ao problema. Selecione um número de tarefa para abrir a tarefa na página de gestão de tarefas. Selecione **Novo** para criar uma tarefa. Consulte Criar uma tarefa para um terceiro ou compromisso.

   Guia Perguntas de um problema

   A guia exibe uma lista das perguntas associadas ao problema. Selecione uma pergunta para exibir a definição da pergunta e a resposta atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma tarefa para um terceiro ou compromisso

Crie uma tarefa para ajudar a garantir que um usuário em sua organização ou o contato de terceiros responda às suas preocupações sobre respostas a questionários ou documentos solicitados durante o processo de diligência prévia.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em um processo iterativo, antes que o gerente de TPR feche uma avaliação, o gerente de TPR pode gerar problemas e tarefas de não conformidade. O gerente de RTP se comunica com os contatos de TP e de compromisso usando comentários para encerrar os problemas e as tarefas. O gerente de RTP também pode atribuir diferentes contatos conforme necessário.

Procedimento

1. Na caixa **Ações rápidas** na página inicial TPRM (), clique em **Criar tarefa**.
2. Preencha o formulário e selecione **Salvar**.

Formulário de tarefa de risco de terceiros

Campo	Descrição
Descrição resumida	Informações detalhadas e de alto nível sobre o problema que precisa ser resolvido e o método para resolvê-lo.
Número	Para cada tarefa, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto VRT. O ID exclusivo é usado em todas as referências ao item. Você pode usar o ID para pesquisar ou filtrar o item no qual deseja trabalhar.
Aplica-se a	○ **Terceiro**: a tarefa se aplica à organização primária de terceiros. ○ **Compromisso**: a tarefa se aplica ao compromisso. ○ **Entidade**: a tarefa se aplica à entidade de elemento de terceiros.
Terceiro	Terceiro ao qual a tarefa está associada.
Avaliação	Avaliação à qual a tarefa está associada.
Problema	Problema ao qual a tarefa está associada.
Estado	Estado de andamento da tarefa. ○ Aberto ○ Enviado ao terceiro ○ Revisão ○ Encerrado concluído

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Encerrado incompleto ○ Encerrado cancelado
Prioridade	Especifique a prioridade. O valor aparece em todos os relatórios que incluem a tarefa.
Atribuído a	Usuário responsável por gerenciar e fechar a tarefa.
Contato de terceiros	Contato no terceiro ao qual a tarefa está associada.
Lista de observação	Adicione outros usuários para ajudar a garantir que eles vejam atualizações no estado da tarefa e outros valores.
Visível no portal do terceiro	Opção para exibir a tarefa para os contatos de terceiros no portal de terceiros.
Seção de programação de tarefa	
Duração planejada/Duração real	O período de tempo que você espera que a tarefa exija e a duração real que é calculada a partir das datas de início e término reais.
Data de início planejada/Data de término planejada	Datas de início e término esperadas para a tarefa.
Data de início real/Data de término real	Datas de início e término reais da tarefa com base na primeira ação e na data em que a tarefa foi encerrada.
Encerrado por	Usuário que fechou a tarefa (normalmente o proprietário - o usuário **Atribuído a**).
Criado/atualizado	Datas em que a tarefa foi salva e data da última mudança.

Gerenciar uma tarefa para um terceiro ou compromisso

Verifique se o usuário **Atribuído a** na sua organização ou o contato de terceiros responde a uma tarefa e atualiza o estado da tarefa conforme necessário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

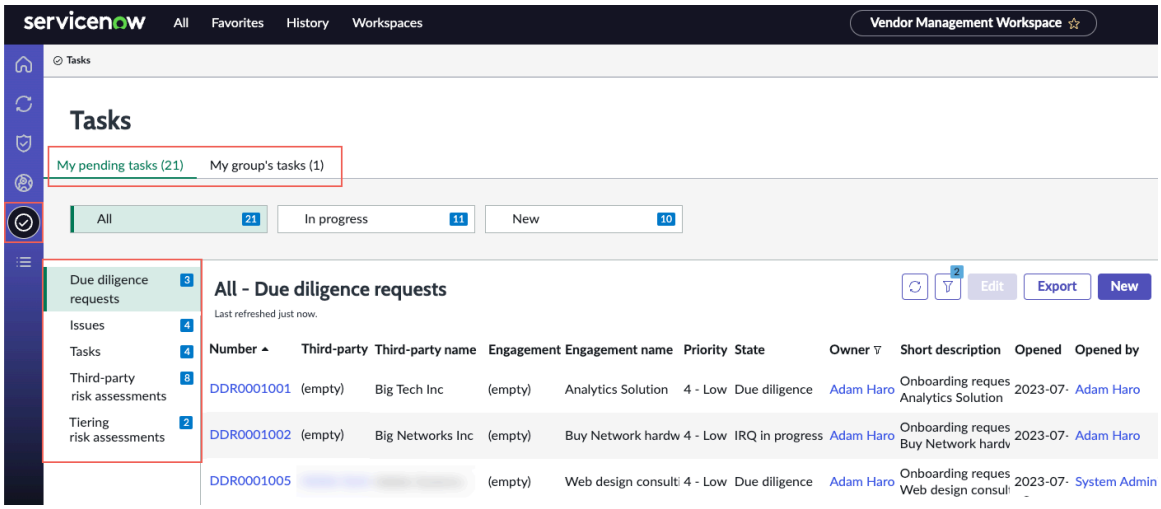
Procedimento

1. Selecionar **Espaços** > **Espaço de Gestão de Fornecedores** e selecione a guia **Risco** para abrir o espaço na página inicial e selecione o ícone Tarefa (ícone).
2. Na guia **Minhas tarefas pendentes** ou Tarefas **do meu grupo**, selecione **Tarefas**e selecione o número da tarefa.

Nota:
As outras opções na lista (**Solicitações de diligência prévia**, **Problemas**e assim por diante) também permitem que você selecione uma tarefa para trabalhar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Formulário de tarefa de risco de terceiros

Campo	Descrição
Descrição resumida	Texto que explica e esclarece a intenção da tarefa para os usuários.
Número	Para cada tarefa, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto VRT. O ID exclusivo é usado em todas as referências ao item. Você pode usar o ID para pesquisar ou filtrar o item no qual deseja trabalhar.
Aplica-se a	○ **Terceiros**: o problema se aplica à organização primária de terceiros. ○ **Compromisso**: o problema se aplica ao compromisso. ○ **Entidade**: o problema se aplica à entidade de elemento de terceiros.
Terceiro	Terceiro ao qual a tarefa está associada.
Avaliação	Avaliação à qual a tarefa está associada.
Problema	Problema ao qual a tarefa está associada.
Estado	Estado do andamento da tarefa. ○ Aberto ○ Enviado ao terceiro ○ Revisão ○ Encerrado concluído ○ Encerrado incompleto ○ Encerrado cancelado
Prioridade	Especifique a prioridade. O valor aparece em todos os relatórios que incluem a tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Atribuído a	Usuário responsável por gerenciar e fechar a tarefa.
Contato de terceiros	Contato no terceiro ao qual a tarefa está associada.
Lista de observação	Adicione outros usuários para ajudar a garantir que eles vejam atualizações no estado da tarefa e outros valores.
Visível no portal do terceiro	Opção para exibir a tarefa para os contatos de terceiros no portal de terceiros.
Seção de programação de tarefa	
Duração planejada/Duração real	O período de tempo que você espera que a tarefa exija e a duração real que é calculada a partir das datas de início e término reais.
Data de início planejada/Data de término planejada	Datas de início e término esperadas para a tarefa.
Data de início real/Data de término real	Datas de início e término esperadas para a tarefa com base na primeira ação e na data em que a tarefa foi encerrada.
Encerrado por	Usuário que fechou a tarefa (normalmente o usuário **Atribuído a**).
Criado/atualizado	Datas em que a tarefa foi salva e data da última mudança.

Exportar respostas do questionário para uma planilha

Exporte questionários recebidos ou devolvidos para Microsoft planilhas do Excel. Esta opção permite que você use o ambiente de planilha para revisar perguntas e respostas.

Antes de Iniciar

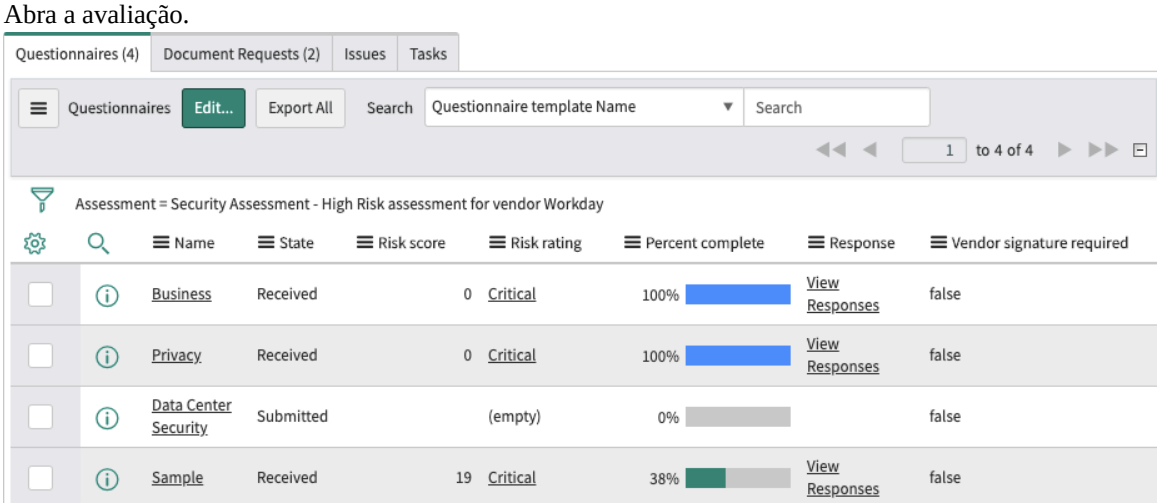
Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode exportar somente questionários no estado recebido ou retornado.

Procedimento

1. Abra a avaliação.



Tradução automática

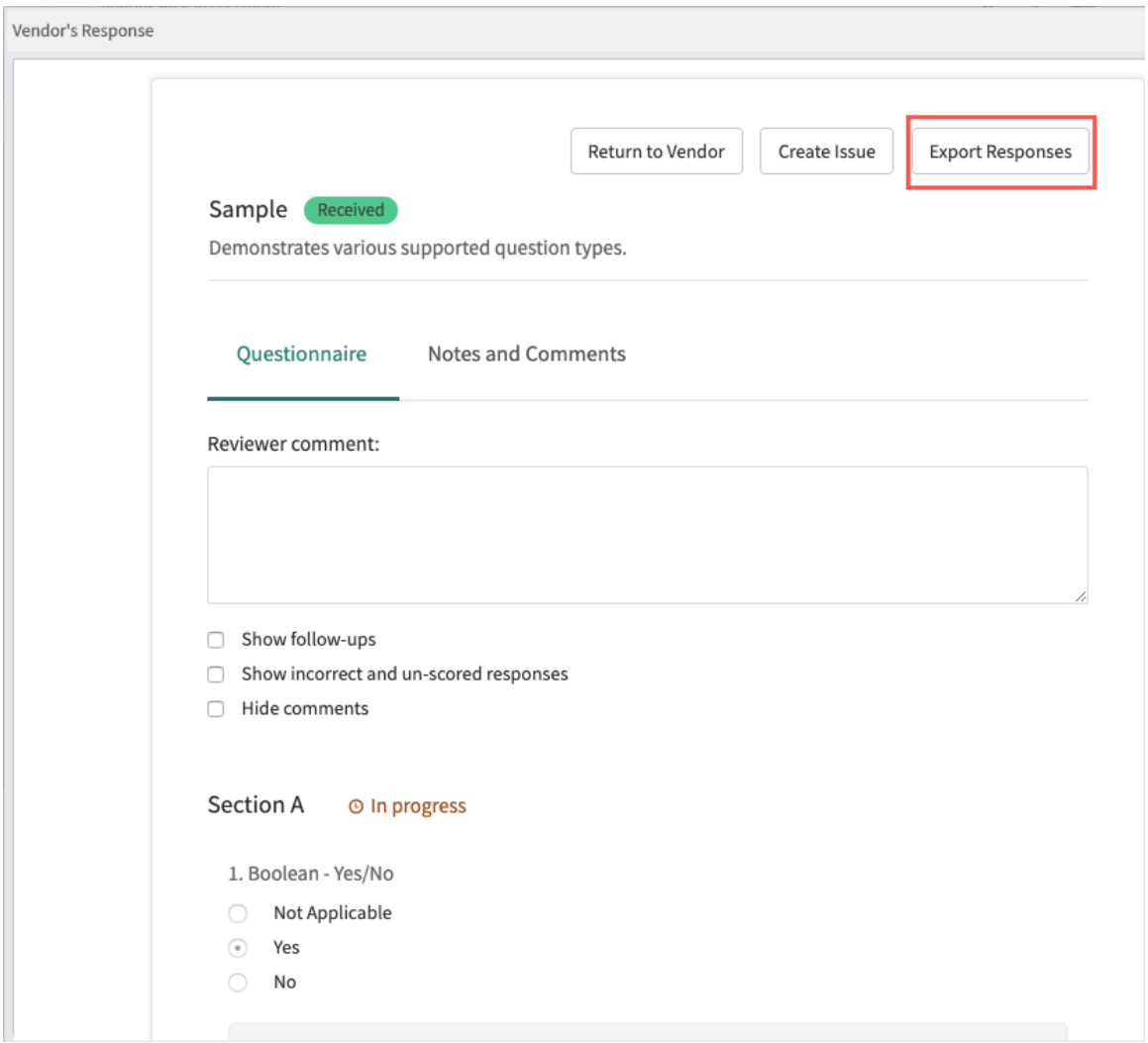
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Role até a lista relacionada Questionários e use um dos métodos a seguir para exportar o questionário.

   - Para exportar um único questionário:

     a. Clique em **Exibir respostas** e em **Exportar respostas**.

     b. Clique em **Exportar**.



   - Para exportar mais de um questionário:

     a. Marque as caixas de seleção dos questionários e selecione **Exportar questionário** na lista **Ações nas linhas selecionadas**.

     b. Clique em **Exportar**.

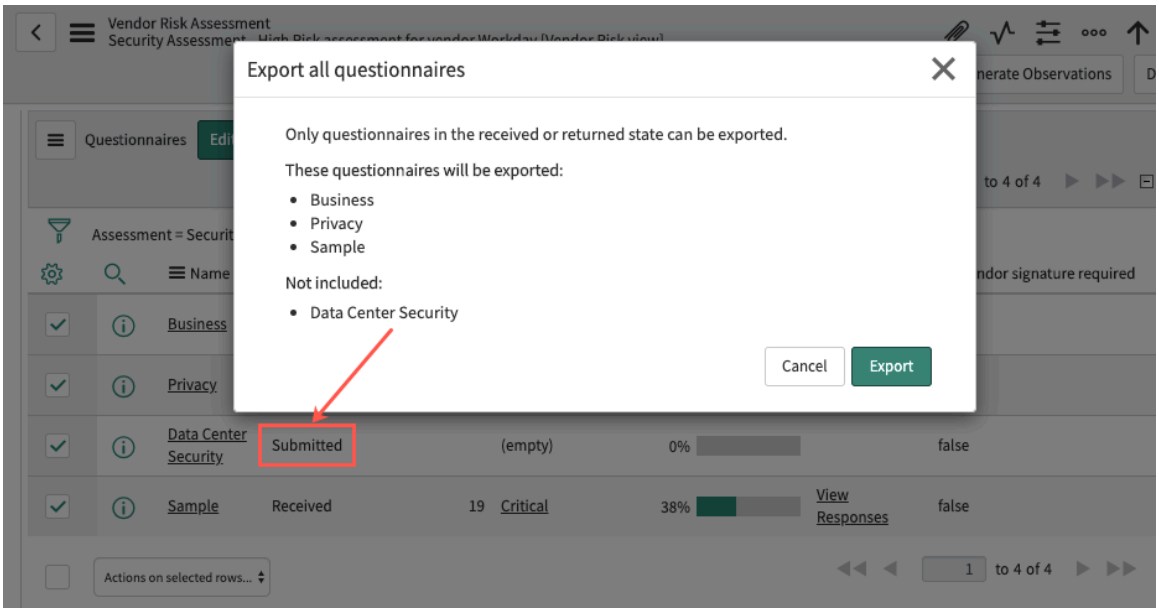
   - Para exportar todos os questionários listados:

     a. Clique **em Exportar tudo**.

     b. Um pop-up lista os questionários a serem exportados. No exemplo, o questionário **de segurança do** datacenter não é exportado porque não está no estado recebido ou retornado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



c. Clique em **Exportar**.

O sistema gera um arquivo compactado que contém um arquivo do Excel separado para cada questionário. Os arquivos exportados usam a seguinte convenção de nomenclatura de arquivo:<assessmentName> -<questionnaireName> .xlsx .

A guia **Detalhes da avaliação** em uma planilha mostra o nome e o estado da avaliação, as datas planejadas e de conclusão e detalhes do signatário. Cada guia **Seção** exibe os dados da pergunta para as categorias de avaliação.

	A	B	C	D	E	F
1	Serial number	Question	Data type	Answer choices	Correct answers	Actual answers
2	1	1. Boolean - Yes/No	Yes/No	Yes No	Yes	Yes
3	2	1.1. Dependent Question	Yes/No	Yes No	Yes	No
4	3	1.2. Dependent Question	Yes/No	Yes No	Yes	Yes
5	4	1.3 Dependent Question - Mandatory	Yes/No	Yes No	Yes	Yes
6	5	2. Boolean	Checkbox	Checked Unchecked	Checked	Unchecked
7	6	3. Attachment	Attachment			
8	7	4. Choice	Choice	Choice 1 Choice 2 Choice	Choice 4	Choice 1
9	8	5. Date	Date			
10	9	6. Date and Time	Date/Time			

Assessment details | Section A | Section B | Section C | Section D | +

Tradução automática

Como monitorar o risco de terceiros

Você pode monitorar os riscos potenciais associados aos relacionamentos com terceiros usando a aplicação Gestão de risco de terceiros. Um processo de monitoramento contínuo pode ajudá-lo a avaliar regularmente o desempenho do terceiro e a adesão aos termos acordados.

Monitoramento e revisão contínuos

Se você tiver a função sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager, poderá monitorar e revisar o desempenho de terceiros com Espaço de gestão de fornecedores. Por exemplo, você pode avaliar regularmente se o terceiro está aderindo aos termos acordados.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Espaço de gestão de fornecedores foi projetado para usuários com as funções de gerenciador de risco de terceiros [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager], avaliador de risco de terceiros [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] e revisor de avaliação de terceiros [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer].

Exibição de relatórios de risco e outras informações

Você pode exibir os relatórios de risco de todos os terceiros e compromissos navegando até **Espaços** > **Espaço de Gestão de Fornecedores** e selecionando a guia **Risco** para abrir o espaço na página inicial. Para obter mais informações, consulte Exibição de relatórios de risco de terceiros.

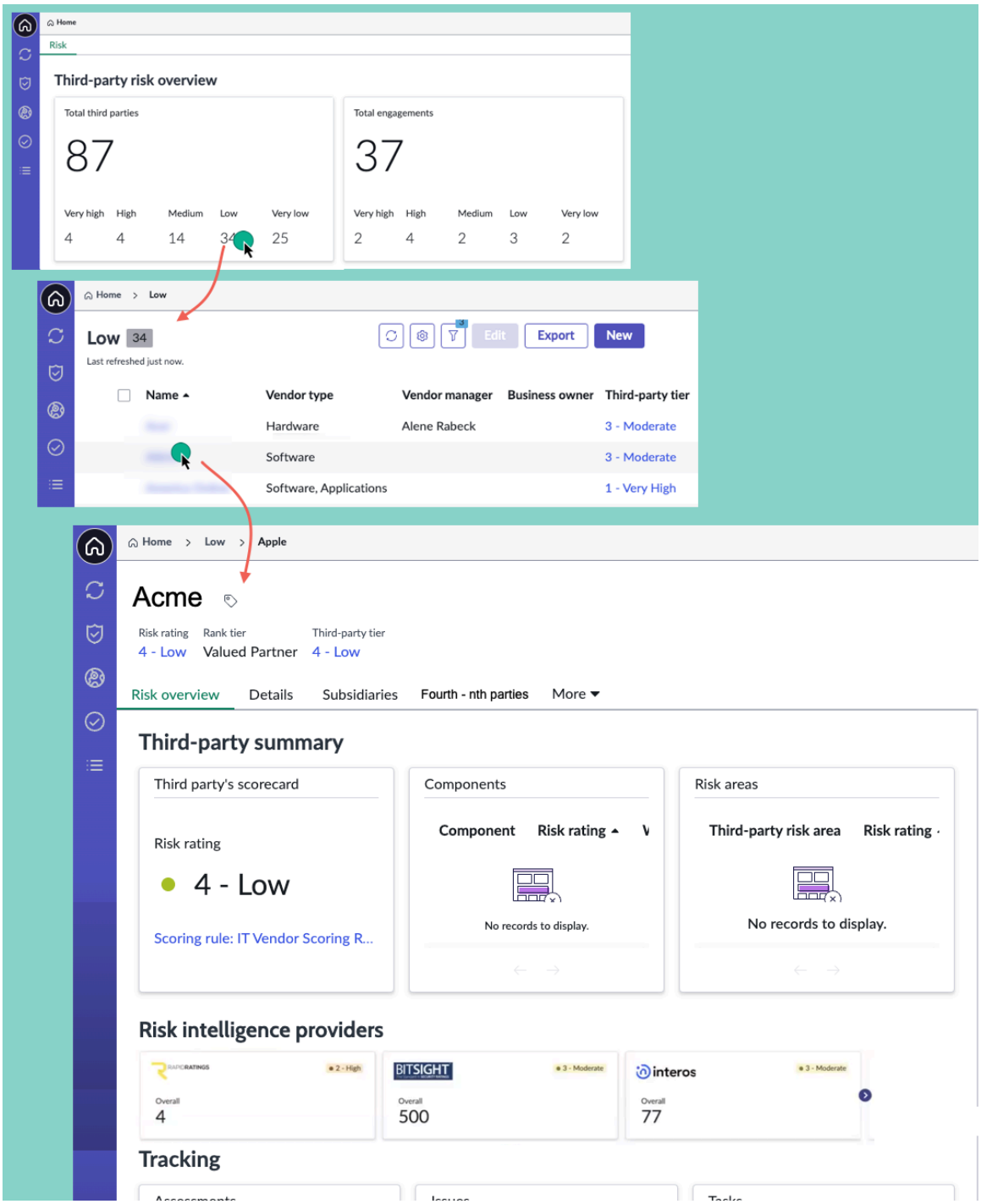
Você também pode exibir o status e todas as informações atuais de um terceiro ou compromisso navegando até **Espaços** > **Espaço de Gestão de Fornecedores**. Na guia **Risco**, você pode selecionar o ícone da página inicial Ícone da .

Conforme mostrado no exemplo a seguir, você pode selecionar qualquer número na seção Visão geral de risco de terceiros para abrir uma lista de terceiros ou compromissos com esse valor de classificação de risco. Você pode selecionar um terceiro ou compromisso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como abrir uma página de compromisso ou de terceiros por classificação de risco



Para obter mais informações, consulte Obter uma visão geral de um terceiro ou compromisso.

Processos de due diligence

Você pode exibir o status dos seguintes processos de diligência prévia na página de registro de solicitação de diligência prévia:

- Processo de solicitação
- Processo de questionário de risco inerente (IRQ)
- Processo de avaliação de risco de terceiros

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Processo de aprovação
- Processo de risco de contrato

Para acessar a página de registro de solicitação de diligência prévia, você pode selecionar o número de DDR para qualquer solicitação de diligência prévia. Para obter mais informações sobre o processo de diligência prévia, consulte Como monitorar o processo de solicitação de diligência prévia.

Gerenciando partes do quarteirizado

Você pode usar Gestão de risco de terceiros para ajudar a identificar, entender e gerenciar riscos relacionados a terceiros dependentes dos serviços de quarteirizados. O monitoramento de partes do quarteirizado pode ajudar a garantir que elas adotem os mesmos padrões de segurança e conformidade que o terceiro primário. Para obter mais informações sobre partes do quarteirizado, consulte Monitorando suas partes a partir do quarteirizado.

Como gerenciar elementos de terceiros

Você pode monitorar elementos de terceiros por meio de modelos de pontuação escalonáveis, análise de relacionamento e integração de fluxo de trabalho de diligência prévia como parte do processo de coleta de elementos de terceiros. Monitorar elementos de terceiros e aproveitar essas informações pode ajudar a conduzir avaliações de risco mais fundamentadas como parte do programa de risco de terceiros. Para obter mais informações sobre elementos de terceiros, Monitoramento de elementos de terceiros.

Exibição de atividades gerenciadas

Um compromisso consome apenas uma licença, independentemente de haver uma atividade gerenciada ou muitas atividades gerenciadas por ano de contrato. O uso de atividade gerenciada é acionado somente quando uma atividade é iniciada. Você pode exibir suas atividades gerenciadas para fins de verificação com a tabela Atividades de análise de uso [sn_vdr_risk_asmt_ua_activity]. Esta tabela somente leitura armazena um registro sempre que ocorre uma atividade gerenciada. Você deve ter a função de revisor de avaliação de terceiros [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer] para exibir esta tabela. Você pode acessar a tabela de atividades de análise de uso navegando até **Todos** > **Gestão de riscos de terceiros** > **Administração** > **Análise de atividades gerenciadas**. Para obter mais informações, consulte Acompanhamento de uma atividade gerenciada.

Nota:
A tabela Atividades de análise de uso [sn_vdr_risk_asmt_ua_activity] está disponível somente para os usuários que compraram a aplicação Gestão de risco de terceiros e têm acesso à aplicação de gestão de diligência prévia. Para ver as instruções para baixar uma aplicação GRC do ServiceNow® Store, consulte Baixar uma aplicação [GRC de ServiceNow Store pela primeira vez.

Obter uma visão geral de um terceiro ou compromisso

Use a página de compromisso para acessar todas as informações e status atuais de um terceiro ou compromisso.

Como acessar informações de terceiros ou de compromisso

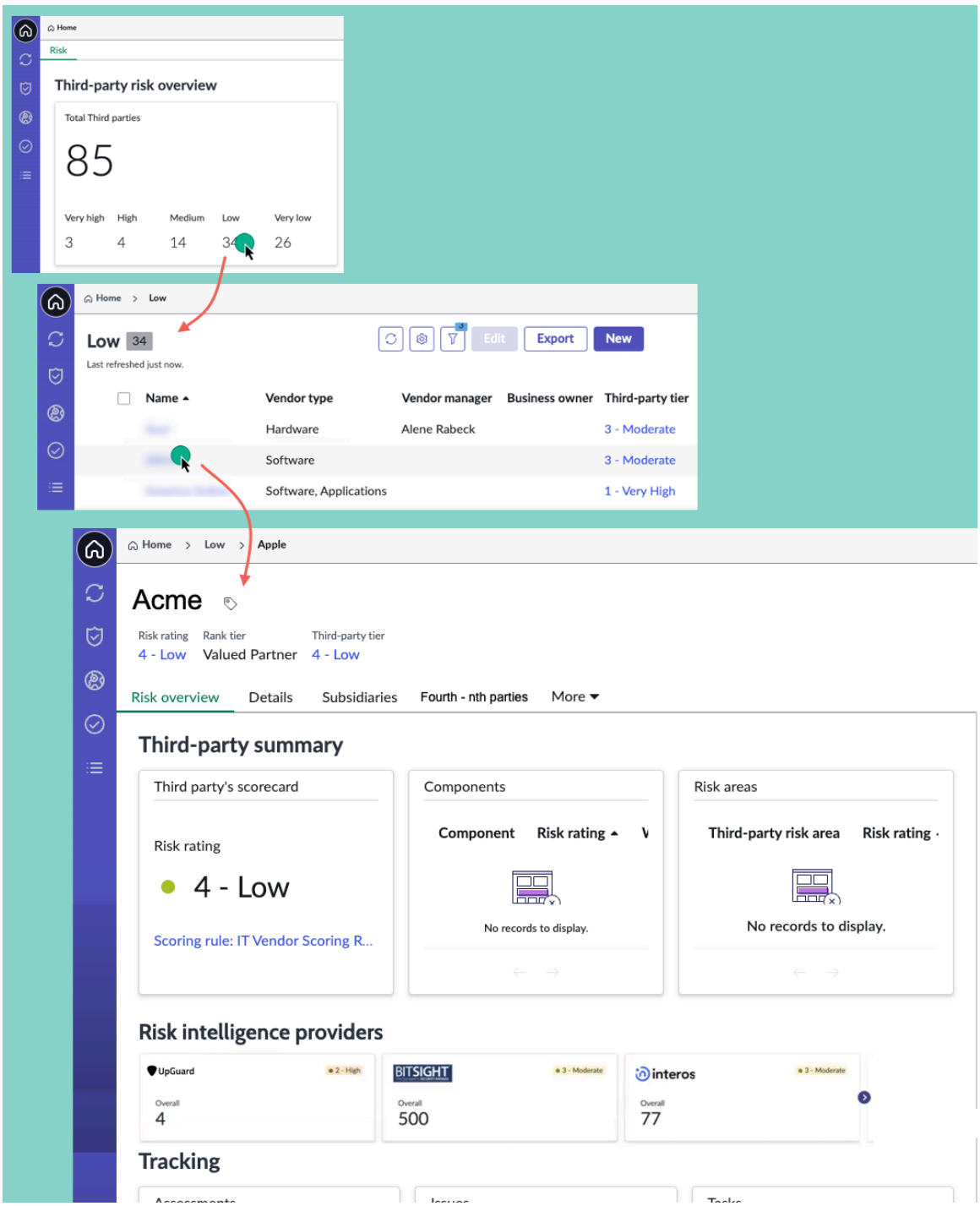
1. Selecionar **Espaços** > **Espaço de Gestão de Fornecedores**.
2. Na guia **Risco**, selecione o .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na seção Visão geral de risco de terceiros, selecione qualquer número em uma caixa para abrir a lista de terceiros ou compromissos com esse valor.

4. Selecione um nome de terceiro ou nome de compromisso e selecione a guia apropriada.



Informações sobre as guias de um terceiro ou compromisso

Na maioria dos relatórios, você pode selecionar um item para exibir os dados subjacentes.

Guia Visão geral de risco para um terceiro ou compromisso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A guia Visão geral de risco exibe o nome de terceiros e informações de processo, relatórios resumidos, pontuações de inteligência de risco e dados de acompanhamento de problemas e tarefas. Consulte Exibição de informações de risco resumidas de um terceiro ou compromisso.

Guia Detalhes de um terceiro ou compromisso

A guia **Detalhes** exibe informações de visão geral e acompanhamento de processos e oferece ações para gerenciar o terceiro ou o compromisso. Consulte Exibição de informações gerais sobre um terceiro ou compromisso

Guia Subsidiárias para um terceiro ou compromisso

A guia Subsidiárias exibe informações de visão geral sobre subsidiárias de terceiros. Consulte Exibição de informações sobre subsidiárias de terceiros

Guia Fornecedores descendentes para um terceiro ou compromisso

A guia **Fornecedores** descendentes exibe informações de visão geral sobre os quarteirizados com os quais o terceiro interage. Consulte Exibição de informações sobre quarteirizados.

Guia Pontuações de inteligência de risco

Para solicitações de DD, as pontuações de inteligência de risco aparecem em uma lista. Para um terceiro individual, um cartão exibe a pontuação ou classificação mais recente e um link para cada relatório de inteligência de risco. Consulte Exibição de pontuações de inteligência de risco.

Exibição de informações de risco resumidas de um terceiro ou compromisso

A guia Visão geral de risco exibe o nome de terceiros e informações de processo, relatórios resumidos, pontuações de inteligência de risco e dados de acompanhamento de problemas e tarefas. Na maioria dos relatórios, você pode selecionar um item para exibir os dados subjacentes.

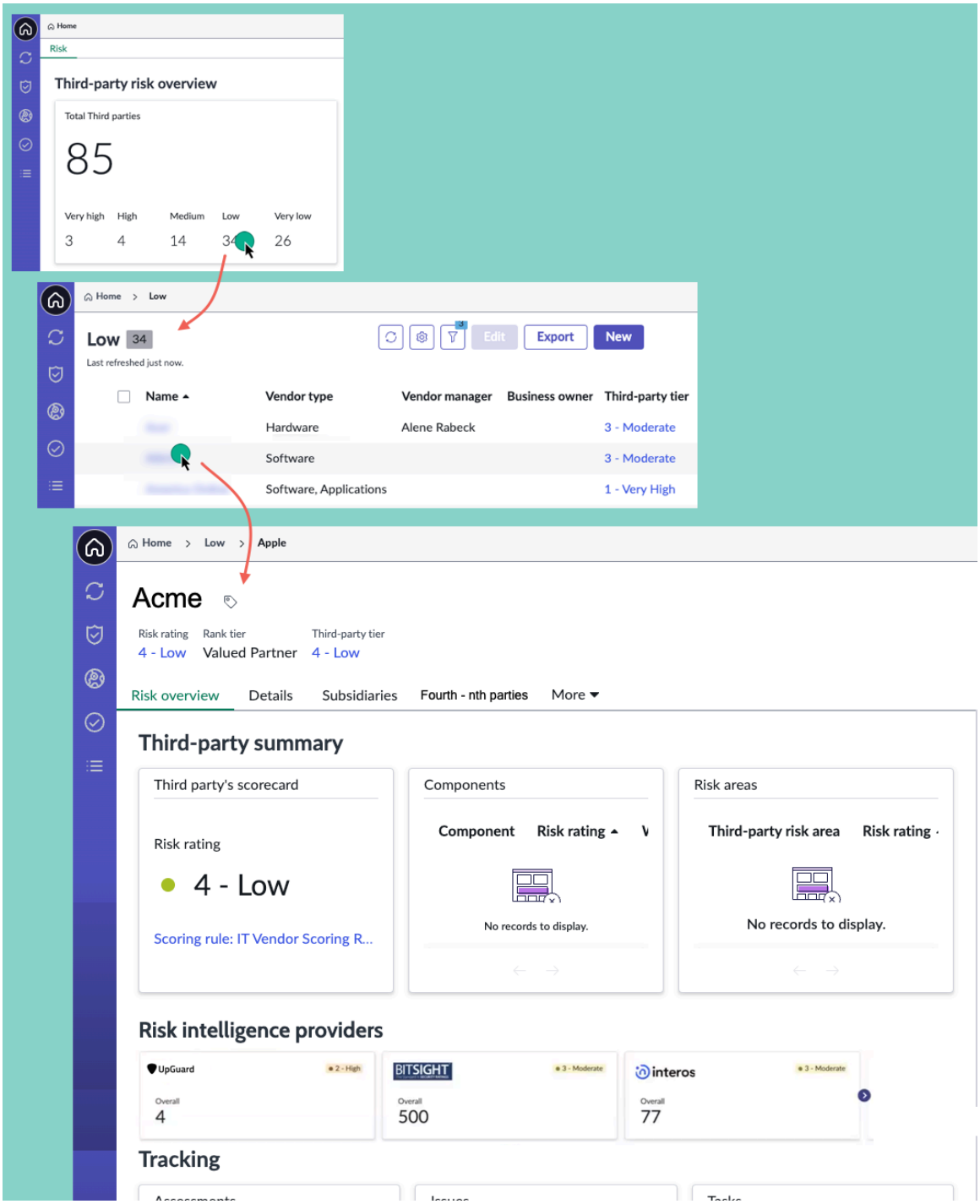
Acessar a guia Visão geral de risco

1. Selecionar **Espaços** > **Espaço de Gestão de Fornecedores**.
2. Na guia **Risco**, selecione o .
3. Na seção Visão geral de risco de terceiros, selecione qualquer número em uma caixa para abrir a lista de terceiros ou compromissos com esse valor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

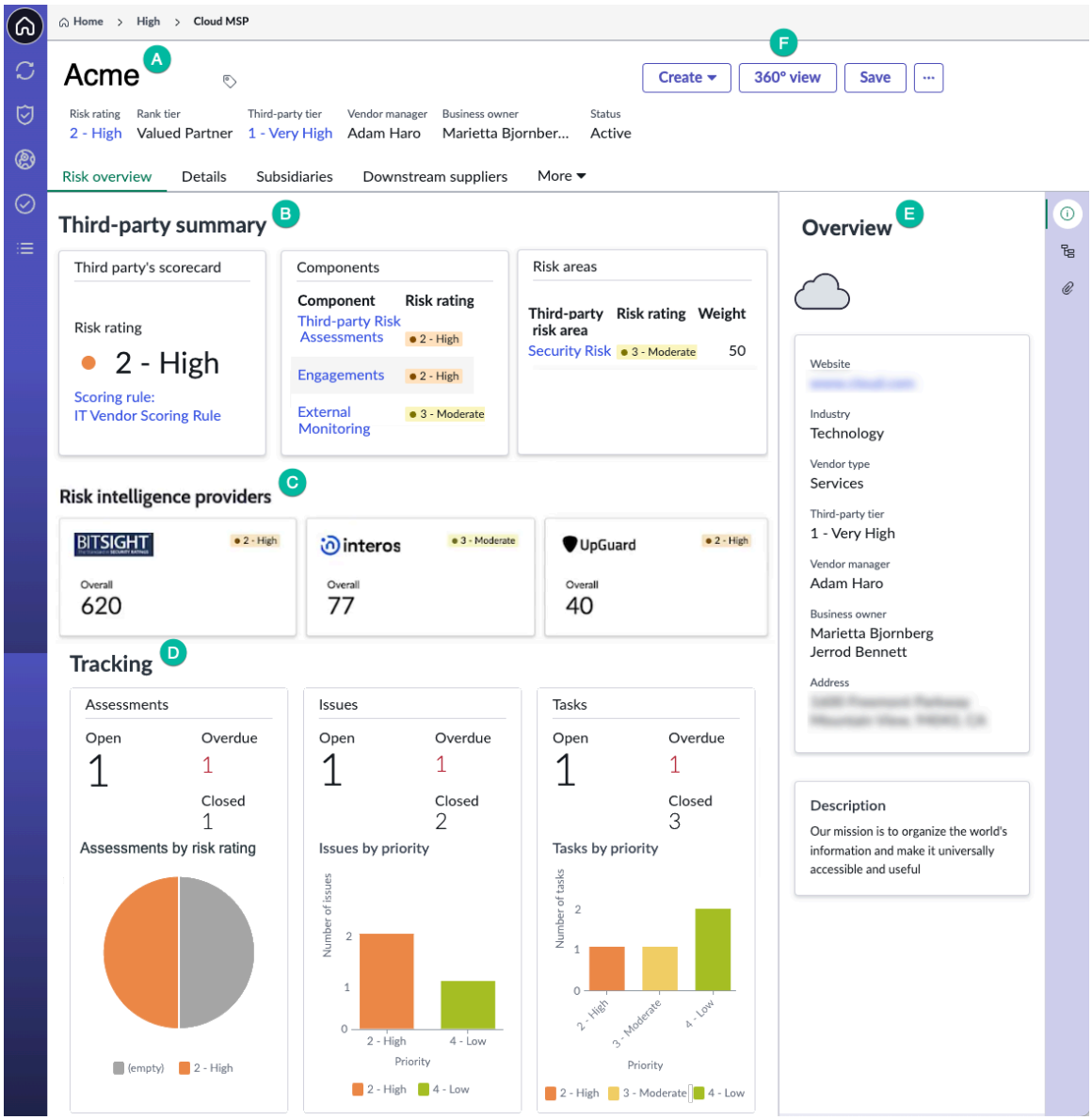
4. Selecione um nome de terceiro ou nome de compromisso e selecione a guia apropriada.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações sobre a guia Visão geral de risco



A: nomear e processar informações

Esta seção fornece acesso rápido a informações de camada e contato. Os níveis de risco são descritos em Avaliações de hierarquização de risco de terceiros — Processo legado.

B: resumo de terceiros

As regras de pontuação e classificação de risco são descritas em Configurar escalas e pontuação de classificação de risco. Os componentes de risco de terceiros são avaliações externas, compromissos e subsidiárias. As classificações de risco do componente são agregadas e exibidas como o valor de **classificação de risco** no **cartão de pontuação do terceiro**.

C: provedores de inteligência de risco

As pontuações de inteligência de risco são descritas em Configurar escalas e pontuação de classificação de risco e Exibição de pontuações de inteligência de risco.

D: acompanhamento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Avaliações: contagens de avaliações em vários status de processo. Selecione um número para exibir detalhes.
- Problemas: os problemas são descritos em Criar um problema para um terceiro ou compromisso e Gerenciar problemas.
- Tarefas: as tarefas são descritas em Criar uma tarefa para um terceiro ou compromisso e Gerenciar uma tarefa para um terceiro ou compromisso.

E: visão geral

Esta seção fornece acesso rápido a informações básicas sobre o terceiro.

F: Ações

- **Discutir**: Selecione **Discutir** para enviar uma mensagem a outros usuários. A mensagem é registrada na seção **Atividade** da guia **Detalhes**.
- **Criar**: gere um problema ou tarefa. Consulte Criar um problema para um terceiro ou compromisso e Criar uma tarefa para um terceiro ou compromisso.
- **Exibição de 360 °**: explore visualmente os relacionamentos entre avaliações, problemas, tarefas, modelos de produto e contatos ascendentes e descendentes existentes que afetam o terceiro selecionado. Consulte 360° Relationship Visualization.
- **Salvar**: salve as mudanças feitas na página.

Exibição de informações gerais sobre um terceiro ou compromisso

A guia **Detalhes** exibe informações de visão geral e acompanhamento de processos e oferece ações para gerenciar o terceiro ou o compromisso. Na maioria dos relatórios, você pode selecionar um item para exibir os dados subjacentes.

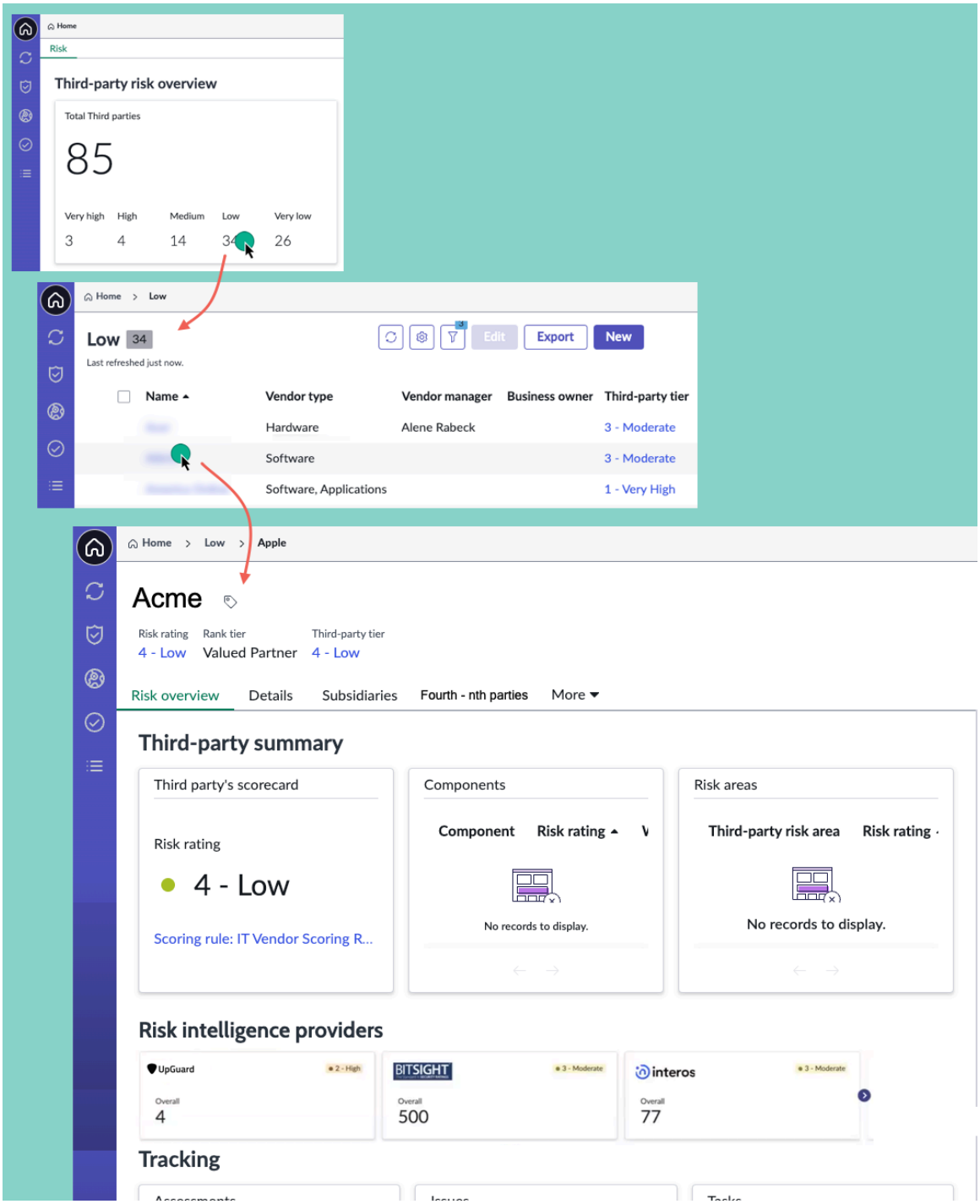
Acessar a guia Detalhes

1. Selecionar **Espaços** > **Espaço de Gestão de Fornecedores**.
2. Na guia **Risco**, selecione o .
3. Na seção Visão geral de risco de terceiros, selecione qualquer número em uma caixa para abrir a lista de terceiros ou compromissos com esse valor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione um nome de terceiro ou nome de compromisso e selecione a guia apropriada.



Para obter mais informações, consulte Gestão do processo de solicitação de diligência prévia.

Exibição de informações sobre subsidiárias de terceiros

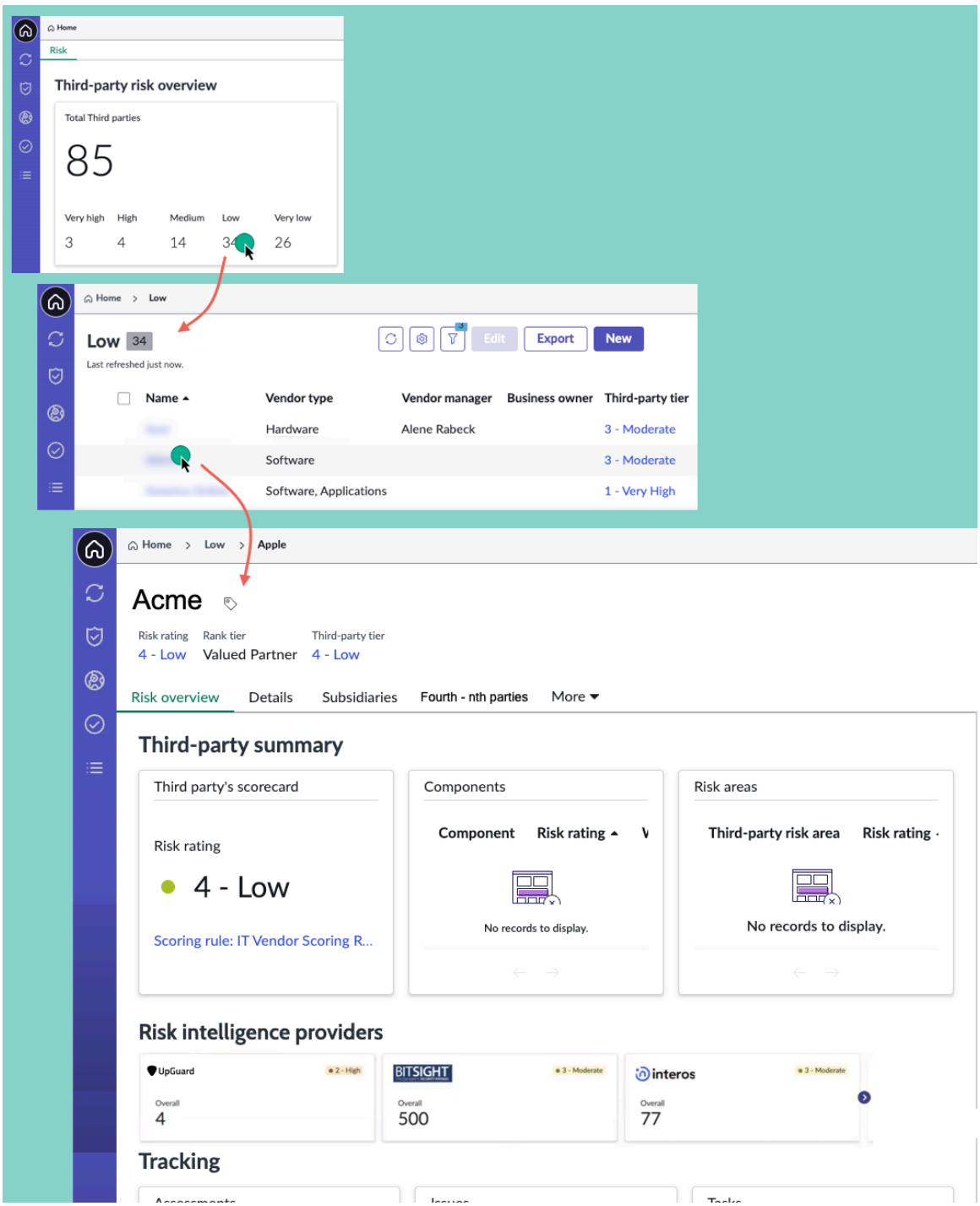
A guia Subsidiárias exibe informações de visão geral sobre subsidiárias de terceiros. Na maioria dos relatórios, você pode selecionar um item para exibir os dados subjacentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acessar a guia Subsidiárias

1. Selecionar **Espaços** > **Espaço de Gestão de Fornecedores**.
2. Na guia **Risco**, selecione o .
3. Na seção Visão geral de risco de terceiros, selecione qualquer número em uma caixa para abrir a lista de terceiros ou compromissos com esse valor.
4. Selecione um nome de terceiro ou nome de compromisso e selecione a guia apropriada.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição de informações sobre quarteirizados

A guia **Fornecedores** descendentes exibe informações de visão geral sobre os quarteirizados com os quais o terceiro interage. Na maioria dos relatórios, você pode selecionar um item para exibir os dados subjacentes.

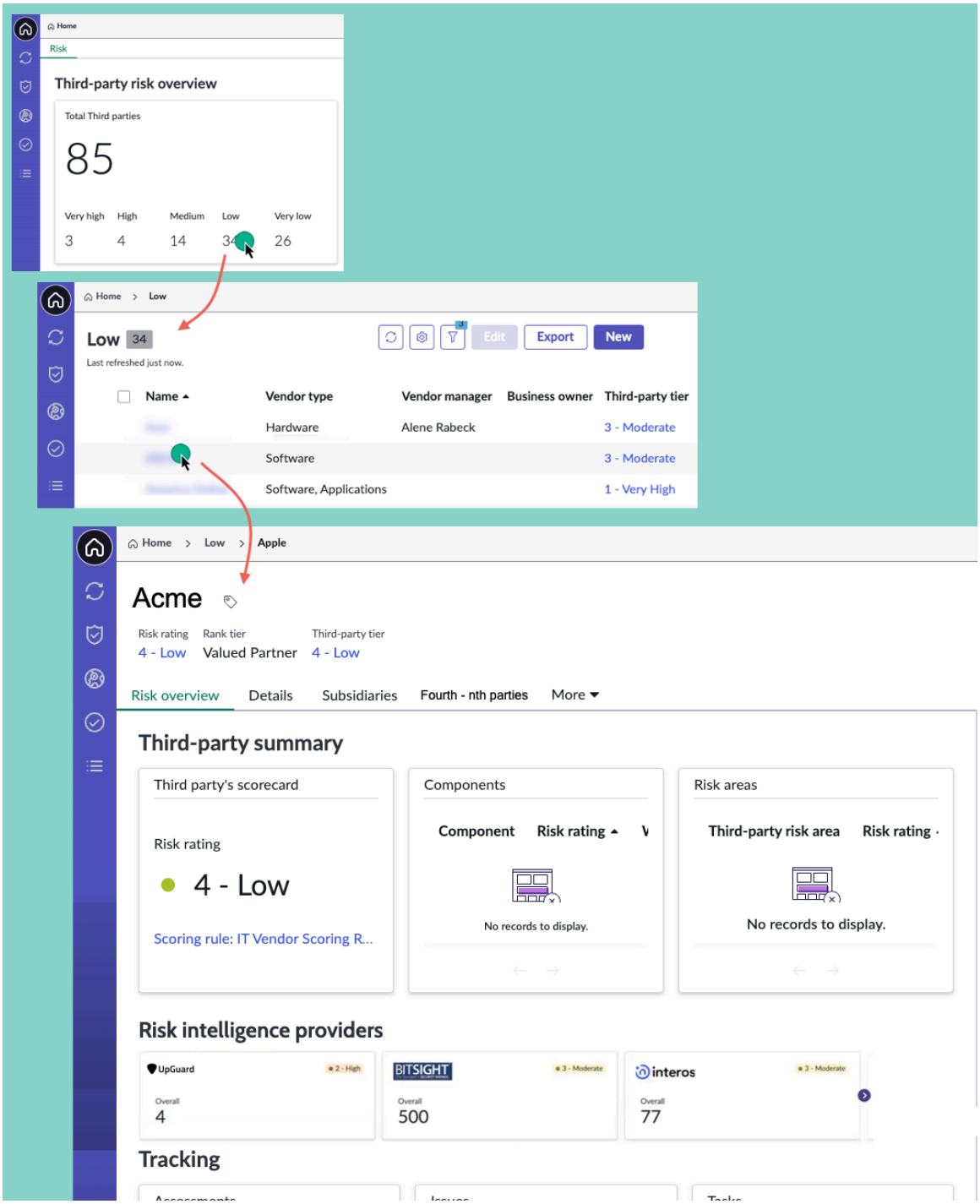
Acessar a guia Fornecedores descendentes

1. Selecionar **Espaços** > **Espaço de Gestão de Fornecedores**.
2. Na guia **Risco**, selecione o .
3. Na seção Visão geral de risco de terceiros, selecione qualquer número em uma caixa para abrir a lista de terceiros ou compromissos com esse valor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione um nome de terceiro ou nome de compromisso e selecione a guia apropriada.



Informações na guia Fornecedores descendentes

O nome, o site e o número DUNS do quarteirizado são listados.

Exibição de pontuações de inteligência de risco

Para solicitações de DD, as pontuações de inteligência de risco aparecem em uma lista. Para um terceiro individual, um cartão exibe a pontuação ou classificação mais recente e um link para cada relatório de inteligência de risco.

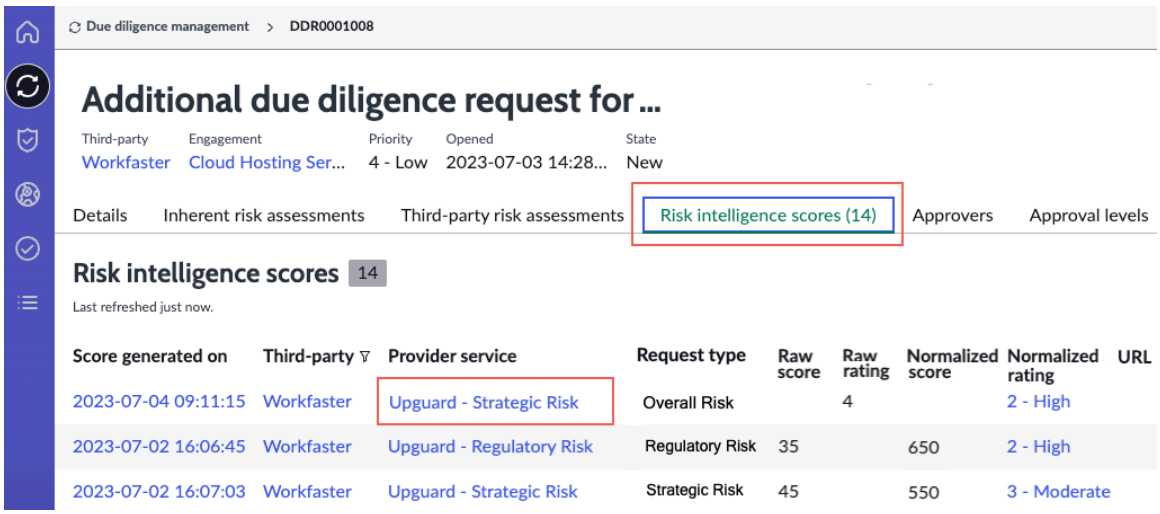
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As pontuações de inteligência de risco são descritas em Integração de pontuações de provedores de inteligência de risco, Configurar um serviço do provedor de inteligência de riscoe Adicionar uma pontuação de inteligência de risco aos dados de risco de um terceiro.

Pontuações de inteligência de risco para solicitações de DD

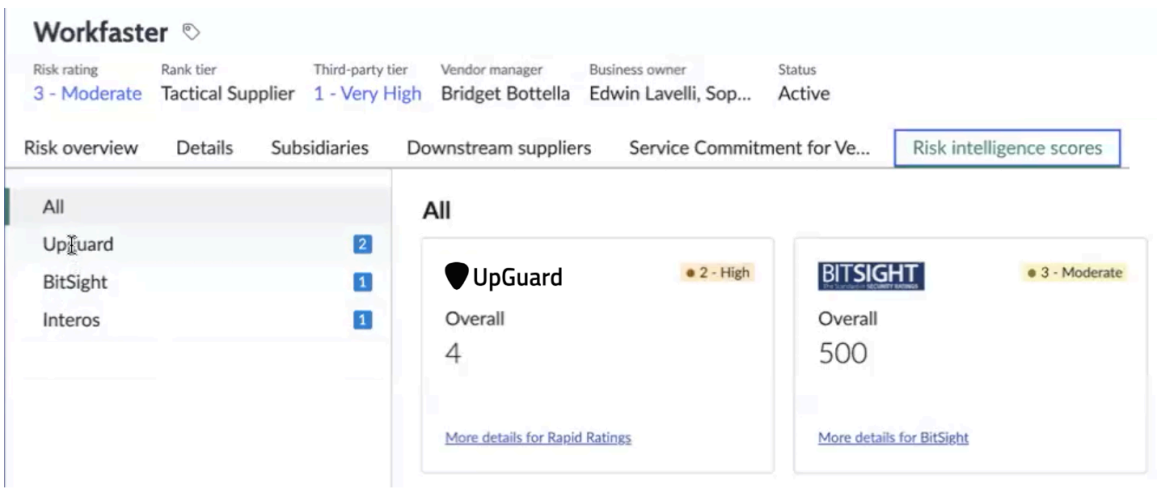
Ao exibir os dados de uma solicitação de DD, selecione a guia **Pontuações de inteligência de risco** para exibir a lista de relatórios que os provedores de inteligência de risco retornaram.



Pontuações de inteligência de risco para um terceiro

Ao exibir os dados de um terceiro, selecione a guia **Pontuações de inteligência de risco**.

A lista de provedores de inteligência de risco que retornaram dados para o terceiro inclui a contagem de pontuações que foram associadas ao terceiro. Selecione um número para exibir detalhes do relatório.



Cada cartão exibe as seguintes informações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- A. Valor geral: a pontuação bruta geral adicionada mais recentemente ou a classificação bruta do provedor.
- B. Classificação de risco normalizada. Se você inseriu uma pontuação bruta numérica ou uma classificação bruta do provedor, essa será a classificação normalizada calculada TPRM. Você especificou o mapeamento dos valores do provedor para a classificação TPRM ao configurar o serviço do provedor.
- C. Link para o relatório que o provedor retornou para sua solicitação de uma pontuação de inteligência de risco.

Tópicos relacionados

Adicionar uma pontuação de inteligência de risco aos dados de risco de um terceiro

Configurar um serviço do provedor de inteligência de risco

Exibição de relatórios de risco de terceiros

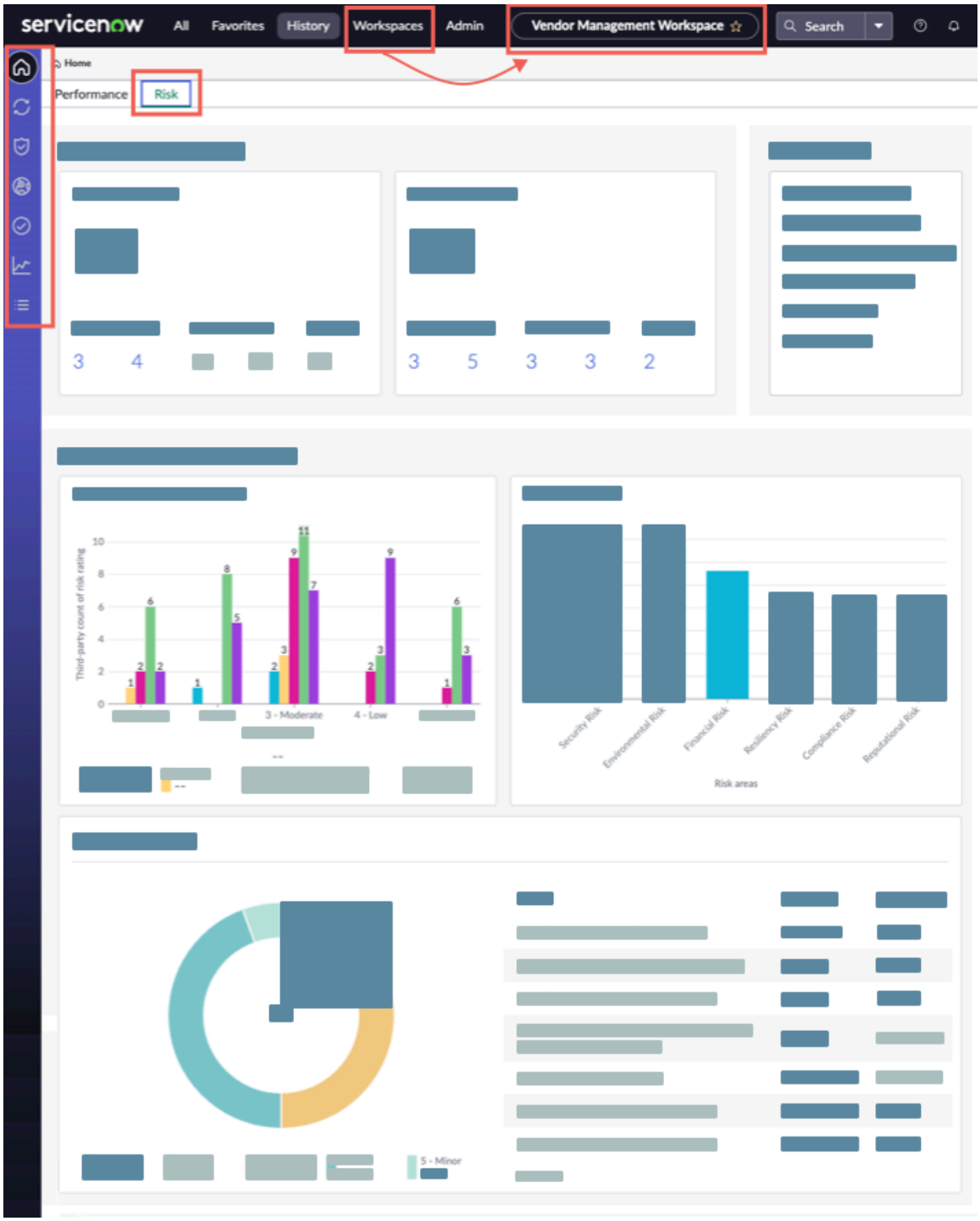
Use a guia **Risco** em Espaço de gestão de fornecedores para acessar e priorizar atividades como gerenciar seu portfólio de terceiros, avaliar o risco de terceiros e concluir o ciclo de vida de correção. O espaço permite a automação que reduz a carga manual e os custos da avaliação de risco.

Navegando no Espaço de gestão de fornecedores

Selecionar **Espaços** > **Espaço de Gestão de Fornecedores** e selecione a guia **Risco** para abrir o espaço na página inicial. Cada ícone no painel de navegação abre uma página especializada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Página inicial

A página inicial exibe relatórios de informações de risco importantes e fornece acesso rápido a ações para gerentes e avaliadores de TPR. Consulte Página inicial da TPRM.

Página de gestão de diligência prévia

Os gerentes e avaliadores de TPR usam os relatórios de gestão de diligência prévia para rastrear, priorizar e gerenciar suas responsabilidades. Consulte TPRM Relatórios de gestão de due diligence.

Página de atividade de risco

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A página Atividade de risco permite que você identifique rapidamente avaliações, problemas e tarefas que precisam de atenção. Consulte TPRM Página de atividade de risco.

Página do mapa de concentração de risco

A página do mapa de concentração de risco identifica as localizações geográficas de terceiros e compromissos ativos. Você pode configurar filtros para exibir classificações de risco e tipos de compromisso específicos. Consulte TPRM Mapa de concentração de risco.

Página da tarefa

A página de tarefas concede acesso às tarefas atribuídas a você e aos membros do seu grupo. Você pode filtrar ainda mais as listas de tarefas por solicitações de diligência prévia, tipo de ação de terceiros e por avaliação de risco ou hierarquização. Consulte TPRM Página da tarefa.

Página da lista

A página Lista é uma página de finalidade geral que permite o acesso a todos os itens que você pode exibir ou agir em TPRM. Consulte TPRM Página de lista.

Quem pode usar o Espaço de gestão de fornecedores

O Espaço de gestão de fornecedores foi projetado para usuários com as seguintes funções:

- Gerente de TPR (gerenciador de risco de terceiros) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager]
- Avaliador de TPR (avaliador de risco de terceiros) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor]
- Revisor da avaliação de terceiros [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer]

Página inicial da TPRM

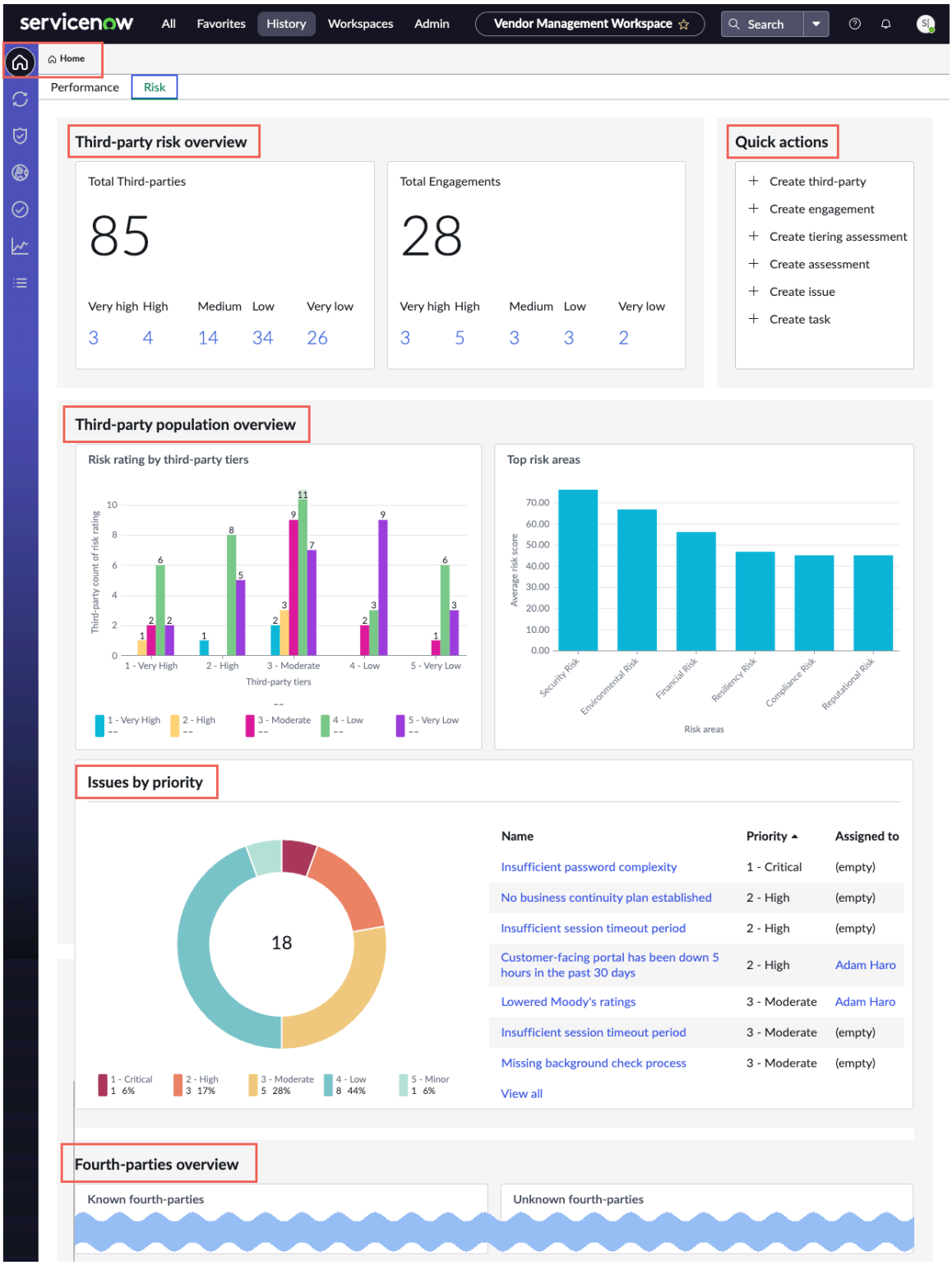
A página inicial exibe relatórios de informações de risco importantes e fornece acesso rápido a ações para gerentes e avaliadores de TPR.

Como acessar a página

Para abrir a página inicial no espaço de gestão de fornecedores, selecione **Espaços** > **Espaço de Gestão de Fornecedores**. Selecione e selecione a guia **Risco**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

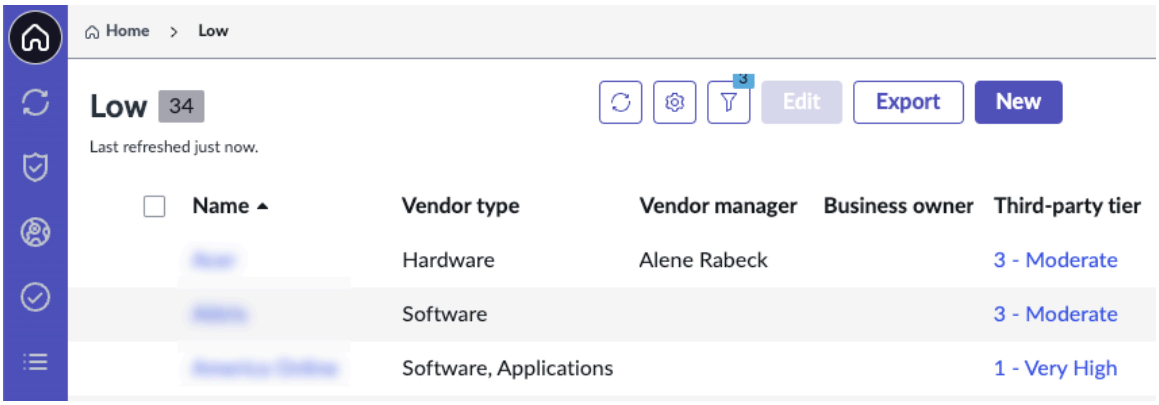


Visão geral de risco de terceiros

Selecione qualquer número em uma caixa para abrir a lista associada de terceiros ou compromissos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Depois de abrir uma lista, você pode selecionar **Exportar** para exportar os dados ou selecionar **Novo** para criar uma nova solicitação de compromisso.

Ações rápidas

- Crie um registro de terceiros. Configure os dados principais e as informações de contato de um terceiro que sua organização possivelmente contratará. Consulte Criar um registro de terceiros — Processo legado.
- Defina um compromisso. Defina um compromisso para que você possa avaliar os riscos associados aos serviços ou produtos oferecidos por terceiros. Os compromissos também podem representar os produtos ou serviços fornecidos ao terceiro primário, diretamente ou de departamentos, parceiros ou subsidiárias que você também pode avaliar quanto ao risco. Definir um compromisso — Processo legado.
- Crie uma avaliação de hierarquização. As organizações usam o hierarquização de risco para classificar seus terceiros em categorias de risco potencial apresentados no momento da integração. Os níveis de risco predefinidos padrão são Nenhum, Baixo, Secundário, Moderado, Alto e Crítico. Cada nível de risco tem perguntas de avaliação e solicitações de documentos associadas. Consulte Avaliações de hierarquização de risco de terceiros — Processo legado.
- Crie uma avaliação e inicie o ciclo de vida de avaliação de risco de terceiros. Consulte Criar uma avaliação de risco externo — Processo legado.
- Crie um problema para ajudar a garantir que suas preocupações sobre um terceiro ou compromisso sejam corrigidas. Consulte Criar um problema para um terceiro ou compromisso.
- Crie uma tarefa para ajudar a garantir que um usuário em sua organização ou o contato de terceiros responda às suas preocupações sobre respostas a questionários ou documentos solicitados durante o processo de diligência prévia. Consulte Criar uma tarefa para um terceiro ou compromisso.

Visão geral da população de terceiros

- **Classificação de risco por níveis de risco**: o número de compromissos em cada classificação de risco para cada nível de risco de terceiros. Consulte Configurar escalas e pontuação de classificação de risco.
- **Áreas de maior risco**:

  A pontuação de risco médio para compromissos associados a cada domínio de risco que você definiu.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Os domínios de risco são chamados de "áreas de risco" em alguns aplicativos da plataforma.

Um domínio de risco define o tipo de risco a ser avaliado para um terceiro. Por exemplo, você pode avaliar um terceiro de gestão de dados em termos de risco de segurança e um banco em termos de risco financeiro. Risco de segurança e risco financeiro são domínios de risco. Algumas aplicações da plataforma se referem aos domínios de risco como "áreas de risco". Consulte Definir um domínio de risco de terceiros.

Problemas por prioridade

Contagem e prioridade dos problemas em aberto de prioridade mais alta. Selecione um nome de problema para exibir a guia **Visão geral de risco** da página do problema. Consulte Gerenciar problemas.

Visão geral de quarteirizado

Contagens de quarteirizados e suas subpartes associadas a terceiros ou compromissos e quarteirizados desconhecidos. Selecione um segmento do gráfico correspondente para exibir uma lista de quarteirizados conhecidos ou desconhecidos.

Nota:
Quarteirizados conhecidos são organizações que já foram utilizadas como terceiros em seu programa de gestão de riscos e quarteirizados desconhecidos são categorizados apenas como quarteirizados e não foram utilizados ou identificados como terceiros.

TPRM Relatórios de gestão de due diligence

Os gerentes e avaliadores de TPR usam os relatórios de gestão de diligência prévia para rastrear, priorizar e gerenciar suas responsabilidades.

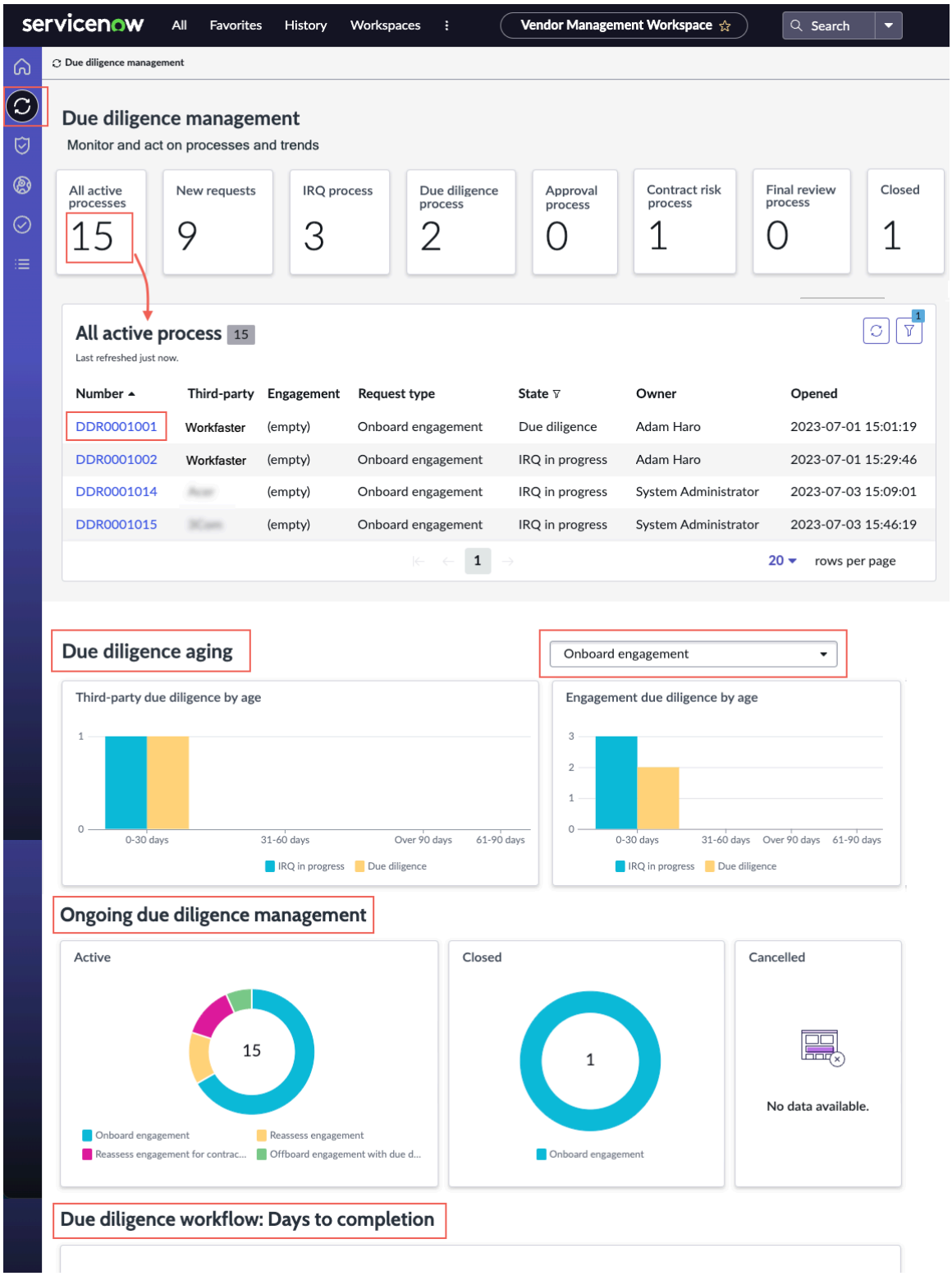
Como acessar os relatórios

Para exibir os relatórios de gestão de diligência prévia, selecione **Espaços** > **Espaço de Gestão de Fornecedores**. Na guia **Risco**, selecione .

Dica:
Os gerentes e administradores de TPR podem executar uma ampla variedade de tarefas no painel de gestão de diligência prévia. Eles podem trabalhar em todos os processos no fluxo de trabalho de uma solicitação de diligência prévia: IRQs, diligência prévia externa, aprovação, risco de contrato e solicitações encerradas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Selecionar itens na exibição de lista para trabalhar em solicitações de compromisso

Por padrão, a página lista todos os processos ativos: IRQ, diligência prévia, aprovação, risco de contrato e processos encerrados. Selecione o número em qualquer cartão para exibir uma lista de itens acionáveis para o processo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecione o número no cartão **Todos os processos ativos** para exibir a lista de processos ativos.
- Selecione o número no cartão **Novas solicitações** para exibir a lista de novas solicitações.
- Selecione o número no cartão de **processo de IRQ** para exibir a lista de IRQs ativos. Consulte Gestão de processos de IRQ para obter detalhes.
- Selecione o número no cartão do **processo de diligência prévia** para exibir a lista de avaliações de risco de terceiros ativas. Consulte Gestão de avaliação de risco de terceiros (externos) para obter detalhes.
- Selecione o número no cartão **Processo de aprovação** para exibir a lista de solicitações no processo de aprovação. Consulte Gestão do processo de aprovação para obter detalhes.
- Selecione o número no cartão **Processo de risco do contrato** para exibir a lista de solicitações no processo do contrato. Consulte Como gerenciar o processo de risco do contrato para obter detalhes.
- Selecione o número no cartão do **Processo de revisão final** para exibir a lista de solicitações no processo de revisão final.
- Selecione o número no cartão **Encerrado** para exibir a lista de solicitações encerradas para diligência prévia.

Para cada solicitação de diligência prévia, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto DDR. Em qualquer lista, selecione o número de DDR para exibir a solicitação.

Seção de maturidade da diligência prévia

A seção Vencimento da diligência prévia exibe a duração atual das solicitações de diligência prévia para um compromisso de terceiros: diligência prévia para terceiros e para compromissos. Use a caixa de listagem para especificar o tipo de solicitação de diligência prévia a ser exibida nos gráficos.

Gestão de due diligence em andamento

A seção Gestão de diligência prévia contínua exibe o detalhamento atual de solicitações **Ativas**, **Encerradas**e **Canceladas** para diligência prévia.

Fluxo de trabalho de due diligence: dias até a conclusão

A seção Fluxo de trabalho de diligência prévia: dias até a conclusão exibe o tempo médio de conclusão de cada fluxo de trabalho ao longo do tempo.

Tópicos relacionados

Gestão de processos de IRQ

Gestão de avaliação de risco de terceiros (externos)

Como gerenciar o processo de risco do contrato

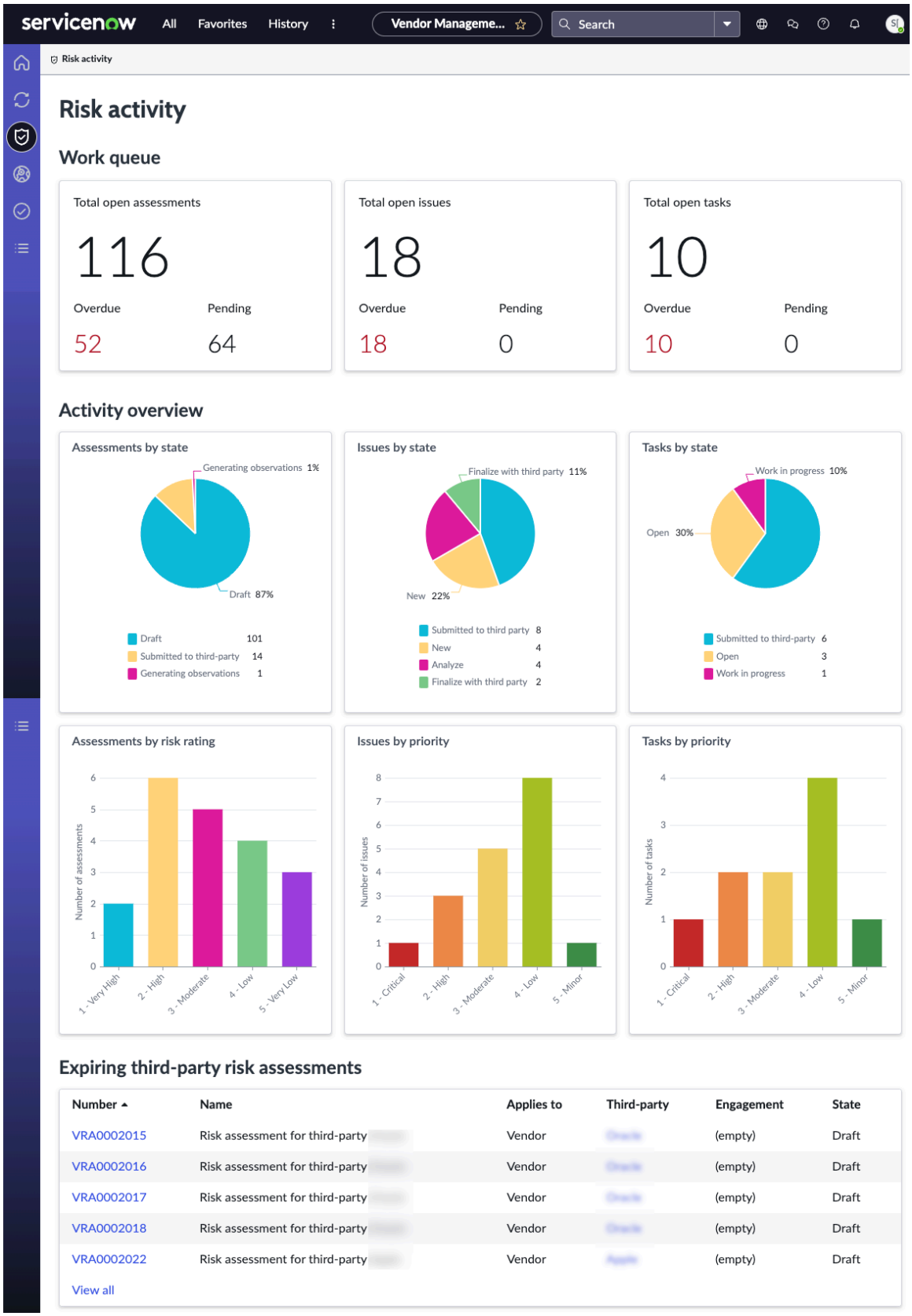
Gestão do processo de aprovação

TPRM Página de atividade de risco

A página Atividade de risco permite que você identifique rapidamente avaliações, problemas e tarefas que precisam de atenção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Como acessar a página

Para exibir a página Atividade de risco, selecione **Espaços** > **Espaço de Gestão de Fornecedores**. Na guia **Risco**, selecione o .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhando na página

Fila de trabalho

Selecione qualquer número em uma caixa para abrir a lista associada de avaliações, problemas ou tarefas.

Visão geral da atividade

Selecione qualquer barra em um gráfico para abrir a lista associada de avaliações, problemas ou tarefas.

Avaliações de risco de terceiros expirando.

A seção lista as solicitações de diligência prévia de avaliação de risco que expirarão em breve.

Para cada avaliação de risco externo, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto VRA. Selecione um número de VRA para trabalhar na avaliação de risco na guia **Avaliações de risco de terceiros**.

TPRM Mapa de concentração de risco

A página do mapa de concentração de risco identifica as localizações geográficas de terceiros e compromissos ativos. Você pode configurar filtros para exibir classificações de risco e tipos de compromisso específicos.

Como acessar a página

Nota:
Este recurso estará disponível somente se a aplicação Gestão de riscos de terceiros tiver sido ativada. Depois de instalar o recurso de mapa de concentração de risco, você deve instalar uma licença Google para habilitar o recurso. Para habilitar o recurso de mapa de concentração de risco, consulte Habilitar o TPRM mapa de concentração de risco.

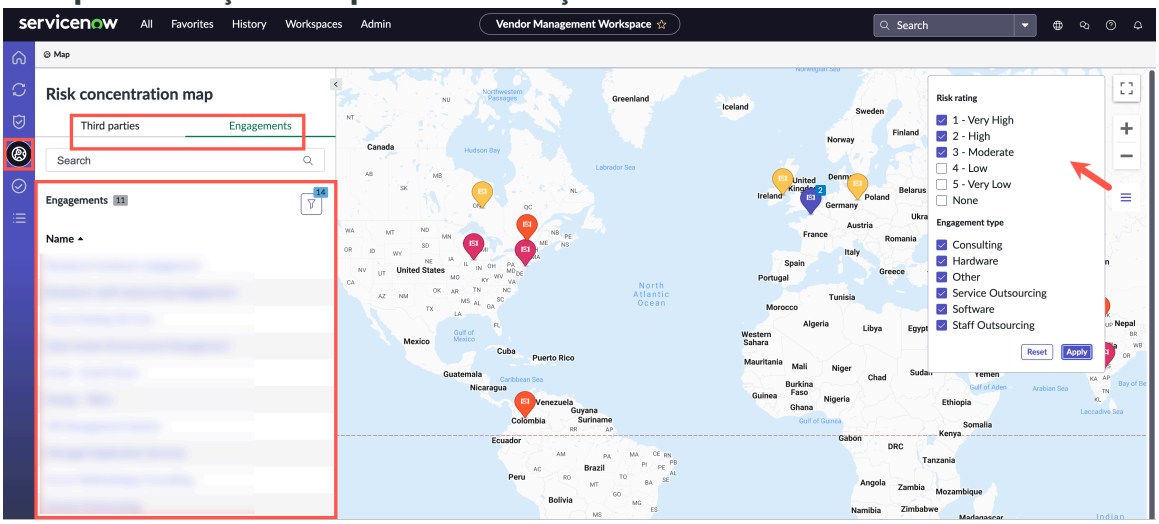
- Para exibir o mapa de concentração de risco, selecione **Espaços** > **Espaço de Gestão de Fornecedores**. Na guia **Risco**, selecione o .
- Como os locais de terceiros podem ser diferentes dos locais de compromisso, o mapa permite que você exiba os locais de terceiros separadamente dos locais de compromisso. Selecione uma guia para alternar o foco.
- Selecione o ícone de menu para abrir a lista de filtros que você pode aplicar ao mapa.

O exemplo a seguir mostra a exibição do mapa de concentração de risco para compromissos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de exibição do mapa de concentração de risco



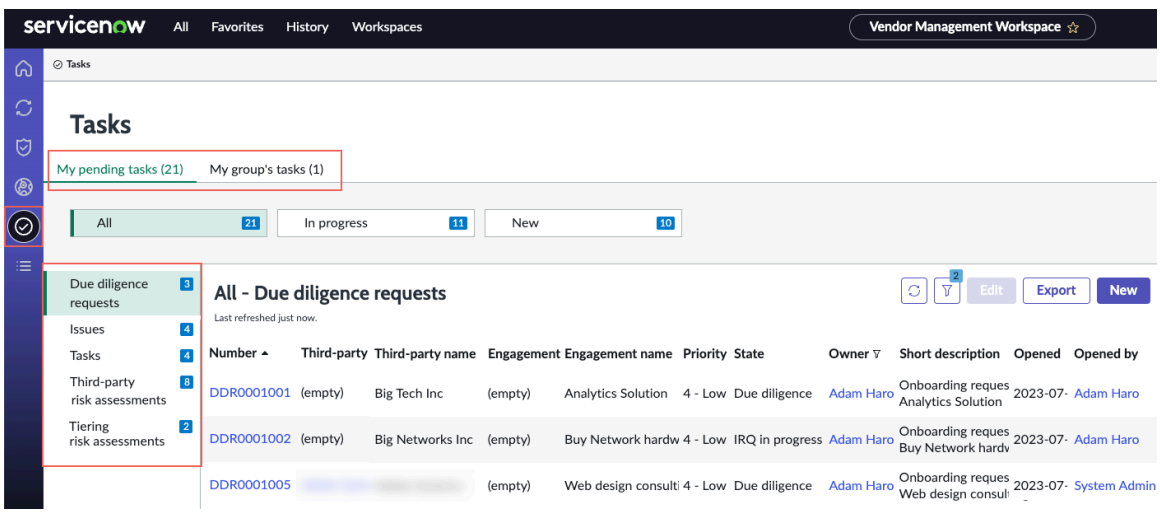
Nota:
Você pode selecionar compromissos e abrir seus registros no Espaço de gestão de fornecedores, onde você pode criar problemas, atribuir tarefas e iniciar avaliações.

TPRM Página da tarefa

A página de tarefas concede acesso às tarefas atribuídas a você e aos membros do seu grupo. Você pode filtrar ainda mais as listas de tarefas por solicitações de diligência prévia, tipo de ação de terceiros e por avaliação de risco ou hierarquização.

Como acessar a página

Para exibir a página Tarefa, selecione **Espaços** > **Espaço de Gestão de Fornecedores**. Na guia **Risco**, selecione .



TPRM Página de lista

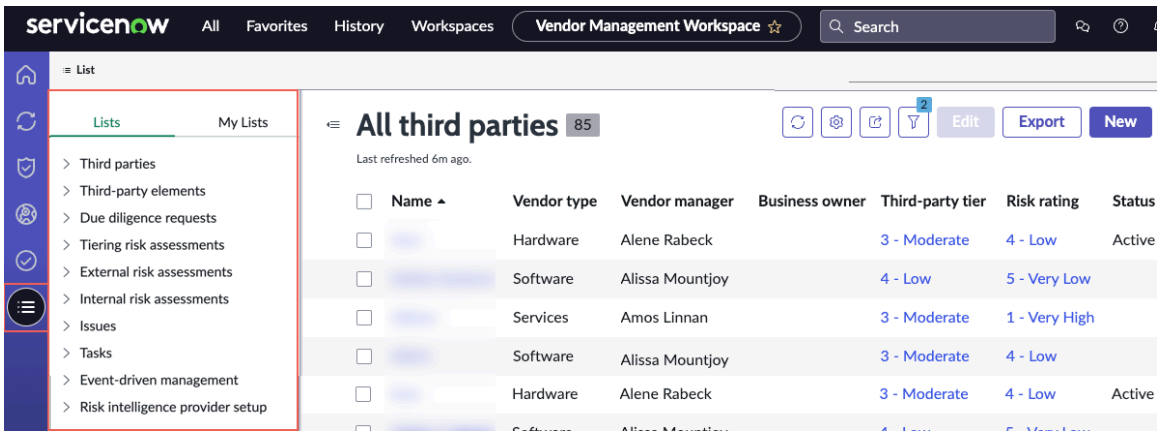
A página Lista é uma página de finalidade geral que permite o acesso a todos os itens que você pode exibir ou agir em TPRM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como acessar a página

Para abrir a página Lista, selecione **Espaços** > **Espaço de Gestão de Fornecedores**. Na guia **Risco**, selecione o ícone de .



Cada uma das listas fornece links para informações de risco e páginas de ação para suas tarefas diárias.

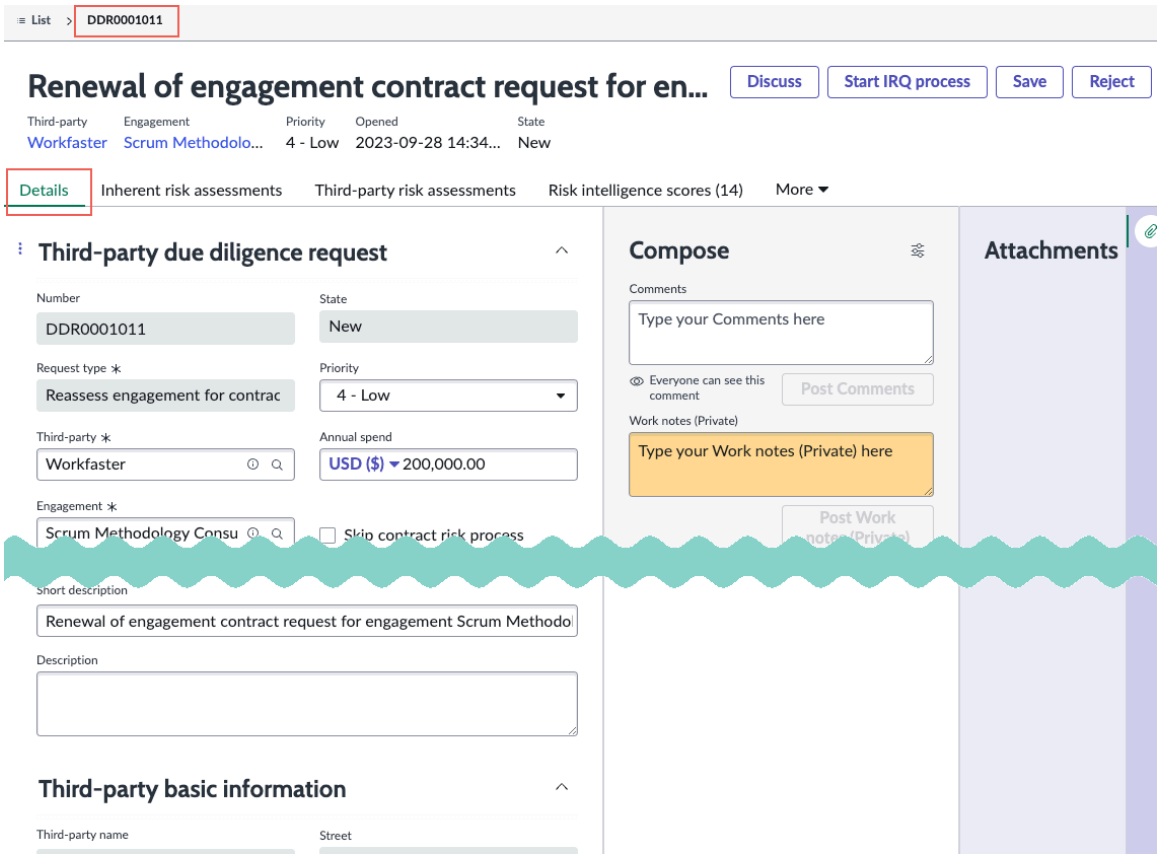
Como monitorar o processo de solicitação de diligência prévia

Os gerentes e administradores de TPR podem executar uma ampla variedade de tarefas no painel de gestão de diligência prévia. Eles podem trabalhar em todos os processos no fluxo de trabalho de uma solicitação de diligência prévia: IRQs, diligência prévia externa, aprovação, risco de contrato e solicitações encerradas.

Para cada solicitação de diligência prévia, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto DDR. Você pode acessar a página de gestão de diligência prévia de vários locais, selecionando o número de **DDR** para qualquer solicitação de diligência prévia. A página é aberta na guia **Detalhes**. Normalmente, você inicia a partir de Página inicial da TPRM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Como monitorar processos na página de gestão de solicitações

Exibição de informações básicas sobre uma solicitação na guia Detalhes

Na guia Detalhes, você pode exibir e ajustar as informações da solicitação de diligência prévia. Você também pode registrar comentários externos e anotações de trabalho privadas, anexar arquivos e rastrear atualizações de solicitação no fluxo de atividades. Consulte Gestão do processo de solicitação de diligência prévia.

Monitoramento do processo de IRQ

A primeira etapa interna após a aprovação de uma solicitação de compromisso é iniciar o processo de IRQ para definir o escopo do risco, determinando a pontuação de risco do terceiro. Você pode acessar a página de gestão de diligência prévia de vários locais, selecionando o número de **DDR** para qualquer solicitação de diligência prévia. Consulte Gestão de processos de IRQ.

Monitorar o processo de diligência prévia externa (o processo de avaliação de risco de terceiros)

Selecione um **Número** de VRA para abrir a página Avaliações de risco de terceiros na página Gestão de diligência prévia. Consulte Gestão de avaliação de risco de terceiros (externos).

Como monitorar o processo de aprovação

Você pode exibir a lista de usuários que podem aprovar ou rejeitar uma solicitação de DD e também exibir os detalhes de suas ações de aprovação. Além disso, você pode exibir os níveis de aprovação de uma solicitação. Consulte Gestão do processo de aprovação.

Exibir as pontuações de inteligência de risco de um terceiro

As informações na guia **Pontuações de inteligência** de risco vêm dos serviços do provedor de inteligência de risco. Selecione qualquer link para detalhar as configurações e pontuações. Consulte Exibição de pontuações de inteligência de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Monitorar o processo de risco do contrato

Proteja os interesses da sua organização, como o negociador de contratos de risco de terceiros, geralmente o advogado corporativo, incorporando provisões contratuais específicas para que você possa lidar com os riscos identificados usando a aplicação Gestão de risco de terceiros. Consulte Como acessar solicitações de DD que estão no processo de risco do contrato.

Ações nas páginas de gestão de diligência prévia

Dica:
Quando você cria (ou o sistema gera) um novo registro (por exemplo, uma solicitação de diligência prévia ou uma tarefa), o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que ajuda a identificar o tipo de dados no registro. Você pode usar o número de ID para pesquisar ou filtrar o item em que deseja trabalhar. Consulte Números de ID exclusivos para registros TPRM.

Ações

Ação	Descrição
Iniciar integração	Para solicitações no estado Novo, este botão permite que o gerente de TPR inicie o processo.
Discutir	Selecione **Discutir** para enviar uma mensagem a outros usuários. A mensagem é registrada na seção **Atividade** da guia **Detalhes**.
Salvar	Selecione **Salvar** para salvar qualquer mudança feita em um valor em qualquer guia.
… Excluir	Selecione **Excluir** para excluir o registro da solicitação de compromisso.
Como trabalhar na seção Compor	A **seção Compor** na guia **Detalhes** permite que você adicione texto permanentemente ao registro. A seção Atividade é atualizada com todas as ações em problemas e tarefas, envios para contatos de TP e também com anotações de trabalho e comentários que os usuários adicionam ao registro. Adicione texto nos seguintes campos conforme necessário: • **Anotações de trabalho (privadas)**: informações sobre a avaliação de risco de terceiros. As anotações de trabalho ficam visíveis somente para usuários internos atribuídos ao processo. • **Comentários**: os comentários sobre a avaliação de risco de terceiros ficam visíveis para usuários internos e para contatos de terceiros.
Como adicionar um anexo	Selecione **Procurar** na seção **Anexos** para selecionar e adicionar um anexo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Monitorando suas partes a partir do quarteirizado

Você pode identificar e gerenciar os riscos de terceiros que dependem dos serviços das quarteirizadas partes usando a aplicação Gestão de risco de terceiros. Ao monitorar suas partes quarteirizadas, você pode ajudar a garantir que elas adotem os mesmos padrões de segurança e conformidade que o terceiro primário.

Partes do quarteirizado

As partes do quarteirizado podem incluir várias entidades, como subfornecedores, provedores de serviços, consultores ou qualquer outra organização da qual o terceiro confie para entregar seus produtos ou serviços. Essas partes podem ter acesso a seus dados, sistemas ou processos confidenciais, o que as torna possíveis fontes de risco.

Vejamos alguns exemplos de risco de quarteirizados:

Peças

Uma empresa usa regularmente um item de um terceiro que depende de uma peça de hardware de outra organização. Nesse caso, a organização que fornece a peça adicional é um quarteirizado que pode criar um risco descendente para o item fornecido pelo terceiro.

Serviços

Uma empresa armazena sua aplicação de folha de pagamento usando o serviço Processamento automático de dados (ADP). O serviço ADP é um serviço de terceiros que depende de Amazon Web Services (AWS) para armazenar seus dados. O serviço ADP depende de AWS para ter medidas e processos de segurança em vigor para proteger seus dados e manter sua segurança. Embora AWS geralmente seja um terceiro de serviços primários, o serviço AWS é um quarteirizado para o terceiro ADP neste caso.

Você pode vincular dois quarteirizados entre si. Por exemplo, um link pode ocorrer quando uma organização que fornece uma peça adicional depende de outro quarteirizado para entregar a peça de hardware. No entanto, você não pode criar um loop ao vincular dois quarteirizados. O ponto de partida pode ser um terceiro ou um quarteirizado. Por exemplo, vamos considerar o quarteirizado A, que tem um quarteirizado secundário B. O quarteirizado B, por sua vez, tem um quarteirizado secundário C. No entanto, o quarteirizado C não pode ter um secundário que leve de volta ao quarteirizado A. Essa restrição garante que uma dependência circular não seja formada entre as quarteirizadas.

Ações de quarteirizados

Como parte do seu programa de gestão de riscos, você pode adicionar informações de quarteirizados manualmente ou coletando respostas de terceiros usando um questionário de registro de quarteirizado. Você pode criar manualmente um registro de quarteirizado se não tiver tempo para enviar um questionário a um terceiro ou precisar criar apenas um registro. Depois de revisar e registrar ou criar manualmente esses registros de quarteirizados, eles ficam disponíveis para monitoramento usando Espaço de gestão de fornecedores. Conforme seus relacionamentos de negócios mudam, você pode manter as informações relevantes atualizadas ao promover um registro de quarteirizado para um registro de terceiro. Este registro de terceiros incorpora todas as informações existentes e designa o quarteirizado existente como um quarteirizado conhecido.

Aqui estão as diferentes ações que você pode realizar para gerenciar e monitorar partes do quarteirizado:

Registrar as partes a partir do quarteirizado

Se você for um avaliador ou gerente de risco de terceiros (TPR), poderá registrar partes do quarteirizado depois de coletar respostas de um terceiro usando o questionário de registro de quarteirizado. Você pode enviar o questionário de registro de quarteirizado somente para terceiros e não para compromissos. Para obter mais informações, consulte Registrar uma parte a partir do quarteirizado.

Exibir as partes a partir do quarteirizado que estão associadas a um terceiro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode exibir todas as partes relacionadas a quarteirizados navegando até a guia **Fornecedores** descendentes da página de terceiros em Espaço de gestão de fornecedores. Exibir todos os quarteirizados que estão vinculados a um terceiro pode ajudá-lo a tomar decisões fundamentadas sobre como iniciar ou continuar um relacionamento com um compromisso. Por exemplo, se um quarteirizado associado a um terceiro for conhecido por riscos mais altos no setor automotivo, ainda poderá ser aceitável buscar um compromisso em um setor diferente. No entanto, se um compromisso com o mesmo terceiro envolver a indústria automotiva, o risco poderá ser considerado muito alto.

Para obter mais informações sobre como exibir todas as partes relacionadas a quarteirizados, consulte Exibição de informações sobre quarteirizados.

Exibir a seção de visão geral de quarteirizados

Você pode exibir os quarteirizados conhecidos, as subpartes associadas aos terceiros e os quarteirizados desconhecidos navegando até a página inicial Espaço de gestão de fornecedores. Ter essa exibição de alto nível é útil para entender a quantidade de informações disponível para um quarteirizado e como ela se relaciona com outros terceiros e compromissos. Por exemplo, se for um quarteirizado conhecido, você poderá aproveitar todas as informações de diligência prévia existentes que foram coletadas enquanto ele era avaliado como um terceiro.

Nota:
Os quarteirizados conhecidos são organizações que já foram usadas como terceiros em seu programa de gestão de riscos. Os quarteirizados desconhecidos são categorizados somente como quarteirizados que não foram usados ou identificados como terceiros.

Para obter mais informações sobre como exibir os quarteirizados conhecidos, as subpartes associadas aos terceiros e os quarteirizados desconhecidos, consulte Página inicial da TPRM.

Criar manualmente um registro de quarteirizado

Se você for um avaliador ou gerente de TPR, poderá criar manualmente um registro de quarteirizado.

Para obter mais informações sobre como criar um registro de quarteirizado, consulte Criar um registro de quarteirizado.

Nota:
Você pode adicionar um terceiro existente como quarteirizado de outro terceiro navegando até a guia **Fornecedores** descendentes de uma página de terceiros no Espaço de gestão de fornecedores e selecionando **Adicionar**. Depois de adicionado, o terceiro existente é categorizado como terceiro e quarteirizado para o terceiro escolhido e inclui todas as informações coletadas.

Promover um quarteirizado a um terceiro

Se você for um avaliador ou gerente de TPR, poderá promover um registro de quarteirizado para um terceiro. Depois de promover um quarteirizado a um terceiro, um registro de terceiro é criado e o quarteirizado existente é identificado como um quarteirizado conhecido.

Para obter mais informações sobre como promover um registro de quarteirizado para um registro de terceiros, consulte Promover um quarteirizado a um terceiro.

Tópicos relacionados

Exibição de informações sobre quarteirizados

Página inicial da TPRM

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registrar uma parte a partir do quarteirizado

Registre as partes do quarteirizado depois de coletar respostas de um terceiro usando o questionário de registro de quarteirizado na aplicação Gestão de risco de terceiros. Com o questionário de registro de quarteirizado, você pode criar vários registros de quarteirizados de uma só vez.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_assessor

Procedimento

1. Navegue até a guia **Questionários** de quarteirizados de uma avaliação externa nova ou ativa.
2. Atribua um questionário de registro de quarteirizado à avaliação externa selecionando **Adicionar** e, em seguida, selecionando um questionário de registro de quarteirizado.

   O questionário de registro de quarteirizado só pode ser enviado a terceiros.

   Você deve usar o questionário de registro de quarteirizado que está incluído como parte do sistema de base. O terceiro deve responder às duas primeiras perguntas de cada seção. Não altere as primeiras oito perguntas de cada seção porque elas são usadas para mapear as respostas para o novo registro de quarteirizado.

   Para obter mais informações sobre avaliações, consulte Como avaliar o risco de terceiros.
3. Ao receber respostas do contato de terceiros, navegue até a guia **Fornecedores** descendentes da avaliação e revise as informações de quarteirizados que foram coletadas.
4. Revise cada quarteirizado na lista e confirme se essa parte existe e selecione **Criar novo quarteirizado** se não existir.

Lista de fornecedores descendentes

Campo	Descrição
Nome	Nome da quarteirizada que está associada ao registro.
URL	URL da quarteirizada parte.
Fornecedor descendente	Registro de quarteirizado que é usado depois que o quarteirizado é aprovado e se torna ativo. Você pode inserir um quarteirizado existente clicando duas vezes (ou usando o atalho do teclado) no campo do fornecedor descendente e selecionando o ícone de 🔍. Esta ação ajuda a exibir os registros existentes para evitar a criação de registros duplicados.
Número DUNS	Identificador numérico exclusivo da entidade de negócios única. Um número DUNS não é legalmente necessário para uma empresa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Status	Estado atual no processo de registro: **Em revisão**, **Ativo**ou **Ignorado**.

5. Selecione **Aprovar** para tornar ativo cada registro de quarteirizado ou selecione **Ignorar** para manter o registro inativo.
   Quando um registro de quarteirizado de partes externas está ativo, ele fica totalmente registrado e disponível para uso em seu programa de gestão de riscos.

   Para obter mais informações sobre partes do quarteirizado, consulte Monitorando suas partes a partir do quarteirizado.

Criar um registro de quarteirizado

Crie um registro de quarteirizado usando a aplicação Gestão de risco de terceiros. Você pode criar registros de quarteirizados manualmente como alternativa ao uso de um questionário de registro de quarteirizado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_assessor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você só precisar criar um registro de quarteirizado ou não tiver tempo para enviar um questionário a um terceiro, poderá criar um registro de quarteirizado manualmente. Para criar e registrar vários registros de quarteirizados, consulte Registrar uma parte a partir do quarteirizado.

Procedimento
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de Gestão de Fornecedores**.
2. Selecione o ícone de lista (ícone de) e navegue até **Terceiros** > **Todos os quarteirizados**.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar nova empresa

Campo	Descrição
Seção da empresa	
Nome	Nome da quarteirizada que está associada ao registro.
Status	Status da quarteirizada parte: ○ Ativo ○ Integração ○ Cliente potencial ○ Ativo não autorizado ○ Finalizado ○ Integração rejeitada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Depois que um registro de quarteirizado está ativo, ele fica disponível para uso em seu programa de gestão de riscos.
Site	URL da quarteirizada parte.
Número DUNS	Identificador numérico exclusivo da entidade de negócios única. Um número DUNS não é legalmente necessário para uma empresa.
Anotações	Informações adicionais sobre o quarteirizado.
Seção de contato	
Rua, Cidade, Estado/Província, CEP/Código postal, País, Telefone, Fax	Informações de contato padrão da organização de terceiros.

5. Selecione **Salvar**.
6. Associe o registro de quarteirizado ativo a um terceiro navegando até a guia **Fornecedores** descendentes do terceiro desejado e selecionando **Adicionar**.
   O registro de quarteirizado está ativo e associado a um terceiro.

   Para obter mais informações sobre partes do quarteirizado, consulte Monitorando suas partes a partir do quarteirizado.

Promover um quarteirizado a um terceiro

Promova um registro de quarteirizado para um terceiro usando a aplicação Gestão de risco de terceiros. Se agora você estiver trabalhando com um quarteirizado de partes no nível de terceiro, poderá manter as informações relevantes atualizadas ao promover um registro de quarteirizado a um registro de terceiro.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_assessor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao se preparar para solicitar a diligência prévia para um novo compromisso, você pode fazer upgrade de um registro de quarteirizado existente para um registro de terceiros, em vez de criar um registro. Este registro de terceiros é preenchido automaticamente com as informações existentes do quarteirizado, enquanto o registro original do quarteirizado e seus relacionamentos permanecem intactos.

Por exemplo, a Empresa A está buscando um novo projeto e precisa conduzir a diligência prévia em um compromisso com um fornecedor, o Fornecedor B. Anteriormente, o Fornecedor B era considerado um quarteirizado porque era um subcontratado gerenciado por meio de um terceiro diferente, o Fornecedor A. No entanto, para este novo projeto, a Empresa A decide trabalhar diretamente com o Fornecedor B em seu novo projeto. A empresa A promove o fornecedor B de um quarteirizado para um terceiro em seus registros. Este cenário significa que o fornecedor B agora está diretamente associado à empresa A. A empresa A agora pode realizar a devida diligência em seu novo compromisso com o fornecedor B. O fornecedor B é um terceiro para a empresa A e ainda é um quarteirizado para o fornecedor A.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de Gestão de Fornecedores**.
2. Selecione o ícone de lista (ícone de) e navegue até **Terceiros** > **Todos os quarteirizados**.
3. Selecione o quarteirizado desejado.
4. Selecione **Adicionar como terceiro**.
   É criado um registro de terceiros que incorpora todas as informações de registro de quarteirizados existentes e designa esse quarteirizado como um quarteirizado conhecido. Os quarteirizados conhecidos foram ou estão em processo de avaliação de risco como parte do fluxo de trabalho de diligência prévia. Você pode acessar todas as informações de diligência prévia disponíveis no quarteirizado e no nível de terceiro correspondente.

   Para obter mais informações sobre partes do quarteirizado, consulte Monitorando suas partes a partir do quarteirizado.

Monitoramento de elementos de terceiros

Você pode monitorar elementos de terceiros por meio de modelos de pontuação escalonáveis, análise de relacionamento e integração de fluxo de trabalho de diligência prévia usando a aplicação Gestão de risco de terceiros. Monitorar elementos de terceiros e aproveitar essas informações pode ajudar a conduzir avaliações de risco mais fundamentadas como parte do programa de risco de terceiros.

Visão geral de elementos de terceiros

Elementos de terceiros (elementos TP) são as organizações externas das quais um compromisso depende para fornecer bens, serviços ou suporte. Essas organizações podem incluir fornecedores, prestadores de serviços, instalações, indivíduos ou qualquer outra organização externa que possa acessar os sistemas, dados ou instalações do compromisso.

Vejamos alguns exemplos de risco e classe de elemento de TP:

Datacenter

Uma instalação ou local onde um compromisso ou terceiro terceiriza o armazenamento, o processamento e a gestão de seus dados e infraestrutura de TI. Um datacenter pode passar por uma violação de dados, tempo de inatividade ou violação de conformidade que expõe seus compromissos a riscos inesperados. Este exemplo seria classificado como um elemento de TP de instalação.

Instalação de fabricação

Uma instalação ou local onde um compromisso ou terceiro terceiriza a produção ou a montagem de seus produtos. Uma instalação de fabricação pode passar por uma interrupção na cadeia de suprimentos, uma peça falsificada ou um problema de conformidade regulatória que expõe seus compromissos a riscos inesperados. Este exemplo seria classificado como um elemento de TP de instalação.

Proprietário efetivo

Um indivíduo que possui ou controla uma organização que está envolvida em um relacionamento ou transação comercial. Esses indivíduos podem não ser os proprietários registrados ou jurídicos da organização, mas têm influência ou controle significativos sobre suas operações, tomada de decisão ou assuntos financeiros. Este exemplo seria classificado como um elemento de TP principal.

Para obter mais informações sobre elementos de terceiros (TP) e exemplos de seus controles associados e riscos potenciais, consulte Terminologia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Coleta e revisão de elementos de terceiros

Coletar e revisar elementos de terceiros é opcional. Se você tiver a função de avaliador de risco de terceiros (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] e for o proprietário da solicitação de diligência prévia ou a função de gerente de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager], poderá iniciar este processo depois que sua solicitação de diligência prévia tiver concluído o risco inerente Processo de questionário (IRQ). Você seguiria este processo para coletar e revisar elementos de TP:

1. No Espaço de gestão de fornecedores, se os elementos de TP forem necessários, o gerente de risco de terceiros (TPR) ou o proprietário da solicitação de diligência prévia seleciona **Iniciar coleta** e uma tarefa de coleta é criada.
2. O gerente ou proprietário de TPR abre a avaliação externa para coletar elementos e adiciona os questionários de coleta de elementos de TP relevantes.
3. O gerente ou proprietário de RTP revisa e aprova os questionários e eles são enviados para o compromisso. Para obter mais informações sobre avaliações, consulte Como avaliar o risco de terceiros.
4. Em Espaço de gestão de fornecedores, o gerente ou proprietário do TPR abre os questionários e verifica se todas as informações necessárias foram fornecidas.
5. O gerente ou proprietário do TPR navega até a lista de elementos de TP e cria manualmente um registro de elemento de TP para cada conjunto de respostas em cada questionário.
6. Depois que todos os elementos de TP são criados, o gerente ou proprietário do TPR encerra a avaliação da tarefa de coleta. O sistema muda o estado da solicitação para **Coleção em revisão**.
7. As partes interessadas internas (avaliador de TPR, aprovador de TPR, gerente de TPR ou administrador de TPR) revisam e aprovam os registros de elemento.

Para obter mais informações, consulte Criar um registro de elemento de terceiros.

Como adicionar elementos de terceiros a compromissos

Depois que os elementos de TP são revisados e aprovados pelo gerente de TPR e pelas partes interessadas internas em Espaço de gestão de fornecedores, o gerente ou proprietário de TPR abre o compromisso e adiciona manualmente os elementos de TP revisados e aprovados como entidades na guia **Entidades** do compromisso. Para obter mais informações, consulte Adicionar um registro de elemento de terceiros a um compromisso. Depois de adicionar todas as entidades de elemento de TP a um compromisso, você pode iniciar o processo de diligência prévia. Durante o processo de diligência prévia, você deve selecionar e atribuir um questionário como parte de uma avaliação externa para cada elemento de TP criado. O contato de terceiros preenche os questionários de elemento de TP. Para obter mais informações, consulte Como avaliar o risco de terceiros.

Pontuação de elemento de terceiros

Você pode categorizar cada elemento de TP em um dos seguintes tipos: Instalação, Produto, Principalou Outro. Essa classificação ajuda a organizar os critérios de avaliação e a pontuação subsequente. A pontuação em um elemento TP é determinada pela média das classificações de risco das avaliações de risco de terceiros associadas. Se você conduzir várias avaliações para o mesmo elemento de TP, o sistema considerará somente a avaliação mais recente de cada compromisso para pontuação, desconsiderando duplicatas. Esse processo ajuda a garantir que a classificação de risco do elemento TP reflita a avaliação mais atual. Por exemplo, se um elemento de TP tiver avaliações com classificações de risco

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

muito altas e muito baixas, a média dessas classificações fará com que o risco geral seja moderado.

Depois que um elemento é avaliado e uma classificação de risco é determinada, essa classificação é agregada pela primeira vez em uma pontuação de componente que se baseia em sua classificação, como Instalação. Por exemplo, todos os elementos do tipo Instalação são agregados em uma única pontuação de componente, o que contribui para a pontuação geral do compromisso. A pontuação do compromisso é então compilada agregando as pontuações de todas as pontuações de componentes relevantes nesse compromisso. Se várias avaliações ou elementos de TP estiverem em um compromisso, cada um será pontuado individualmente e combinado para formar a pontuação geral do compromisso. A pontuação de compromisso é então acumulada para o nível do terceiro, agregando as pontuações de todos os compromissos que estão associados a um terceiro específico. A agregação neste nível pode ser baseada em regras diferentes, como média, pontuação mínima ou máxima, dependendo das regras de pontuação definidas no sistema. Essa pontuação acumulada representa o risco geral ou a pontuação de desempenho do terceiro e reflete todos os compromissos e elementos associados a ele.

Nota:
Você pode criar suas próprias classificações de elemento de TP para atender aos requisitos específicos do programa de risco. Para obter mais informações sobre como criar classificações e atribuir pesos para pontuação, consulte Formulário de elemento de terceiros e Definir critérios de componente.

Criar um registro de elemento de terceiros

Crie um registro de elemento de terceiros depois de coletar as respostas de um terceiro usando um questionário de modelo de coleta na aplicação Gestão de risco de terceiros. Depois que um registro de elemento de terceiros é criado, uma entidade de elemento fica disponível para ser atribuída a um compromisso.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que sua solicitação de diligência prévia tenha concluído o processo do Questionário de risco inerente (IRQ) para que você possa iniciar o processo de coleta de elementos de terceiros (TP).

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor que é o proprietário da solicitação de diligência prévia ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
No Espaço de gestão de fornecedores, o gerente de risco de terceiros (TPR) ou o proprietário da solicitação de diligência prévia seleciona **Iniciar coleta** para a solicitação de diligência prévia e uma tarefa de coleta é criada. Uma tarefa de coleta é uma avaliação externa para coletar elementos. Depois de receber e verificar as respostas ao questionário do modelo de coleta, um gerente de risco de terceiro (TPR) ou um responsável pela solicitação de diligência prévia criam registros de elementos de terceiros. Registros de entidade correspondentes são criados depois que um registro de elemento de terceiros é criado.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de Gestão de Fornecedores**.
2. Selecione o ícone de lista (ícone de) e navegue até **Solicitações de diligência prévia** > **Todas as solicitações**.
3. Selecione a solicitação de diligência prévia desejada.
4. Na guia **Tarefa de coleta** da solicitação de diligência prévia, selecione o número de Avaliação de risco externo (VRA) para abrir a avaliação externa para coletar elementos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Na guia **Questionários**, selecione **Adicionar** para atribuir um questionário de elemento de terceiros à avaliação externa e selecione o questionário do modelo de coleta.

   Você pode enviar o questionário de elemento de terceiros somente para terceiros.

   Para obter mais informações sobre avaliações, consulte Como avaliar o risco de terceiros.

6. Depois de receber respostas do contato do compromisso, navegue até a guia **Visão geral de risco** da avaliação.
7. Na seção Questionários e solicitações de documentos, selecione o questionário do modelo de coleta e revise as respostas.
8. Depois de confirmar que você recebeu todas as informações necessárias, selecione o ícone de lista (ícone de) e navegue até **Elementos de terceiros** > **Todos os elementos de terceiros**.
9. Crie um registro de elemento de terceiros selecionando **Novo** e preencha o formulário usando as informações que foram coletadas de cada conjunto de respostas no questionário de elementos de terceiros.
   Para obter descrições de todos esses campos, consulte Formulário de elemento de terceiros.

   Nota:
   A classificação de elemento de TP determina qual modelo de pontuação é aplicado ao elemento de terceiros. Você pode criar novas classificações de elemento de terceiros navegando até **Todos** > **Gestão de risco de terceiros** > **Elementos de terceiros** > **Classificações**.

10. Selecione **Enviar**.
    Um elemento de terceiros e uma entidade associada foram criados. Você pode exibir o registro da entidade associada selecionando **Ir para a entidade**.

O que Fazer Depois

Feche a avaliação externa para coletar elementos e adicione elementos manualmente como entidades na guia de entidades de um compromisso. Depois que todos os elementos de terceiros forem atribuídos a um compromisso, você poderá iniciar o processo de diligência prévia. Para obter mais informações, consulte Adicionar um registro de elemento de terceiros a um compromisso e Monitoramento de elementos de terceiros.

Adicionar um registro de elemento de terceiros a um compromisso

Atribua um registro de elemento de terceiros a um compromisso usando a aplicação Gestão de risco de terceiros. Depois de atribuir a entidade de elemento a um compromisso, o gerente de risco de terceiros e as partes interessadas internas podem avaliá-la como parte do processo de diligência prévia.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor que é o proprietário da solicitação de diligência prévia ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode atribuir elementos de terceiros a um compromisso depois que eles forem revisados e aprovados pelo gerente de risco de terceiros e pelas partes interessadas internas. Para obter mais informações, consulte Monitoramento de elementos de terceiros e Criar um registro de elemento de terceiros.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de Gestão de Fornecedores**.
2. Selecione o ícone de lista (ícone de) e navegue até **Terceiros** > **Todos os compromissos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione o compromisso desejado.
4. Navegue até a guia **Entidades** do compromisso.
5. Atribua um elemento de terceiros ao compromisso selecionando **Adicionar**.
   O elemento de terceiros está ativo e disponível para avaliação.

Acompanhamento de uma atividade gerenciada

Exiba atividades gerenciadas na tabela de atividades de análise de uso para fins de acompanhamento e verificação na aplicação Gestão de risco de terceiros.

Visão geral das atividades gerenciadas

Você pode rastrear e verificar atividades gerenciadas na tabela Atividades de análise de uso [sn_vdr_risk_asmt_ua_activity].

Um compromisso consome apenas uma licença, independentemente de haver uma atividade gerenciada ou muitas atividades gerenciadas por ano de contrato. O uso de atividade gerenciada é acionado somente quando uma atividade é iniciada.

As atividades associadas a um novo terceiro que está passando pelo fluxo de trabalho de integração da diligência prévia não são contadas como atividades gerenciadas. Nesse contexto, um novo terceiro é definido como uma empresa que não está na tabela Empresa [core_company].

Se alguma das seguintes atividades não estiver relacionada a um novo terceiro que está passando pelo fluxo de trabalho de integração da diligência prévia, elas serão contadas como atividades gerenciadas:

- Um questionário de risco inerente (IRQ) enviado pelo sistema tem um status de **Aguardando resposta**. Para obter mais informações, consulte Como avaliar o risco de terceiros.
- Uma avaliação de hierarquização com um questionário enviado pelo sistema tem um status de **Aguardando resposta**. Para obter mais informações, consulte Criar e iniciar uma avaliação de hierarquização — Processo legado.
- Uma avaliação de risco de terceiros com um questionário enviado pelo sistema tem um status de **Enviado para terceiro**). Para obter mais informações, consulte Estados do ciclo de vida de uma avaliação de risco de terceiros (externa).
- A criação de uma tarefa ou problema para uma avaliação de risco de terceiros. Para obter mais informações, consulte Criar uma tarefa para um terceiro ou compromisso e Criar um problema para um terceiro ou compromisso.

Se uma avaliação de risco de terceiros ou solicitação de diligência prévia for criada automaticamente por uma regra de gestão orientada por eventos e posteriormente cancelada, ela não será contada como uma atividade gerenciada. Uma avaliação relacionada a uma regra de gestão orientada por eventos pode ser cancelada até o momento em que é enviada ao terceiro. Para obter mais informações, consulte Gestão orientada por eventos - automatizar processos de avaliação.

Nota:
Se uma avaliação não estiver relacionada a uma regra de gestão orientada por eventos, você não poderá cancelá-la e ela será contada como uma atividade gerenciada. Se uma avaliação for cancelada, ela ainda será considerada uma atividade gerenciada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

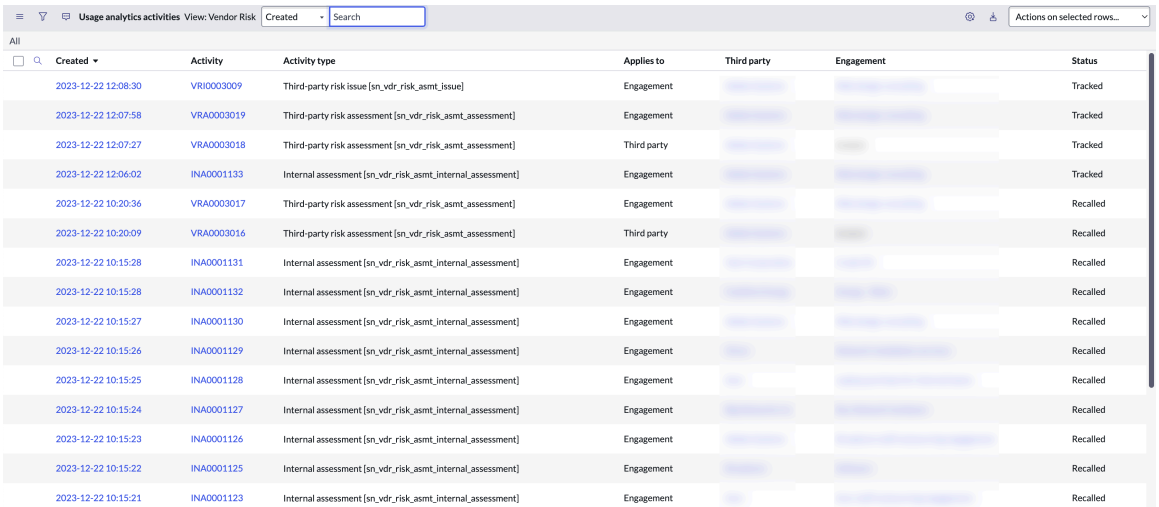
Usando a tabela de atividades de análise de uso para verificação

A tabela de atividades de análise de uso armazena um registro sempre que ocorre uma atividade gerenciada. Esta tabela é somente leitura. Registros com dois anos ou mais são arquivados automaticamente. Você deve ter a função de revisor de avaliação de terceiros [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer] para exibir esta tabela.

Você pode acessar a tabela de atividades de análise de uso navegando até **Todos** > **Gestão de riscos de terceiros** > **Administração** > **Análise de atividades gerenciadas**.

O exemplo e a tabela a seguir mostram a tabela Atividades de análise de uso [sn_vdr_risk_asmt_ua_activity].

Tabela de atividades de análise de uso



Atividades de análise de uso

Campo	Descrição
Criação	Data e hora em que a atividade ocorreu.
Atividade	Registro relacionado à atividade.
Tipo de atividade	Atividades gerenciadas que podem ser associadas a avaliações de hierarquização, avaliações internas, avaliações de risco de terceiros (TPRA), problemas e tarefas.
Aplica-se a	• **Terceiro**: a atividade se aplica à organização primária de terceiros. • **Compromisso**: a atividade se aplica ao compromisso.
Terceiro	Terceiro relacionado à atividade.
Compromisso	Compromisso relacionado à atividade.
Status	Estado da atividade:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades de análise de uso

Campo	Descrição
	• **Rastreado**: a atividade é registrada em log. • **Cancelado**: a atividade foi cancelada por um usuário depois que ocorreu.

Nota:
As pontuações de risco calculadas que são atualizadas por avaliações são atividades gerenciadas. No entanto, eles não são registrados na tabela Atividades de análise de uso [sn_vdr_risk_asmt_ua_activity]. As atualizações de pontuação dos provedores de pontuação de inteligência de risco não são atividades gerenciadas. Para obter mais informações sobre as pontuações de inteligência de risco, consulte Exibição de pontuações de inteligência de risco.

Como aprovar ou rejeitar solicitações de diligência prévia

Configure os níveis de aprovação e as regras para solicitações de diligência prévia na aplicação Gestão de risco de terceiros a serem usadas ao aprovar ou rejeitar solicitações depois de revisar as respostas ao questionário e os resultados do processo de diligência prévia.

Visão geral do processo de aprovação

Níveis de aprovação e regras são usados para determinar quais membros da equipe são atribuídos como aprovadores para a solicitação de diligência prévia. Durante o processo de aprovação, os aprovadores revisam as respostas ao questionário externo e os documentos de suporte que foram fornecidos pelo contato do terceiro. Eles também consideram outras informações coletadas durante o processo de diligência prévia. Os aprovadores podem aprovar ou rejeitar solicitações de diligência prévia, dependendo da interpretação das informações revisadas.

Configuração de níveis e regras de aprovação

Você deve ter a função de administrador ou administrador de risco de terceiros (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin] para criar os níveis de aprovação e as regras para solicitações de diligência prévia. Você pode criar até 10 níveis de aprovação diferentes, cada um contendo regras de aprovação diferentes. Em cada nível de aprovação, você pode atribuir uma ou mais regras com diferentes condições de filtro que se aplicam aos aprovadores atribuídos. Por exemplo, você pode querer que diferentes aprovadores sejam atribuídos à solicitação de diligência prévia, dependendo da classificação de risco e do local do compromisso.

Com a configuração padrão de Diligência prévia de terceiros, você pode criar três registros com níveis de aprovação 1, 2 e 3. O nível 1 tem três regras, o nível 2 tem duas regras e o nível 3 tem duas regras. O exemplo a seguir mostra como você atribuiria essas regras com condições de filtro:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Nível 1
  - Regra 1: o usuário A e o usuário B são atribuídos para aprovar a classificação de baixo risco do compromisso.
  - Regra 2: o usuário C e o usuário D são atribuídos para aprovar a classificação de risco médio do compromisso.
  - Regra 3: o usuário E e o usuário F são atribuídos para aprovar a classificação de alto risco do compromisso.
- Nível 2
  - Regra 1: o gerente de risco de terceiros (TPR) é atribuído para aprovar o compromisso na Ásia-Pacífico.
  - Regra 2: o gerente de TPR é atribuído para aprovar o compromisso na Europa/América do Norte.
- Nível 3
  - Regra 1: todos os administradores de TPR são atribuídos para aprovar um compromisso em uma região específica que tem uma classificação de alto risco.
  - Regra 2: todos os administradores de TPR são atribuídos para aprovar um compromisso em uma região específica que tem uma classificação de risco muito alto.

Durante o processo de aprovação, o nível 1 é acionado primeiro. Se todos os usuários atribuídos aprovarem as condições no nível 1, o nível 2 será acionado e assim por diante. Se algum usuário atribuído no nível 1 rejeitar a solicitação de diligência prévia, o nível 2 não será acionado e a solicitação de diligência prévia será rejeitada. Para obter mais informações sobre possíveis definições de classificação, consulte Configurar escalas e pontuação de classificação de risco.

Nota:
Você pode usar a configuração padrão de diligência prévia de terceiros incluída como parte do sistema de base ou desativar a configuração padrão e criar uma configuração de aprovação que se aplique a uma tabela diferente. Para obter mais informações, consulte Como definir um registro de configuração de aprovação.

Para obter mais informações sobre como configurar níveis e regras de aprovação, consulte Configurar os níveis de aprovação para solicitações de diligência prévia e Configurar as regras de aprovação para solicitações de diligência prévia.

Como aprovar solicitações de diligência prévia

Todas as partes interessadas internas (aprovadores) revisam as respostas ao questionário externo e os documentos de suporte que foram fornecidos pelo contato do terceiro. Você deve fazer parte do grupo de usuários do gerente de risco de terceiros (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager] para fazer aprovações. Os aprovadores executam todas as ações usando a interface do usuário clássica Espaço de gestão de fornecedores ou VRM. Os aprovadores podem exibir todas as **Minhas aprovações**, **tarefas**e **problemas** pendentes navegando até a página Tarefa.

Para exibir a página Tarefa em Espaço de gestão de fornecedores, selecione **Espaços** > **Espaço de Gestão de Fornecedores**. Em seguida, selecione o ícone de tarefa Ícone de .

Para exibir suas aprovações atribuídas, selecione **Minhas aprovações**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para exibir **Minhas aprovações** na VRM Interface do usuário clássica, navegue até **Todos** > **Autoatendimento** > **Gestão de risco de terceiros** > **Solicitações de diligência prévia** > **Minhas aprovações**

Nessa exibição, você pode realizar as seguintes tarefas:

- Revise as respostas do questionário interno.

  Navegue até a página de registro de solicitação de diligência prévia selecionando o número de solicitação de diligência prévia (DDR) e, em seguida, selecionando o número de Avaliação de risco inerente (INA) na guia **Avaliação de risco inerente**. Para obter mais informações, consulte Gestão de processos de IRQ.

- Revise as pontuações de inteligência de risco.

  Navegue até a página de registro de solicitação de diligência prévia selecionando o número de DDR e, em seguida, selecionando a guia **Pontuações de inteligência de risco**. Para obter mais informações, consulte Exibição de pontuações de inteligência de risco.

- Revise as respostas do questionário externo e os documentos de suporte.

  Navegue até a página de registro de solicitação de diligência prévia selecionando o número de DDR e, em seguida, selecionando o número de Avaliação de risco externo (VRA) na guia **Avaliação de risco de terceiros**. Para obter mais informações, consulte Gestão de avaliação de risco de terceiros (externos).

- Acesse a página de registro da solicitação de aprovação.

  Selecione um dos estados **Solicitado** na lista para abrir a página de registro da solicitação de aprovação. Nessa página, você pode selecionar **Aprovar** ou **Rejeitar**. Para obter mais informações, consulte Gestão do processo de aprovação.

Se as respostas atenderem aos seus requisitos, um ou mais aprovadores aprovarão a solicitação e o proprietário (gerente de TPR ou avaliador de TPR) fechará a solicitação de diligência prévia e o compromisso. O estado do terceiro ou do compromisso agora é **Ativo**. Se um contrato for preparado, um aprovador, gerente de TPR ou proprietário seleciona **Enviar para o negociador de contrato** e atribui um negociador de contrato. O estado da solicitação de diligência prévia aprovada é atualizado para o estado **Processo de risco** do contrato e o negociador de risco do contrato é notificado por e-mail automatizado.

Para obter mais informações, consulte Como gerenciar o processo de risco do contrato.

Rejeição de solicitações de diligência prévia

Se um problema não puder ser resolvido ou a solicitação de diligência prévia for cancelada, o aprovador poderá inserir comentários e rejeitar a solicitação de diligência prévia. Para exibir **Minhas aprovações**, navegue até a página da tarefa, selecione **Minhas aprovações**e selecione um estado **Solicitado** na lista para abrir a página de registro de solicitação de aprovação. Nessa página, você pode selecionar **Rejeitar** para rejeitar a solicitação.

Depois que a solicitação de diligência prévia é rejeitada, ocorrem as seguintes ações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. O estado da solicitação de diligência prévia é atualizado de **Aguardando aprovação** para **Rejeitado**.
2. Você deve inserir uma explicação para rejeitar a solicitação de diligência prévia no campo **Comentários**.
3. O estado do processo de **diligência prévia** é atualizado para **Rejeitado** e todas as partes interessadas são notificadas de que o compromisso foi rejeitado.

Nota:
O proprietário pode reabrir o processo de aprovação selecionando a solicitação de diligência prévia na lista Todas as solicitações. O proprietário deve fornecer uma justificativa para reiniciar o processo de aprovação.

Configurar os níveis de aprovação para solicitações de diligência prévia

Atribua um ou mais níveis de aprovação aos usuários ou grupos que aprovam suas solicitações de diligência prévia na aplicação Gestão de risco de terceiros. Como os níveis de aprovação são aplicados iterativamente e cada nível contém regras diferentes, você pode ajudar a garantir que o usuário ou grupo correto seja atribuído como um aprovador.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Configurador de aprovação** > **Configurações de aprovação**.
2. Selecione **Configuração padrão de diligência prévia de terceiros**.
3. Crie um nível de aprovação selecionando **Novo**.
   Um **nível padrão de diligência prévia de terceiros** está incluído como parte do sistema de base.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Nível de aprovação

Campo	Descrição
Nome	Nome do nível de aprovação.
Nível	Fase de aprovação.

Nota:
Em uma configuração de aprovação, você não pode ter vários níveis de aprovação com o mesmo número de nível. As regras de cada nível são aplicadas sequencialmente, uma após a outra.

5. Selecione **Enviar**.

Para obter informações sobre como configurar regras para atribuir a níveis, consulte Configurar as regras de aprovação para solicitações de diligência prévia.

Para obter mais informações sobre níveis e regras de aprovação, consulte Como aprovar ou rejeitar solicitações de diligência prévia.

Tópicos relacionados

Configurar as regras de aprovação para solicitações de diligência prévia

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar as regras de aprovação para solicitações de diligência prévia

Configure as regras em cada nível de aprovação para suas solicitações de diligência prévia selecionando um tipo de aprovador e o número de aprovações necessárias na aplicação Gestão de risco de terceiros. Você também pode filtrar as condições da tabela que se aplicam a cada regra para que possa ajudar a garantir que o usuário ou grupo correto seja atribuído como um aprovador.

Antes de Iniciar

Configure os níveis de aprovação. Para obter mais informações, consulte Configurar os níveis de aprovação para solicitações de diligência prévia.

Função necessária: administrador ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para cada regra, você pode selecionar os aprovadores individuais, os aprovadores da tabela Solicitação de diligência prévia de terceiros [sn_tprm_dd_request] ou os aprovadores dinâmicos. Os aprovadores dinâmicos se referem a indivíduos ou grupos atribuídos como aprovadores com base na tabela Aprovador definida no formulário de regra de aprovação. Os aprovadores podem ser um gerente de risco de terceiros (TPR) ou um administrador de TPR.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Configurador de aprovação** > **Configurações de aprovação**.
2. Selecione um registro de configuração de aprovação.
3. Na coluna Nome da seção Níveis de aprovação, selecione o registro de nível de aprovação desejado.
4. Na seção Regras de aprovação, selecione **Novo**.
5. No formulário de regra de aprovação, especifique o nome da regra.
6. Insira uma breve descrição da regra de aprovação.
7. Selecione a origem da solicitação.
   Para obter descrições de todos esses campos, consulte Formulário de regra de aprovação.
8. Selecione **Enviar**.

Tópicos relacionados

Configurar os níveis de aprovação para solicitações de diligência prévia

Como gerenciar o processo de risco do contrato

Proteja os interesses da sua organização, como o negociador de contratos de risco de terceiros, geralmente o advogado corporativo, incorporando provisões contratuais específicas para que você possa lidar com os riscos identificados usando a aplicação Gestão de risco de terceiros.

Se um contrato estiver sendo negociado com o compromisso ou terceiro, a solicitação de diligência prévia entrará no estado de processo de risco de contrato após o processamento de todas as aprovações. Se você for o negociador de contratos atribuído, será notificado por e-mail automatizado quando todas as aprovações forem processadas.

Nota:
A função [sn_vdr_risk_asmt.contract_negotiator] é necessária e o negociador de contratos executa todas as ações usando a interface do usuário clássica Espaço de gestão de fornecedores ou VRM.

Você pode exibir todas as **solicitações de diligência prévia pendentes do Negociador**, **Tarefas** e **Problemas** navegando até a página Tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para exibir a página Tarefa, selecione **Espaços** > **Espaço de Gestão de Fornecedores**e selecione o ícone de tarefa Ícone de .

Para exibir suas solicitações atribuídas, selecione **Solicitações de diligência prévia para o Negociador**.

Para exibir as **solicitações de diligência prévia do Negociador** na VRM Interface do usuário clássica, selecione **Todos** > **Autoatendimento** > **Gestão de risco de terceiros** > **Solicitações de diligência prévia** > **Minhas solicitações em processo de contrato**

Nessa exibição, você pode realizar as seguintes tarefas:

- Revise as respostas do questionário interno.

  Navegue até a página de registro de solicitação de diligência prévia selecionando o número de **DDR**. Você pode exibir as respostas do questionário interno relacionado selecionando o número **INA** na guia **Avaliação de risco inerente**. Para obter mais informações, consulte Gestão de processos de IRQ.

- Revise as pontuações de inteligência de risco.

  Navegue até a página de registro de solicitação de diligência prévia selecionando o número de **DDR**. Você pode exibir as pontuações de inteligência de risco relacionadas selecionando a guia **Pontuações** de inteligência de risco. Para obter mais informações, consulte Exibição de pontuações de inteligência de risco.

- Revise as respostas do questionário externo e os documentos de suporte.

  Navegue até a página de registro de solicitação de diligência prévia selecionando o número de **DDR**. Exiba as respostas do questionário externo relacionado e os documentos de suporte selecionando o número do **VRA** na guia **Avaliação de risco de terceiros**. Para obter mais informações, consulte Gestão de avaliação de risco de terceiros (externos).

Nota:
Para saber mais sobre os processos no fluxo de trabalho de diligência prévia, consulte Fluxo de trabalho de diligência prévia para obter mais informações.

Processo de risco de contrato (somente se o compromisso for contratado)

Se o compromisso incluir um contrato, como negociador do contrato, você prepara o contrato e executa as seguintes ações:

1. Acesse todos os dados gerados durante os processos de solicitação, IRQ, diligência prévia e aprovação para projetar e liquidar o contrato e avaliar os seguintes itens:
   - Respostas e comentários iniciais do Questionário de Risco Inerente (IRQ) pelo avaliador de risco de terceiros. Para obter mais informações, consulte Gestão de processos de IRQ.
   - Dados de risco dos provedores de inteligência de risco. Para obter mais informações, consulte Exibição de pontuações de inteligência de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Respostas a questionários de terceiros e questionários de compromisso. Para obter mais informações, consulte Gestão de avaliação de risco de terceiros (externos).
- Problemas e tarefas para os contatos de terceiros que foram atribuídos a você pelo gerenciador de risco de terceiros. Os problemas e tarefas atribuídos são listados na página de tarefas.

2. Depois que o contrato estiver totalmente assinado por todas as partes (executado), anexe o contrato e ative o compromisso selecionando **Contrato executado** e conclua as seguintes ações na guia **Detalhes** na página de registro da solicitação de diligência prévia:
   a. Defina a **data de início do contrato** para o compromisso.
   b. Defina a **data de início do contrato** para o terceiro, caso não tenha sido definida anteriormente.
   c. Defina a **data de vencimento do contrato** para o compromisso como a data de término solicitada.
   d. Atualizar o estado da solicitação de diligência prévia de **Processo de risco de contrato** para Contrato de **compromisso executado**

Depois que o contrato é executado, os campos Data de **início do contrato e Data** de **vencimento** do contrato são somente leitura e ficam disponíveis para exibição na guia **Detalhes** do terceiro e do compromisso no Espaço de gestão de fornecedores.

Nota:
Depois de abrir uma tarefa atribuída, selecione **Procurar** na seção **Anexos** para selecionar e adicionar um contrato.

Siga o mesmo processo na etapa 2 para ativar um compromisso para solicitações de diligência prévia, integrar um compromisso e reavaliar um compromisso para renovação do contrato.

Processo de risco do contrato (o contrato foi ignorado)

Se o compromisso não exigir um contrato, você poderá ignorar o contrato selecionando **Ignorar contrato** na guia **Detalhes** da página de registro de solicitação de diligência prévia.

As seguintes mudanças ocorrem:

1. A **data de início do contrato** é alterada para **data de início do compromisso**.
2. A **data de término do contrato** é alterada para **data de vencimento do compromisso**.
3. Um campo de **justificativa** obrigatório é exibido. Insira uma explicação para ignorar o contrato.
4. O estado da solicitação de diligência prévia é atualizado de **Processo de risco** de **contrato para Processo de risco de contrato ignorado**.
5. Depois que o proprietário encerra a solicitação, o compromisso fica **Ativo**.

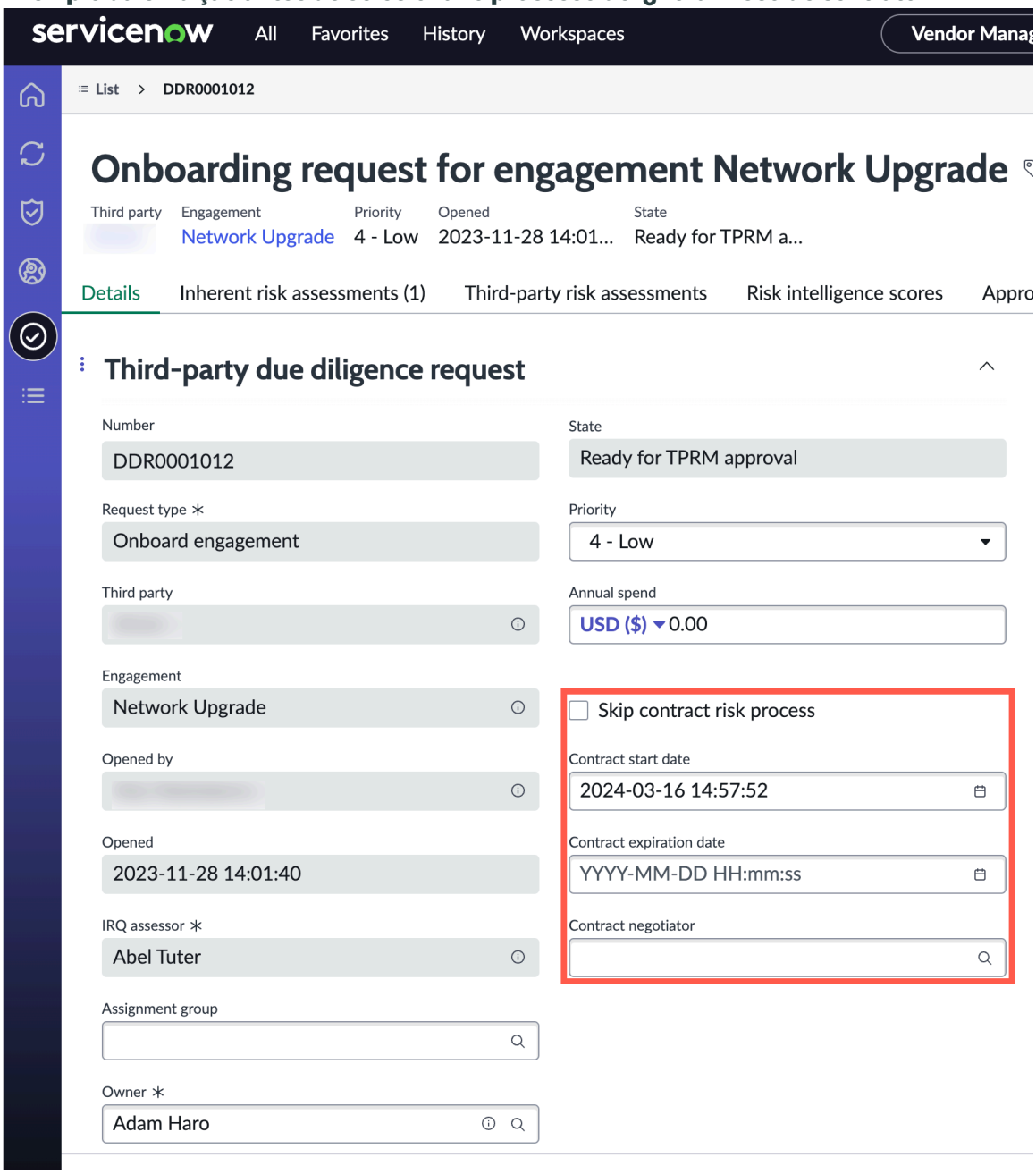
Nota:
Ignorar neste contexto é uma maneira de não participar intencionalmente do processo de risco do contrato que foi programado ou esperado inicialmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os exemplos a seguir mostram o início do contrato e a data de vencimento antes e depois de selecionar o processo de ignorar risco de contrato.

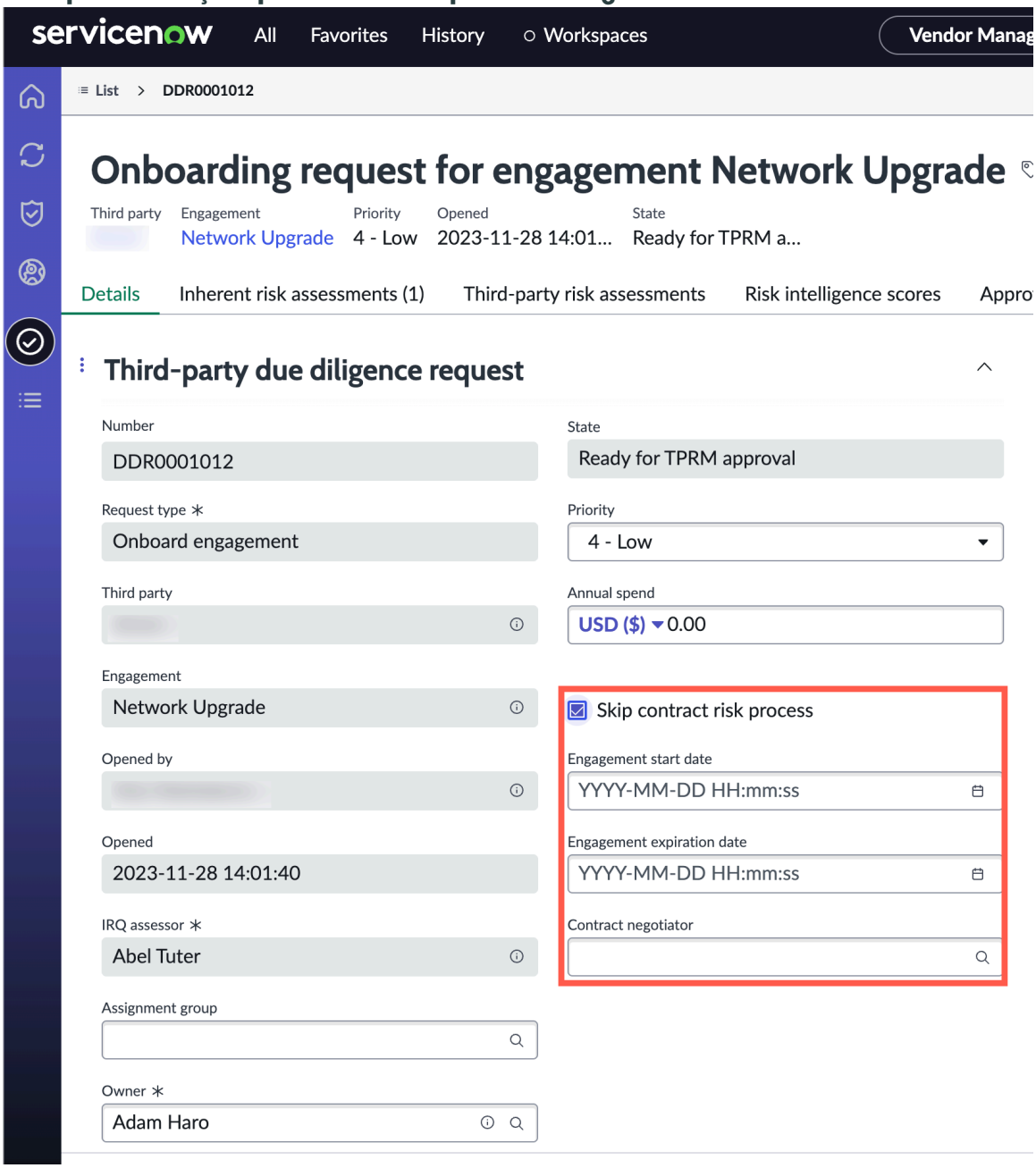
Exemplo da exibição antes de selecionar o processo de ignorar risco de contrato



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo da exibição após selecionar o processo de ignorar risco de contrato



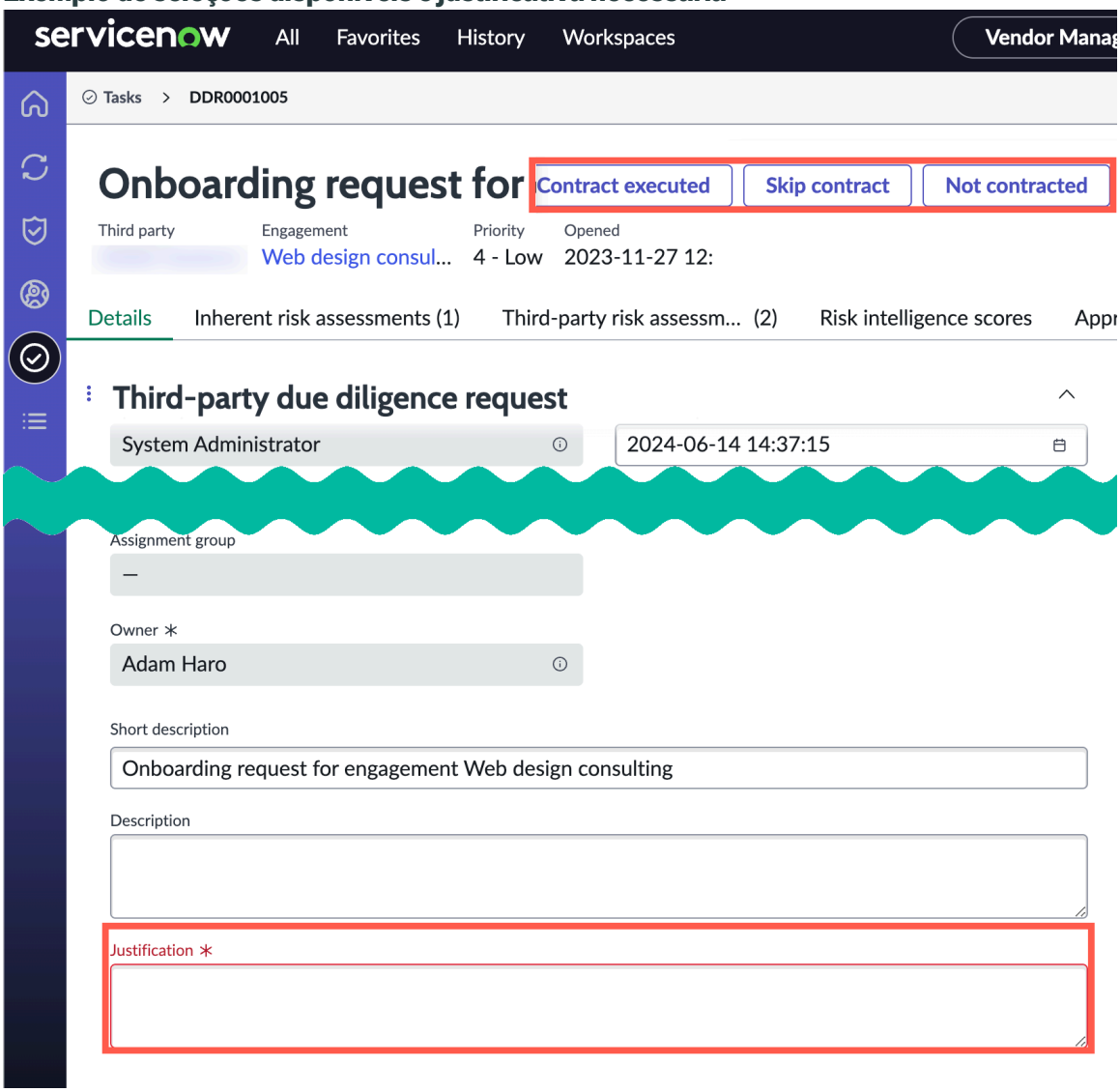
Tradução automática

Nota:
Se o gerente de risco de terceiros ou proprietário selecionar a opção **Ignorar processo de risco de contrato** durante o processo de diligência prévia, o negociador de contrato atribuído não será notificado e o estado do **processo de risco de contrato** será ignorado. Um aprovador e proprietário podem atualizar a seleção **Ignorar processo de risco de contrato** até que o processo de aprovação seja concluído. Para obter mais informações sobre esse processo, consulte Gestão do processo de solicitação de diligência prévia.

O exemplo a seguir mostra as seleções disponíveis e onde a caixa de justificativa necessária aparece.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de seleções disponíveis e justificativa necessária



Processo de risco do contrato (não contratado, o compromisso de integração foi rejeitado)

Se um problema não puder ser resolvido ou a solicitação de diligência prévia for cancelada, você poderá rejeitar o compromisso selecionando **Não contratado** na guia **Detalhes** da página de registro da solicitação de diligência prévia.

As seguintes ações ocorrem:

1. Um campo de **justificativa** obrigatório é exibido. Você deve inserir uma explicação para rejeitar o compromisso.
2. O estado da solicitação de diligência prévia é atualizado de **Processo de risco de contrato** para **Não contratado**.
3. Depois que o proprietário encerra a solicitação, a solicitação de diligência prévia muda de **Não contratado** para **Rejeitado**.
4. Todas as partes interessadas são notificadas de que o compromisso não foi contratado e que a integração foi rejeitada.

O proprietário pode reabrir a solicitação e o estado da solicitação de diligência prévia será atualizado para o estado **Pronto para aprovação de TPRM**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Processo de risco do contrato (contrato rescindido)

Quando o compromisso estiver sendo encerrado e um contrato não for mais necessário, você poderá aprovar a rescisão do contrato selecionando **Contrato encerrado**. As seguintes ações ocorrem:

1. O estado da solicitação de diligência prévia é atualizado de **Processo de risco** de contrato para **Contrato encerrado**.
2. A **data de término** é atualizada com a data atual.

Processo de risco do contrato (Contrato não rescindido)

Se o compromisso estiver sendo encerrado (relacionamento encerrado) e o contrato não puder ser encerrado, você poderá rejeitar a solicitação selecionando **Contrato não encerrado** na guia **Detalhes** na página de registro de solicitação de diligência prévia.

As seguintes ações ocorrem:

1. Um campo de **justificativa** obrigatório é exibido. Você deve inserir uma explicação para rejeitar a solicitação.
2. O estado da solicitação de diligência prévia é atualizado de **Processo de risco** de contrato para **Contrato não encerrado**.
3. Depois que o proprietário encerra a solicitação, o compromisso é **rejeitado** e todas as partes interessadas são notificadas de que o contrato não foi rescindido.

Processo de risco do contrato (Contrato não renovado)

Se o compromisso estiver sendo revisado para renovação e o contrato não puder ser renovado, você poderá rejeitar o compromisso selecionando **Contrato não renovado**.

As seguintes ações ocorrem:

1. Um campo de **justificativa** obrigatório é exibido. Você insere uma explicação para rejeitar o compromisso.
2. O estado da solicitação de diligência prévia é atualizado de **Processo de risco** de contrato para **Contrato não renovado**.
3. Depois que o proprietário encerra a solicitação, o compromisso é **rejeitado** e todas as partes interessadas são notificadas de que o contrato não foi renovado.

Processo de risco do contrato (solicitar diligência prévia adicional)

Se você precisar de diligência prévia adicional, poderá rejeitar o compromisso selecionando **Solicitar diligência prévia adicional** na guia **Detalhes** na página de registro de solicitação de diligência prévia.

As seguintes ações ocorrem:

1. Um campo de **justificativa** obrigatório é exibido. Você deve inserir uma explicação para solicitar diligência prévia adicional.
2. O estado da solicitação de diligência prévia é atualizado de **Processo de risco de contrato** para **Diligência prévia**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Depois que o proprietário encerra a solicitação, ela é atualizada para o estado do processo de **diligência prévia** e todas as partes interessadas são notificadas de que o compromisso requer diligência prévia adicional.
4. Você, como negociador do contrato, ou o proprietário pode reabrir a avaliação e anexar um novo questionário para reiniciar o processo.

Depois que o processo de risco do contrato é concluído, o proprietário recebe uma notificação por e-mail. Somente o gerente ou proprietário de risco de terceiros pode fechar uma solicitação de diligência prévia.

Nota:
Para obter mais informações sobre como exibir contratos associados a solicitações de diligência prévia, consulte Como acessar solicitações de DD que estão no processo de risco do contrato.

Como acessar solicitações de DD que estão no processo de risco do contrato

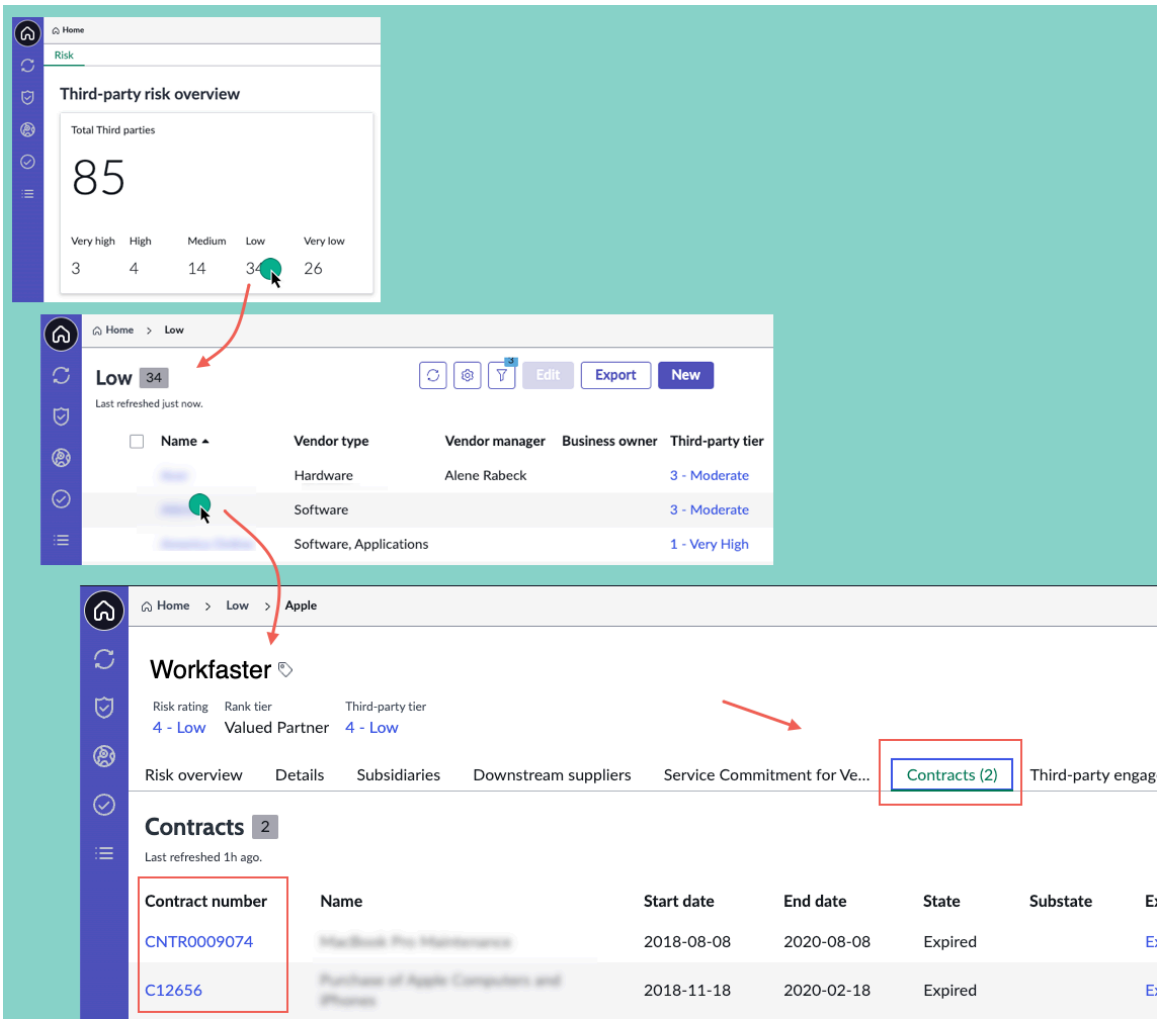
Você pode exibir os contratos associados a cada compromisso ou terceiro e ao lado de informações detalhadas, como expiração, data de início, data de término e estado. Você também pode gerenciar e atualizar processos de contrato.

Como acessar informações do contrato

1. Selecionar **Espaços** > **Espaço de Gestão de Fornecedores**.
2. Na guia **Risco**, selecione o ícone da página inicial (ícone da).
3. Na seção Visão geral de risco de terceiros, selecione qualquer número em uma caixa para abrir a lista de terceiros ou compromissos com esse valor.
4. Selecione um nome de terceiro ou compromisso para abrir todas as guias do item e selecione a guia **Contratos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Selecione um **Número de contrato** para exibir informações detalhadas.

Exibição da lista de contratos

Guia Contratos

Coluna	Descrição
Número do Contrato	ID atribuído ao contrato. O ID exclusivo é usado em todas as referências ao item. Você pode usar o ID para pesquisar ou filtrar o item no qual deseja trabalhar.
Nome	Breve descrição da finalidade do contrato.
Data de início, Data de término	Datas para o início e o fim das interações com o compromisso.
Estado	Estado atual do contrato: Rascunho, Ativo, Expirado ou Cancelado.
Subestado	Subestado atual do contrato: Extensão ativa, Renovação ativa, Aguardando revisão, Em revisão, Aprovado, Renovação aprovada, Rejeitado, Renovação rejeitada, Extensão aprovada, Extensão rejeitada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Contratos

Coluna	Descrição
Vencimento	Estado atual de expiração: (vazio), Expirado, Dentro de 30 dias.

Ações na guia Contratos

Ações

Ação	Descrição
Novo	Selecione **Novo** para criar um contrato.
Salvar	Selecione **Salvar** para salvar qualquer mudança feita em um valor em qualquer guia.
… Excluir	Selecione **Excluir** para excluir o registro do contrato.
Como adicionar um anexo	Selecione **Procurar** na seção **Anexos** para selecionar e adicionar um anexo.

Como gerenciar processos na página do contrato

Exibição de informações básicas sobre um contrato na guia Detalhes

Na guia de detalhes, você pode exibir e ajustar as informações do contrato. Você também pode anexar arquivos.

Exibição de contratos secundários

Exibir todos os contratos que têm o contrato atual como primário. Selecione um **Número** CNTR para abrir a página do contrato secundário.

Como gerenciar o contrato

Consulte Contract Management .

Trabalhando na VRM Interface do usuário clássica

Embora você possa continuar usando a interface do usuário legada para executar Gestão de riscos do fornecedor tarefas, o Espaço de gestão de fornecedores oferece recursos TPRM aprimorados e relatórios mais úteis.

Configurar uma avaliação de risco para se repetir em uma programação

Configure uma avaliação de risco de terceiros para se repetir em uma programação para atualizar regularmente os resultados de risco para um terceiro ou um compromisso.

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Criar um registro de terceiros — Processo legado

Configure uma avaliação de risco de terceiros para se repetir em uma programação para atualizar regularmente os resultados de risco para um terceiro ou um compromisso.

Função necessária: administrador ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager.

Configuração de hierarquias e compromissos de terceiros — Processo legado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie hierarquias de terceiros definindo os relacionamentos primário-secundário entre o terceiro primário e todas as suas subsidiárias. Você executa esta tarefa porque algumas organizações trabalham com terceiros que têm subsidiárias (ou subsidiárias de subsidiárias) que podem representar um risco potencial para o seu negócio. Você pode executar avaliações em cada organização subsidiária e acumular os resultados para calcular uma pontuação de risco geral para o terceiro primário.

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor.

Definir um compromisso — Processo legado

Defina um compromisso para que você possa avaliar os riscos associados aos serviços ou produtos oferecidos por terceiros. Os compromissos também podem representar os produtos ou serviços fornecidos ao terceiro primário, diretamente ou de departamentos, parceiros ou subsidiárias que você também pode avaliar quanto ao risco.

Dica:
Qualquer pessoa com acesso à sua instância na sua organização pode solicitar um compromisso. Esse processo é normalmente mais simplificado e eficaz do que o processo descrito aqui, em que um gerente de risco de terceiros (TPR) ou um avaliador de TPR define um compromisso. Para obter mais informações, consulte Solicitar diligência prévia para um compromisso de terceiros.

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor.

Avaliações de hierarquização de risco de terceiros — Processo legado

As organizações usam o hierarquização de risco para classificar seus terceiros em categorias de risco potencial apresentados no momento da integração. Os níveis de risco predefinidos padrão são Nenhum, Baixo, Secundário, Moderado, Alto e Crítico. Cada nível de risco tem perguntas de avaliação e solicitações de documentos associadas.

Gestão de avaliações de risco externas — Processo legado

Antes que o gerente de RTP feche uma avaliação, as partes interessadas criam problemas e tarefas, geralmente durante o estado **Gerando observações**. O avaliador de TPR atribui terceiros conforme necessário e se comunica usando fluxos de comentários para fechar a não conformidade. O contato primário de terceiros usa o Portal de terceiros para exibir todas as avaliações.

Criar uma avaliação de risco externo — Processo legado

Crie uma avaliação e inicie o ciclo de vida de avaliação de risco de terceiros.

Importante:
A partir da versão 18.1.3 de Gestão de risco de terceiros, o painel Visão geral de risco do fornecedor está obsoleto. Se Gestão de risco de terceiros tiver sido instalado antes da versão 18.1.3, o painel de visão geral de risco do fornecedor ainda estará disponível para uso.

Configurar uma avaliação de risco para se repetir em uma programação

Configure uma avaliação de risco de terceiros para se repetir em uma programação para atualizar regularmente os resultados de risco para um terceiro ou um compromisso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

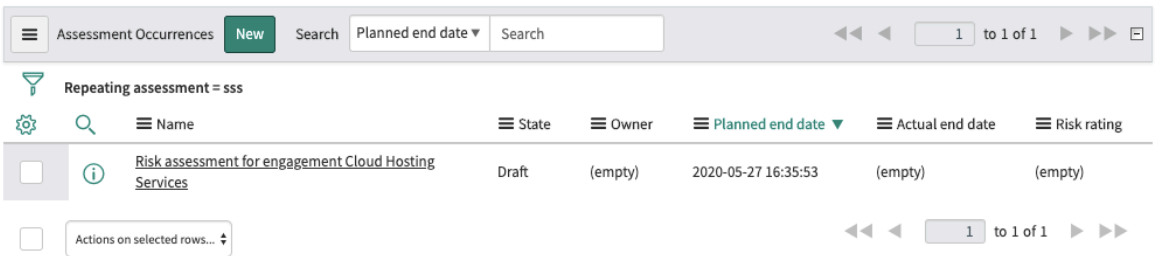
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de risco de terceiros** > **Avaliações de risco externo** > **Avaliações repetidas**.
2. Clique em **Novo**, preencha o formulário e clique em **Enviar**.

Formulário Avaliação repetida

Campo	Descrição
Número	Para cada avaliação de risco externo, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto VRA. O ID exclusivo é usado em todas as referências ao item. Você pode usar o ID para pesquisar ou filtrar o item no qual deseja trabalhar.
Descrição	Descrição detalhada da avaliação recorrente.
Nome	Nome da avaliação recorrente.
Modelo de avaliação	Modelo usado para criar a avaliação atual.
Aplica-se a	A entidade à qual a avaliação se aplica: **terceiro** ou **compromisso**.
Terceiro	Selecione o terceiro que está sendo avaliado.
Compromisso	Selecione o compromisso que está sendo avaliado. O campo ficará visível somente se você selecionou **Compromisso** no campo **Aplica-se a**.
Ativo	Opção para habilitar a avaliação recorrente atual para ser executada quando programada.
Criação da próxima avaliação (meses)	A próxima avaliação será criada no número especificado de meses após o encerramento da avaliação anterior.
Próxima data de término de avaliação (meses)	A data de término da nova avaliação após o encerramento da avaliação anterior.
Duração válida dos resultados da avaliação (dias)	O número de dias em que os resultados da avaliação são válidos.

A lista relacionada Ocorrências de avaliação exibe o status de cada vez que a avaliação ocorreu e a classificação de risco que resultou da avaliação.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um registro de terceiros — Processo legado

Configure os dados principais e as informações de contato de um terceiro que sua organização envolverá.

Antes de Iniciar

Entre em contato com o administrador do sistema antes de atualizar o portfólio de terceiros.

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Além de adicionar novos registros, os gerentes de TPR fazem atualizações contínuas nas informações de terceiros, incluindo pontuações de segurança de risco, níveis de risco, contatos críticos de terceiros e os serviços de negócio que os terceiros atendem.

Você pode importar dados de terceiros de uma planilha, integrar os dados de um sistema de integração ou importar dados da tabela do fornecedor.

Procedimento

1. Use um dos seguintes métodos para iniciar o processo:
   - No Espaço de gestão de fornecedores, clique no ícone de lista ( ) e navegue até **Terceiros** > **Todos os terceiros**.
   - Navegar até **Todos** > **Gestão de risco de terceiros** > **Todos os terceiros**.
2. Clique em **Novo** e preencha os campos.

Formulário de terceiros

Campo	Descrição
Nome	Nome do terceiro.
Site	URL do terceiro.
Número DUNS	Identificador numérico exclusivo da entidade de negócios única. Um número DUNS não é legalmente necessário para uma empresa.
Setor	Tipo de setor.
Tipo de fornecedor	Especifique o tipo de produto ou serviço que o terceiro fornecerá.
Primário	Se você configurar hierarquias de terceiros e esse terceiro for uma subsidiária, selecione o terceiro primário.
Gasto total anual	Valor esperado que você espera gastar anualmente com este terceiro.
Pontuação de segurança	A pontuação de segurança fornecida por um provedor de inteligência de risco.
Provedor de pontuação	O provedor de inteligência de risco que forneceu a pontuação de segurança normalizada.
Status	Status do terceiro.
Data de início do contrato	Data em que o compromisso contratado deve começar.
Pontuação de risco	Depois que as respostas da avaliação de risco de terceiros são recebidas, essa média ponderada dos componentes (ou seja, as classificações de risco das avaliações,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	compromissos e subsidiárias) é calculada. Para obter mais informações, consulte Configuração de hierarquias e compromissos de terceiros — Processo legado.
Nível de classificação	Tipo de fornecedor.
Nível de terceiro	Nível de risco para o terceiro calculado mapeando a pontuação de hierarquização para um nível de risco.
Gerente do fornecedor	O funcionário atribuído como gerente deste terceiro.
Responsável pelo negócio	Os funcionários que usam este terceiro em seus negócios diários.
Anotações	Informações adicionais.
Guia Contato	
Rua	Endereço de terceiros.
Cidade	Cidade do terceiro.
Estado/ província	Estado ou província do terceiro.
CEP	CEP ou código postal de terceiros.
País	País do terceiro.
Telefone	Número de telefone do terceiro.
Fax	Número de fax do terceiro.
Guia Perfil	
Negociado publicamente	O terceiro é negociado publicamente?
Símbolo da ação	Símbolo de estoque do terceiro.
Receita por ano	Receita anual do terceiro.
Número de funcionários	Contagem de funcionários de terceiros.
Imagem de faixa	Imagem da faixa para o terceiro.
Texto de faixa	Texto da faixa para o terceiro.
Guia Pontuação de risco	
Classificação de risco calculado	Média das classificações de risco da área de risco de terceiros.
Substituir classificação de risco	Permite que você substitua a classificação de risco do computador para o terceiro.
Classificação de risco da avaliação	Classificação de avaliação de risco calculado. A escala de classificação de risco ajuda os usuários comerciais a entender melhor os resultados da avaliação de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Por exemplo, nas configurações padrão, as pontuações de risco no intervalo de 20 a 39 indicam alto risco, enquanto as pontuações no intervalo de 60 a 79 indicam baixo risco.
Classificação de risco do compromisso	Classificação de compromisso calculada. A escala de classificação de risco ajuda os usuários comerciais a entender melhor os resultados da avaliação de risco. Por exemplo, nas configurações padrão, as pontuações de risco no intervalo de 20 a 39 indicam alto risco, enquanto as pontuações no intervalo de 60 a 79 indicam baixo risco.
Classificação de risco da subsidiária Classificação de risco de terceiros secundários	Classificação de risco calculado para subsidiárias. A escala de classificação de risco ajuda os usuários comerciais a entender melhor os resultados da avaliação de risco. Por exemplo, nas configurações padrão, as pontuações de risco no intervalo de 20 a 39 indicam alto risco, enquanto as pontuações no intervalo de 60 a 79 indicam baixo risco.
Classificação da inteligência de risco	Consulte Integração de pontuações de provedores de inteligência de risco.
Classificação de risco substituída	Se você selecionou **Substituir classificação de risco**, insira a nova classificação de risco.
Substituído em	Se você selecionou **Substituir classificação de risco**, data em que a substituição ocorreu.
Justificativa	Se você selecionou **Substituir classificação de risco**, deverá inserir um motivo para a substituição.

3. Se Gestão de risco de terceiros estiver integrado a outras aplicações GRC, ou se você configurar hierarquias de fornecedor (ou seja, domínios de risco de terceiros, critérios de componente e regras de pontuação de risco), o formulário poderá incluir algumas ou todas as listas relacionadas a seguir.

   Para obter mais informações, consulte Configuração de hierarquias e compromissos de terceiros — Processo legado.

   Nota:
   Os domínios de risco são chamados de "áreas de risco" em alguns aplicativos da plataforma.

   - **Fornecedores secundários:** esta tabela armazena todas as informações das subsidiárias. As classificações de risco da subsidiária são agregadas automaticamente e exibidas na guia **Classificação de risco** no formulário de terceiros.
   - **Contatos do fornecedor:** esta tabela armazena informações de todas as partes interessadas de terceiros. Normalmente, o cliente cria um contato primário de terceiros e um ou mais contatos secundários. O contato primário adiciona outros contatos à lista.
   - **Serviços de negócio:** a tabela Serviços faz parte do CMDB. Relaciona os terceiros aos serviços que eles fornecem. Por exemplo, suponha que a equipe de TI tenha um serviço chamado “Serviços de videoconferência” que é usado para que os funcionários internos se comuniquem internamente e com os clientes. Eles concluíram que esse serviço de negócios vem do Zoom em vez de criar qualquer coisa internamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Compromissos do fornecedor:** esta tabela armazena todas as informações de compromisso de terceiros. As classificações de risco de compromissos são agregadas automaticamente conforme exibido na guia Classificação de **risco** no formulário de terceiros.
- **Avaliações de hierarquização:** esta tabela armazena o histórico de avaliações de hierarquização.
- **Avaliações recorrentes:** esta tabela armazena o histórico de avaliações recorrentes.
- **Avaliações:** esta tabela armazena o histórico de avaliações. As classificações de risco da avaliação são agregadas automaticamente e exibidas na guia Classificação de **risco** no formulário de terceiros.
- **Componentes de risco do fornecedor:** esta tabela armazena todos os componentes de risco de terceiros. Se os componentes de risco de terceiros (ou seja, avaliações, compromissos ou subsidiárias) estiverem presentes, suas classificações de risco serão agregadas automaticamente e exibidas na guia Classificação de **risco** no formulário de terceiros.
- **Problemas:** esta tabela armazena o histórico de problemas.
- **Tarefas:** esta tabela armazena o histórico de tarefas.

Configuração de hierarquias e compromissos de terceiros — Processo legado

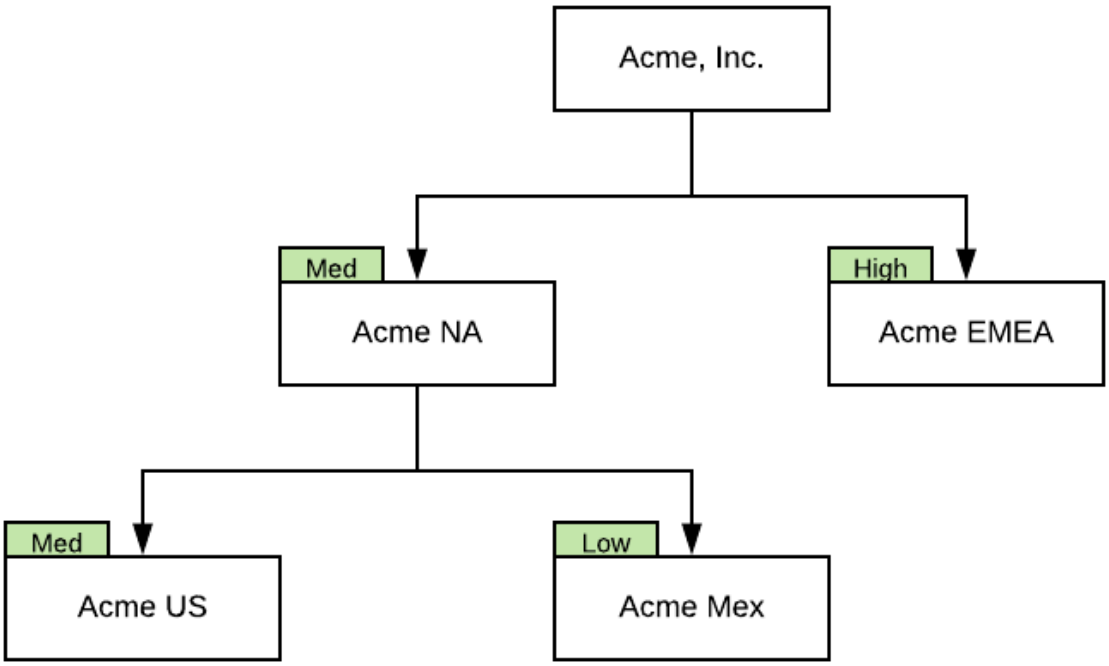
Crie hierarquias de terceiros definindo os relacionamentos primário-secundário entre o terceiro primário e todas as suas subsidiárias. Você executa esta tarefa porque algumas organizações trabalham com terceiros que têm subsidiárias (ou subsidiárias de subsidiárias) que podem representar um risco potencial para o seu negócio. Você pode executar avaliações em cada organização subsidiária e acumular os resultados para calcular uma pontuação de risco geral para o terceiro primário.

Hierarquia de terceiros

Neste exemplo, a organização primária Acme tem duas subsidiárias e a Acme NA tem duas subsidiárias. Nesta hierarquia, você executa avaliações de risco para o terceiro primário e todas as subsidiárias e calcula as pontuações de risco para cada entidade. Você pode agregar (acumular) as pontuações de risco para calcular a pontuação de risco da Acme.

Tradução automática

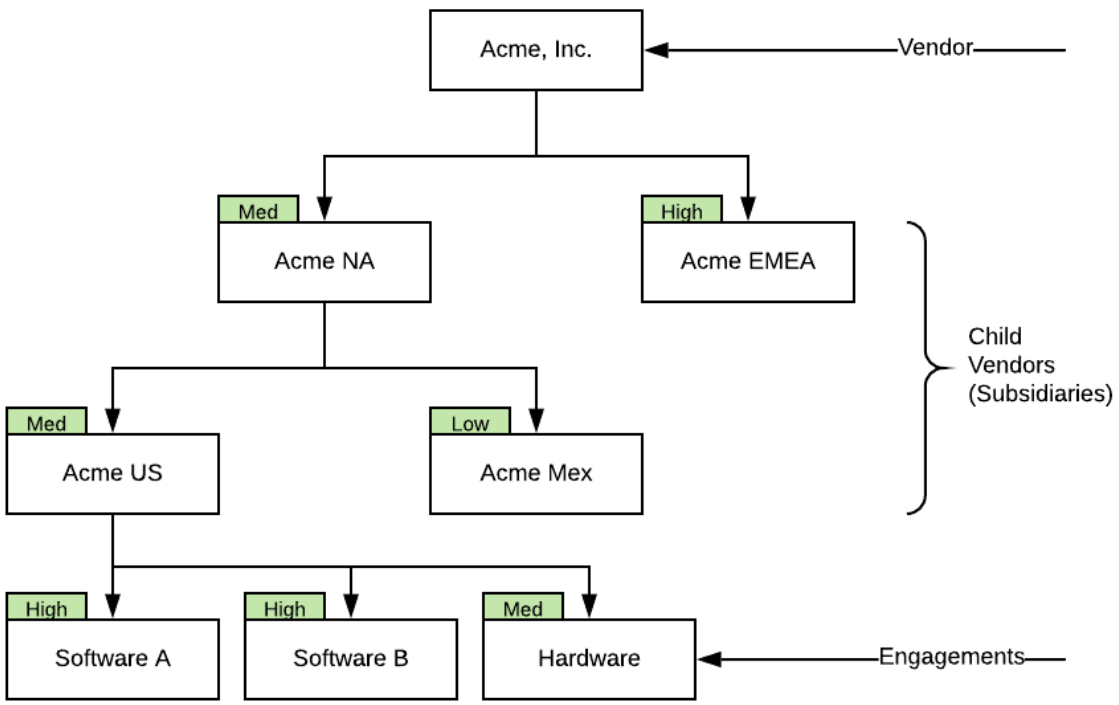
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Hierarquia de terceiros com subsidiárias e compromissos

Os compromissos representam produtos ou serviços fornecidos à organização primária - diretamente ou de subsidiárias - que você pode avaliar quanto ao risco. No caso em que uma subsidiária fornece compromissos, as pontuações de risco atribuídas aos compromissos são acumuladas para calcular a pontuação de risco da subsidiária, que por sua vez é acumulada para a organização primária.

Neste exemplo, a subsidiária Acme US tem três compromissos. Como no exemplo anterior, o risco é avaliado para o primário, todas as suas subsidiárias e todos os seus compromissos. As pontuações de risco são acumuladas para calcular a pontuação de risco do primário.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Consulte Definir um compromisso — Processo legado.

Visão geral: configuração de uma hierarquia de terceiros

Nota:
Os procedimentos de configuração nesta seção se aplicam somente se você trabalhar com terceiros em várias camadas; ou seja, terceiros que operam subsidiárias. Eles também orientam você na configuração de compromissos oferecidos por subsidiárias. Se esses não forem os tipos de terceiros com os quais você faz negócios e você não quiser configurar hierarquias de terceiros, esses procedimentos são opcionais.

Procedimentos de configuração para hierarquias de terceiros

Procedimento de configuração	Descrição
Defina áreas de risco de terceiros.	Um domínio de risco define o tipo de risco a ser avaliado para um terceiro. Por exemplo, você pode avaliar um terceiro de gestão de dados em termos de risco de segurança e um banco em termos de risco financeiro. Risco de segurança e risco financeiro são domínios de risco. Algumas aplicações da plataforma se referem aos domínios de risco como "áreas de risco". Consulte Definir um domínio de risco de terceiros.
Defina critérios de área de risco de terceiros.	Um *critério de área de risco* de terceiros é um grupo de *domínios de risco* (às vezes chamados *de áreas de risco* em outros recursos da plataforma) que se aplica a um tipo específico de terceiro. Consulte Definir critérios de área de risco de terceiros.
Defina os critérios do componente.	Componentes são as entidades para as quais você pode avaliar o risco. O sistema base inclui os componentes de compromissos, monitoramento externo, subsidiárias e avaliações de risco de terceiros. O risco é calculado para cada componente e, em seguida, o risco é agregado e acumulado para calcular uma classificação de risco de terceiros. Consulte Definir critérios de componente.
Definir compromissos para um terceiro	Defina um compromisso para que você possa avaliar os riscos associados aos serviços ou produtos oferecidos por terceiros. Os compromissos também podem representar os produtos ou serviços fornecidos ao terceiro primário, diretamente ou de departamentos, parceiros ou subsidiárias que você também pode avaliar quanto ao risco. Conforme os compromissos são definidos, você pode definir contatos primários e secundários para terceiros e compromissos. Cada tipo de contato pode executar atividades específicas no portal de terceiros. Consulte Definir um compromisso — Processo legado.
Defina regras de pontuação de risco do compromisso.	Uma regra de pontuação de risco de compromisso especifica critérios de componente que determinam quais compromissos são selecionados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimentos de configuração para hierarquias de terceiros

Procedimento de configuração	Descrição
	para avaliação. Por exemplo, uma regra pode habilitar avaliações para compromissos que envolvem mais de US$ 40.000 em negócios anuais. As regras de pontuação de compromisso se aplicam somente a compromissos. Consulte Definir regras de pontuação de risco do compromisso.
Defina regras de pontuação de risco de terceiros.	Defina critérios, com base nas pontuações de risco, que determinam quais terceiros exigem avaliações. As regras de pontuação de risco de terceiros se aplicam a subsidiárias e compromissos e a áreas de risco de terceiros. Consulte Definir regras de pontuação de risco de terceiros.

Definir um compromisso — Processo legado

Defina um compromisso para que você possa avaliar os riscos associados aos serviços ou produtos oferecidos por terceiros. Os compromissos também podem representar os produtos ou serviços fornecidos ao terceiro primário, diretamente ou de departamentos, parceiros ou subsidiárias que você também pode avaliar quanto ao risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Procedimento

1. Na guia **Risco** do Espaço de gestão de fornecedores, selecione **Criar compromisso** na caixa Ações rápidas.
   O formulário Criar compromisso de terceiros é aberto na guia **Detalhes**.
2. **Opcional:** Clique em **Procurar** para selecionar e adicionar um anexo.
3. Preencha o formulário e clique em **Salvar**.

Criar formulário de compromisso de terceiros

Campo	Descrição
Seção Compromisso de terceiros	
Nome	Nome exclusivo do compromisso. O ideal é mencionar o produto ou serviço que é o assunto do compromisso.
Terceiro (fornecedor)	O terceiro para o qual você está criando este registro de compromisso.
Tipo	Tipo de produto ou serviço a ser fornecido pela organização do compromisso.
Data de início/término	Insira as datas de início e término para definir por quanto tempo o compromisso é válido.
Data de início/término do contrato	Datas preferenciais para o início e o fim das interações com o terceiro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Data de vencimento do contrato	A data em que o compromisso termina oficial e legalmente.
Status	Selecione o status atual do compromisso. ○ Ativo ○ Integração ○ Cliente potencial ○ Ativo não autorizado ○ Finalizado ○ Integração rejeitada **Nota:** Um compromisso começa no estado *inativo*. Um compromisso passa para o estado *ativo* quando um contrato está em vigor ou você participa de um relacionamento ativo com o terceiro.
Pontuação de risco	Exibe a classificação de risco atribuída ao compromisso após a realização de uma avaliação.
Nível de compromisso	A camada usada para este compromisso. Consulte Avaliações de hierarquização de risco de terceiros — Processo legado para obter detalhes de como a camada é determinada.
Gasto anual/valor	O gasto monetário anual associado aos serviços deste compromisso.
Gerente de compromissos	Especifique a pessoa que monitorará, priorizará e agirá nas respostas a questionários, problemas e tarefas externas. Clique no bloqueio para bloquear/desbloquear o campo.
Responsável pelo negócio	Especifique a pessoa que está familiarizada com a organização do compromisso e o produto ou serviço que será contratado. Clique no bloqueio para bloquear/desbloquear o campo.
Anotações	Insira um texto que descreva o compromisso para outros usuários.
Seção de contato	
Rua, Cidade, Estado/ Província, CEP/Código postal, País, Telefone, Fax	Informações de contato padrão da organização do compromisso.
Latitude e longitude	Os valores de **latitude** e **longitude** são usados para marcar o local no mapa de concentração de risco. Consulte TPRM Mapa de concentração de risco.
Seção de classificações de risco	
Classificação de risco calculado	A **classificação de risco calculada calculada**. O valor é a classificação de risco geral do terceiro, calculada após a avaliação, acumulando todas as classificações de risco dos avaliadores de TPR.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Substituir classificação de risco	Opção para substituir a classificação calculada. Se você marcar a caixa de seleção, especifique os seguintes valores: ○ Classificação de risco substituída. Selecione a nova classificação de risco. ○ Substituído em: o sistema preenche automaticamente a data em que a substituição ocorreu. ○ Justificativa: insira o motivo pelo qual você substituiu o valor.

Avaliações de hierarquização de risco de terceiros — Processo legado

As organizações usam o hierarquização de risco para classificar seus terceiros em categorias de risco potencial apresentados no momento da integração. Os níveis de risco predefinidos padrão são Nenhum, Baixo, Secundário, Moderado, Alto e Crítico. Cada nível de risco tem perguntas de avaliação e solicitações de documentos associadas.

O processo de IRQ mais completo substitui a hierarquização

Na aplicação TPRM, o IRQ é um questionário interno que melhora o processo de avaliação de hierarquização original. Os IRQs aprimoram as avaliações de risco internas com maior flexibilidade, controle e escalabilidade. Ao contrário de uma avaliação de hierarquização em que os questionários externos são determinados exclusivamente pelo nível de risco, um IRQ pode acionar dinamicamente questionários externos com base nas respostas dos entrevistados e no nível de risco.

Para habilitar uma transição perfeita para TPRM, você tem a opção de duplicar as avaliações de hierarquização existentes e designá-las como avaliações internas de IRQ. O nível de risco é compatível como um processo legado imutável.

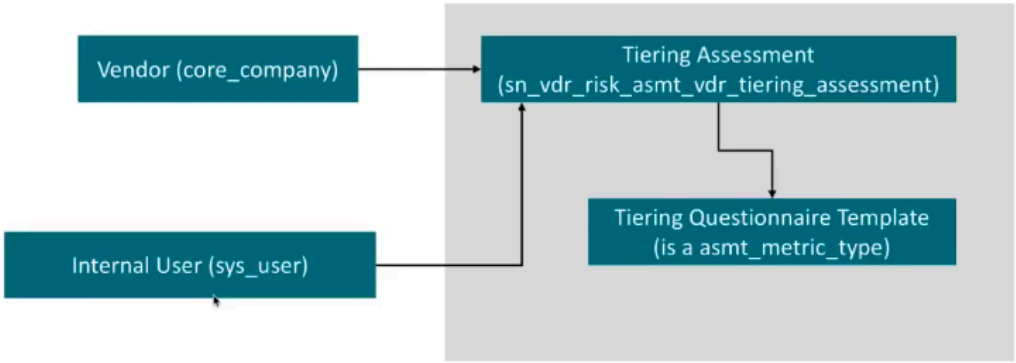
Operação legada

1. A maioria das organizações importa o portfólio de terceiros por meio de uma planilha ou de uma integração com outra solução de integração. Os gerentes de risco de terceiros (TPR) fazem atualizações contínuas nas informações de terceiros, incluindo pontuações de segurança de risco e níveis de risco.
2. O gerente de TPR ou avaliador de TPR determina o nível de risco ou as categorias de exposição de risco para o terceiro.
3. O gerente de TPR seleciona o terceiro, atribui o modelo de questionário de hierarquização e atribui o avaliador interno necessário para concluir a avaliação.

Tradução automática

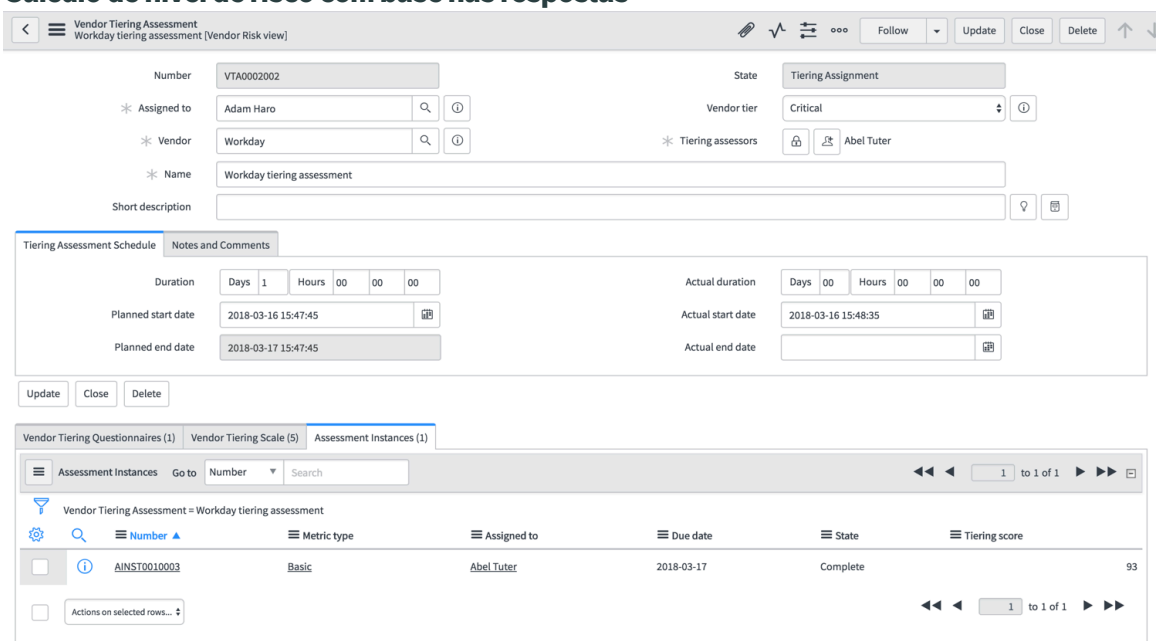
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relacionamento da tabela de avaliação de hierarquização de risco



4. As partes interessadas internas navegam até **Autoatendimento** > **Minhas avaliações e pesquisas** para concluir e enviar a avaliação.
5. Depois que o avaliador interno respondeu ao questionário, o sistema calcula a pontuação de hierarquização como a média de todas as pontuações. O gerente de TPR pode iniciar a avaliação de risco ou uma regra de negócio configurada pode enviar uma automaticamente. Quando a avaliação é encerrada, o sistema atribui um nível de risco ao terceiro com base na pontuação de hierarquização.

Cálculo de nível de risco com base nas respostas



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Escala de hierarquização de risco e cálculos de pontuação

Processo de hierarquização de risco



1. A avaliação de hierarquização inicia uma instância de avaliação para o avaliador interno atribuído.
2. As pontuações de resposta são calculadas para gerar a pontuação de hierarquização.
3. A pontuação de hierarquização é mapeada para camadas de risco.
4. O nível de risco é atribuído ao terceiro quando a avaliação de hierarquização é encerrada.

Criar e iniciar uma avaliação de hierarquização — Processo legado

O avaliador de TPR cria uma avaliação de hierarquização a partir do registro do fornecedor, iniciando o ciclo de vida da avaliação de hierarquização de risco de terceiros. Além disso, os gerentes de risco de terceiros podem selecionar vários terceiros por vez e acionar várias avaliações de hierarquização de risco de terceiros.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O processo de IRQ mais completo substitui o hierarquização.

Importante:

Na aplicação TPRM, o IRQ é um questionário interno que melhora o processo de avaliação de hierarquização original. Os IRQs aprimoram as avaliações de risco internas com maior flexibilidade, controle e escalabilidade. Ao contrário de uma avaliação de hierarquização em que os questionários externos são determinados exclusivamente pelo nível de risco, um IRQ pode acionar dinamicamente questionários externos com base nas respostas dos entrevistados e no nível de risco.

Para habilitar uma transição perfeita para TPRM, você tem a opção de duplicar as avaliações de hierarquização existentes e designá-las como avaliações internas de IRQ. O nível de risco é compatível como um processo legado imutável.

Procedimento

1. Use um dos seguintes métodos para iniciar o processo:
   - Na guia **Risco** do Espaço de gestão de fornecedores, selecione **Criar avaliação de hierarquização** na caixa Ações rápidas.
   - Navegar até **Todos** > **Gestão de risco de terceiros** > **Regras de Envio de Avaliação** > **Envio baseado em camada**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Preencha os campos na guia **Detalhes** e clique em **Salvar**.

Seção Avaliação de hierarquização

Campo	Descrição
Nome	Nome da avaliação de hierarquização.
Descrição resumida	Descrição da avaliação de hierarquização.
Número	Para cada avaliação de hierarquização de risco, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto VTA. O ID exclusivo é usado em todas as referências ao item. Você pode usar o ID para pesquisar ou filtrar o item no qual deseja trabalhar.
Aplica-se a	A entidade à qual a avaliação se aplica: ○ **Terceiro**: a organização primária. ○ **Compromisso**: a organização dentro do terceiro que fornecerá o produto ou serviço.
Terceiro	Fornecedor sendo avaliado.
Estado	○ Rascunho: valor padrão enquanto a avaliação está sendo definida. ○ Aguardando resposta ○ Atribuição da Hierarquização ○ Encerrado
Atribuído a	Gerente de TPR atribuído para gerenciar o processo de avaliação de hierarquização.
Nível de camada	Nível de risco para o terceiro. ○ Crítico ○ Alto ○ Moderada ○ Baixo(a) ○ Secundário(a) Os resultados da avaliação de hierarquização e da avaliação de risco ajudam a determinar o valor. O gerente de TPR pode substituir o valor.
Assistentes de hierarquização	Avaliadores internos responsáveis por concluir a avaliação de nível.

Programação da avaliação de hierarquização

Campo	Descrição
Programação da avaliação de hierarquização	
Duração planejada	Duração estimada da avaliação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Data de início planejada/ Data de término planejada	Data e hora em que o trabalho na avaliação de hierarquização deve começar e terminar.
Duração real	Quantidade de tempo necessária para concluir a avaliação de hierarquização. Este valor é calculado usando a data do **estado real** e a **data de término real**.
Data de início real/Data de término real	Data e hora em que o trabalho na avaliação de hierarquização começou e foi concluído
Anotações e Comentários	
Anotações de trabalho	Informações sobre o processo de avaliação. As anotações de trabalho ficam visíveis para os usuários atribuídos ao problema.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Informações públicas sobre a avaliação de risco de terceiros.

3. Clique em **Salvar**.

   A **seção Compor** na guia **Detalhes** permite que você adicione texto permanentemente ao registro. A seção Atividade é atualizada com todas as ações em problemas e tarefas, envios para contatos de TP e também com anotações de trabalho e comentários que os usuários adicionam ao registro. Adicione texto nos seguintes campos conforme necessário:

   - **Anotações de trabalho (privadas)**: informações sobre a avaliação de risco de terceiros. As anotações de trabalho ficam visíveis somente para usuários internos atribuídos ao processo.
   - **Comentários**: os comentários sobre a avaliação de risco de terceiros ficam visíveis para usuários internos e para contatos de terceiros.

4. Selecione a guia **Questionários** de hierarquização, selecione os questionários a serem usados na avaliação de hierarquização e clique em **Adicionar** e em **Adicionar**.

   Nota:
   O sistema base inclui um questionário de hierarquização de amostra chamado **Básico**. Modifique e salve o questionário para atender às suas necessidades.

5. Clique em **Salvar**.
6. Quando todas as configurações estiverem corretas, clique em **Enviar avaliação**.

Revisar respostas de avaliação de hierarquização — Processo legado

A partir do GRC: TPRM versão 15.0.0, a hierarquização de risco é um processo legado que você não precisa executar. Em vez disso, use o processo de IRQ no Espaço de gestão de fornecedores.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O processo de IRQ mais completo substitui o hierarquização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

Na aplicação TPRM, o IRQ é um questionário interno que melhora o processo de avaliação de hierarquização original. Os IRQs aprimoram as avaliações de risco internas com maior flexibilidade, controle e escalabilidade. Ao contrário de uma avaliação de hierarquização em que os questionários externos são determinados exclusivamente pelo nível de risco, um IRQ pode acionar dinamicamente questionários externos com base nas respostas dos entrevistados e no nível de risco.

Para habilitar uma transição perfeita para TPRM, você tem a opção de duplicar as avaliações de hierarquização existentes e designá-las como avaliações internas de IRQ. O nível de risco é compatível como um processo legado imutável.

O avaliador de TPR pode exibir as respostas da avaliação de hierarquização de risco depois que as partes interessadas internas tiverem enviado sua avaliação e ajustar a pontuação adequadamente.

Procedimento

1. Use um dos seguintes métodos para iniciar o processo:
   - No Espaço de gestão de fornecedores, clique no ícone de lista ( ) e navegue até **Avaliações de risco de hierarquização** > **Abrir atribuídos a mim**.
   - Navegar até **Todos** > **Gestão de risco de terceiros** > **Avaliações de Hierarquização** > **Minhas Avaliações em Aberto**.
2. Revise, adicione ou altere as respostas, conforme necessário.

Criar uma avaliação de risco automatizada quando o nível de risco atribuído mudar - Processo legado

Crie uma avaliação de risco quando o risco mudar para um terceiro usando uma regra de envio de avaliação baseada em camada. Com este processo, você pode começar a reavaliar o risco automaticamente se a origem da mudança de camada for o compromisso ou terceiro.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O processo abrangente do Questionário de Risco Inerente (IRQ) substitui o hierarquização.

Importante:

Na aplicação TPRM, o IRQ é um questionário interno que melhora o processo de avaliação de hierarquização original. Os IRQs aprimoram as avaliações de risco internas com maior flexibilidade, controle e escalabilidade. Ao contrário de uma avaliação de hierarquização em que os questionários externos são determinados exclusivamente pelo nível de risco, um IRQ pode acionar dinamicamente questionários externos com base nas respostas dos entrevistados e no nível de risco.

Para habilitar uma transição perfeita para TPRM, você tem a opção de duplicar as avaliações de hierarquização existentes e designá-las como avaliações internas de IRQ. O nível de risco é compatível como um processo legado imutável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de risco de terceiros** > **Regras de Envio de Avaliação** > **Envio baseado em camada**.
2. Selecione um registro de regra ou escolha **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de provedores de pontuação de segurança

Campo	Descrição
Terceiro	Nome do terceiro ao qual a regra será aplicada. Esta regra também se aplica aos compromissos do terceiro selecionado. **Nota:** Deixe o campo em branco para aplicar a regra a todos os terceiros e compromissos.
Ativo	Opção para ativar ou desativar uma regra de envio de avaliação baseada em camada. Quando você marca a caixa de seleção, a regra de envio da avaliação baseada em camada está ativada. Quando você desmarca a caixa de seleção, a regra é desativada. **Nota:** Quando todas as regras estão desativadas, as avaliações de risco de terceiros não são geradas automaticamente por mudanças de camada.
Camada	Nível de risco que deve gerar automaticamente uma avaliação de risco externo: ◦ Nenhum(a) ◦ Crítico ◦ Alto ◦ Moderada ◦ Baixo(a) ◦ Secundário(a)
Modelo de avaliação	Modelo a ser enviado quando a escala do nível de risco muda para o nível especificado na regra.
Enviar automaticamente para terceiro	Opção para enviar automaticamente uma avaliação de risco externo a um terceiro ou compromisso depois que a avaliação de risco externo for gerada. Se a opção não estiver selecionada, a avaliação externa permanecerá no estado **Rascunho** após ser criada.

4. Selecione **Atualizar**.

Quando uma mudança na camada ativa a regra, o sistema gera uma avaliação de risco externo e a envia para o terceiro ou para o compromisso. Uma avaliação externa só é enviada para a origem da mudança de nível. Se o terceiro ou o compromisso tiver causado a mudança do nível, uma avaliação externa será enviada ao terceiro e ao compromisso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de avaliações de risco externas — Processo legado

Antes que o gerente de RTP feche uma avaliação, as partes interessadas criam problemas e tarefas, geralmente durante o estado **Gerando observações**. O avaliador de TPR atribui terceiros conforme necessário e se comunica usando fluxos de comentários para fechar a não conformidade. O contato primário de terceiros usa o Portal de terceiros para exibir todas as avaliações.

Fluxo de trabalho de avaliação de risco externo

1. O administrador do TPR cria modelos de questionário e solicitação de documentos.
2. O gerente de TPR cria modelos de avaliação de risco interno e externo e também cria as notificações associadas ao fluxo de trabalho.
3. O gerente de TPR prepara e envia o IRQ para as partes interessadas internas.
4. As partes interessadas internas concluem e enviam a avaliação.
5. Depois de receber as avaliações de hierarquização de risco concluídas, o avaliador de TPR atualiza e fecha a avaliação de hierarquização.
6. O gerente de RTP envia as avaliações para o contato primário do terceiro. As avaliações de risco externas podem ser enviadas automaticamente com base nas mudanças em uma pontuação de risco ou em um nível de risco.
7. O contato de terceiros entra no Portal de terceiros para concluir a avaliação de risco.

   O portal de terceiros exibe uma lista de avaliações e o status de cada uma. No portal, o contato primário pode convidar outros colaboradores de terceiros para concluir partes das avaliações. Depois que outros colaboradores são identificados, o contato primário envia a avaliação.
8. O avaliador de TPR revisa os resultados das avaliações e encerra cada avaliação de terceiros, criando problemas para correção conforme necessário. Quando um problema é criado para uma pergunta específica, um indicador visual aparece no portal de terceiros para a pergunta.

Correção

Corrigir um problema significa que o problema subjacente que causa a falha de controle ou a exposição ao risco será corrigido.

Aceitando

Aceitar um problema significa criar uma exceção para uma falha de controle ou risco conhecido. Os controles **Aceitos** permanecem em um estado fora de conformidade até que o controle seja reavaliado. Dessa forma, o problema pode ser usado para documentar observações durante as auditorias.

Tópicos relacionados

Estados do ciclo de vida de uma avaliação de risco de terceiros (externa)

Criar uma avaliação de risco externo — Processo legado

Crie uma avaliação e inicie o ciclo de vida de avaliação de risco de terceiros. Uma avaliação de risco externo especifica os detalhes do terceiro ou compromisso e define o plano para concluir a avaliação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Tradução automática

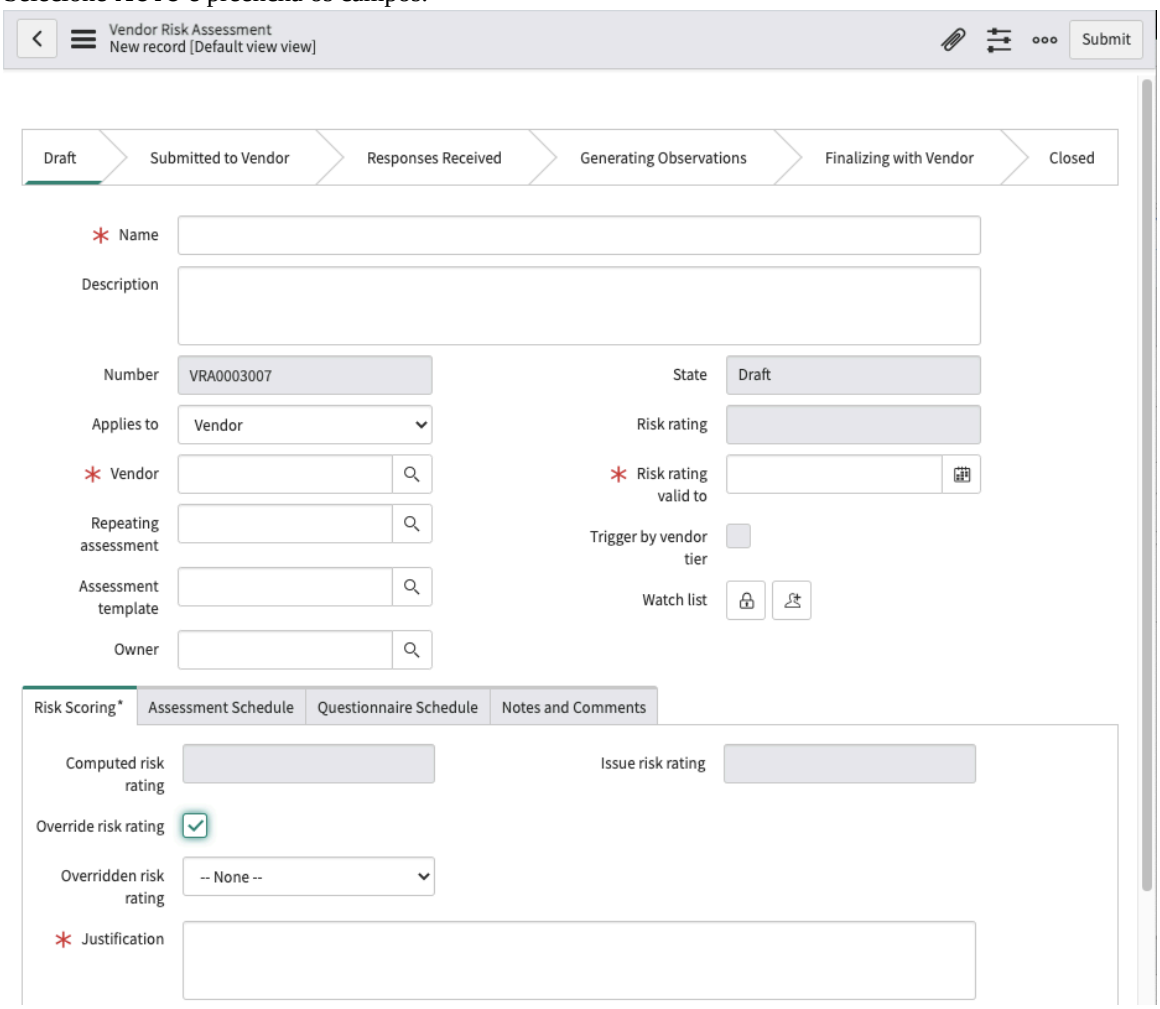
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As avaliações podem ser criadas sob demanda ou podem ser recorrentes em uma programação especificada. Ao criar uma avaliação de risco externo sob demanda, os gerentes de TPR selecionam o modelo de questionário ou o modelo de solicitação de documento e o terceiro. Os gerentes de TPR podem selecionar vários terceiros ao mesmo tempo e acionar automaticamente as avaliações.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de risco de terceiros** > **Avaliações de risco externo** > **Todas as Avaliações**.
2. Selecione **Novo** e preencha os campos.



Formulário de avaliação de risco do fornecedor

Campo	Descrição
Nome	O nome que identifica a avaliação de risco de terceiros em todos os formulários e listas.
Descrição	Uma explicação mais detalhada do problema.
Número	Para cada avaliação de risco externo, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto VRA. O ID exclusivo é usado em todas as referências ao item. Você pode usar o ID para pesquisar ou filtrar o item no qual deseja trabalhar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Aplica-se a	A entidade à qual a avaliação se aplica: **terceiro** ou **compromisso**.
Fornecedor	O terceiro avaliado. **Nota:** Você pode reativar um terceiro que está no status **Encerrado**. Se essa solicitação for aceita e encerrada, o status do terceiro será alterado para **Ativo**.
Compromisso	Selecione o compromisso a ser avaliado. O campo ficará visível somente se você selecionou **Compromisso** no campo **Aplica-se a**.
Avaliação repetida	A avaliação usada para criar a avaliação atual.
Modelo de avaliação	Selecione um modelo de avaliação para criar questionários ou solicitações de documento para esta avaliação. Para usar vários modelos para criar vários questionários ou solicitações de documentos para a avaliação, deixe o campo em branco.
Responsável	O proprietário é a pessoa que possui uma avaliação para fins de auditoria e monitora e gerencia os processos de avaliação gerais. Os proprietários são responsáveis por confirmar que a avaliação foi concluída em tempo hábil pelo terceiro, revisando suas respostas e criando e resolvendo problemas. Para conduzir a avaliação até sua conclusão, os proprietários são notificados quando uma avaliação atinge um marco específico. O proprietário deve ter a função de gerente de RTP ou avaliador de TPR. Para novas solicitações, se o campo **Proprietário** estiver vazio, ocorrerá a seguinte ação: O sistema envia uma notificação por e-mail para todos os usuários do grupo especificado em **Grupo de atribuição**. A mensagem informa que a solicitação foi recebida e está no estado **Novo**. A mensagem também inclui um link para a página de detalhes da solicitação. Consulte Adicionar usuários a grupos com base em responsabilidades. **Nota:** Se o campo **Proprietário** estiver vazio e você selecionar **Iniciar o processo de IRQ**, você se tornará o proprietário.
Grupo de atribuição	Para novas solicitações, o **Grupo de atribuição** é definido como **Atribuidores de solicitação de diligência prévia**. O sistema envia uma notificação por e-mail para todos os usuários do grupo especificado em **Grupo de atribuição**. A mensagem informa que a solicitação foi recebida e está no estado **Novo**. A mensagem também inclui um link para a página de detalhes da solicitação. No formulário de solicitação de diligência prévia: ○ Qualquer membro do grupo pode selecionar **Atribuir a mim** ou definir o campo **Proprietário** como qualquer outro membro do grupo. ○ Um gerente de TPR ou avaliador de TPR pode limpar o campo **Grupo de atribuição** ou alterar o valor para selecionar entre diferentes avaliadores de TPR na lista de seleção de **Proprietário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Estado	O processo de coleta de dados de avaliação de um terceiro passa por vários *estados*. Consulte Estados do ciclo de vida de uma avaliação de risco de terceiros (externa) para obter descrições detalhadas.
Pontuação de risco	A classificação de risco geral do terceiro. ○ Crítico ○ Alto ○ Moderada ○ Baixo(a) ○ Secundário(a) **Nota:** A **classificação de risco** é determinada ao encontrar um intervalo de escala de classificação de risco no qual a pontuação de risco se enquadra. Ele define como um intervalo mínimo e máximo de pontuações de avaliação é mapeado para uma pontuação de risco qualitativa.
Classificação de risco válida até	A data em que a classificação de risco expira. A data deve ser posterior à **classificação de risco válida até o** momento em todos os questionários ou solicitações de documentos associados.
Acionar por nível de risco	Marque a caixa de seleção para iniciar a avaliação quando o nível de risco mudar para o terceiro.
Lista de observação	Adicione usuários que devem ser notificados quando este registro for modificado.
Pontuação de risco **Nota:** As classificações de risco são calculadas e exibidas após o recebimento das respostas da avaliação.	
Classificação de risco calculado	Média das classificações de risco da área de risco de terceiros.
Substituir classificação de risco	Marque a caixa de seleção para substituir a classificação de risco calculada para o terceiro. Quando selecionado, as mudanças futuras na classificação de risco da avaliação afetarão somente a classificação de risco calculada, não a classificação de risco. **Nota:** Se você desmarcar uma caixa de seleção marcada, a classificação de risco calculada será copiada para a avaliação.
Classificação de risco substituída	Se você selecionou **Substituir classificação de risco**, insira a nova classificação de risco.
Justificativa	Se você selecionou **Substituir classificação de risco**, deverá inserir um motivo para a substituição.
Classificação de risco do problema	A classificação de risco para problemas associados aos terceiros que estão sendo avaliados. A classificação de risco do problema é baseada na prioridade dos problemas encerrados e em como eles foram resolvidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Se o problema for **Encerrado e Concluído**, isso indica que o problema foi resolvido. ○ Se o problema foi **encerrado incompleto**, isso indica que o terceiro não conseguiu concluir as perguntas associadas. ○ Se o problema foi **Encerrado Cancelado**, isso indica que o problema não precisou ser resolvido. Se o problema estiver encerrado e o **Estado** da avaliação não estiver encerrado ou cancelado, a **classificação de risco** do problema será recalculada e exibida. **Nota:** A **classificação de risco calculado** não é afetada por este cálculo.
Substituir classificação de risco	Opção para substituir a classificação de risco calculada para o terceiro. Quando selecionado, todas as mudanças futuras feitas na classificação de risco da avaliação afetarão somente a classificação de risco calculada, não a classificação de risco. **Nota:** Se a caixa de seleção estiver marcada e depois desmarcada, a classificação de risco calculada será usada.
Classificação de risco substituída	Se você selecionou **Substituir classificação de risco**, insira a nova classificação de risco.
Justificativa	Se você selecionou **Substituir classificação de risco**, deverá inserir um motivo para a substituição.
Programação de avaliação	
Duração planejada (dias)	Duração estimada da avaliação
Data de início planejada/ Data de término planejada	Datas e horas planejadas de início e conclusão para o trabalho na avaliação.
Criado(a) por	Usuário que criou este registro.
Criação	Data/hora em que o registro foi criado.
Duração real	A quantidade de tempo necessária para concluir a avaliação de risco de terceiros. Este campo é calculado usando a data do **estado real** e a **data de término real**.
Data de início real	Data e hora em que o trabalho na avaliação começou.
Data de término real	Data e hora de conclusão da avaliação.
Atualizado em	Data/hora da última atualização do registro.
Programação de questionário	

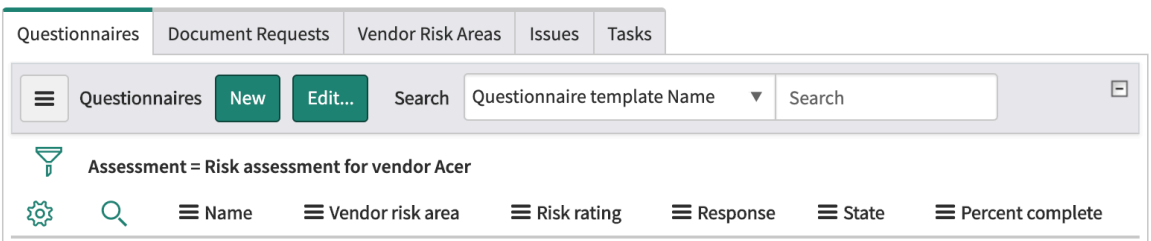
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Duração planejada (dias)	A quantidade de tempo dada ao terceiro para concluir a avaliação. O valor é calculado usando a data do **estado planejado** e a **data de término planejada**.
Duração de revisão (dias)	Tempo alocado para o cliente revisar todos os questionários.
Prazo	Prazo para o terceiro responder e retornar todos os questionários.
Data de conclusão	Data real em que o terceiro concluiu todos os questionários.
Enviado para o fornecedor	Data de entrega para questionários de terceiros.
Reenviado para o fornecedor	Data em que os questionários são reenviados para o terceiro.
Respostas esperadas por	A data em que sua organização espera que as respostas sejam retornadas pelo contato de terceiros.
Anotações e Comentários	
Anotações de trabalho	Informações sobre a avaliação. As anotações de trabalho ficam visíveis para os usuários atribuídos ao problema.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Informações públicas sobre a avaliação.

3. Salve o registro.

   Listas relacionadas adicionais são exibidas. Se você deixou o campo **Modelo de avaliação** em branco e deseja usar modelos de avaliação para associar vários questionários e/ou solicitações de documentos a essa avaliação, use as listas relacionadas a Questionários ou Solicitações de documentos.



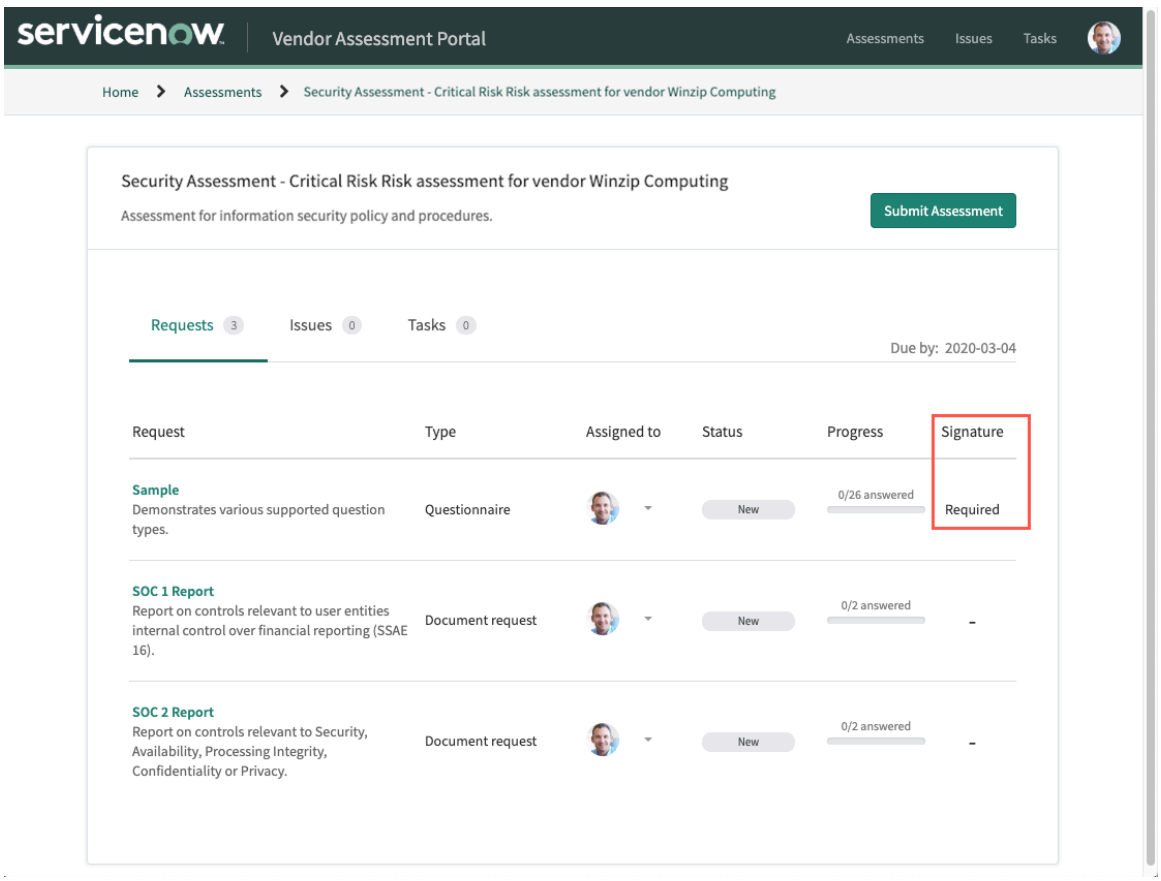
4. Para associar questionários existentes e/ou solicitações de documentos à avaliação, execute as etapas a seguir.
   a. Abra a lista relacionada Questionários ou Solicitações de documentos.
   b. Selecione **Editar**, selecione os questionários ou solicitações de documentos a serem usados e selecione **Salvar**.
   c. Repita para o outro tipo de pergunta, se necessário.
5. Para criar novos modelos de questionário e/ou solicitação de documento e associá-los à avaliação, consulte Criar um modelo de questionário ou solicitação de documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
Na próxima etapa, você pode optar por enviar o questionário ao terceiro. Para preencher previamente o questionário com respostas da avaliação encerrada mais recentemente, você deve selecionar a opção **Incluir respostas anteriores** antes de enviá-lo ao terceiro. A configuração não pode ser alterada depois que o questionário é enviado ao terceiro. Consulte Criar um modelo de questionário ou solicitação de documento.

6. Selecione **Enviar para terceiros**.
   - O estado da avaliação muda para **Enviado a terceiros**.
   - Os modelos selecionados geram questionários e/ou solicitações de documentos.
   - Se a opção **Incluir respostas anteriores** estiver selecionada para um questionário, as respostas anteriores serão copiadas e adicionadas ao questionário de saída. A notificação no Portal de terceiros inclui o número, o nome e a data de encerramento da avaliação que forneceu as respostas. A notificação também inclui um link para a avaliação.
   - O contato primário de terceiros recebe uma notificação por e-mail que inclui um link para a avaliação no Portal de terceiros.
7. Quando o contato do terceiro estiver pronto para responder à avaliação, ele abrirá a avaliação no Portal de terceiros.



Nota:
No exemplo, um dos questionários requer uma assinatura. O terceiro ou revisor deve salvar e assinar eletronicamente o questionário ou a solicitação de documento antes que ele possa ser enviado. Para obter mais informações, consulte Assinaturas eletrônicas em questionários ou solicitações de documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. O avaliador de TPR muda o estado da avaliação para **Gerando observações**.

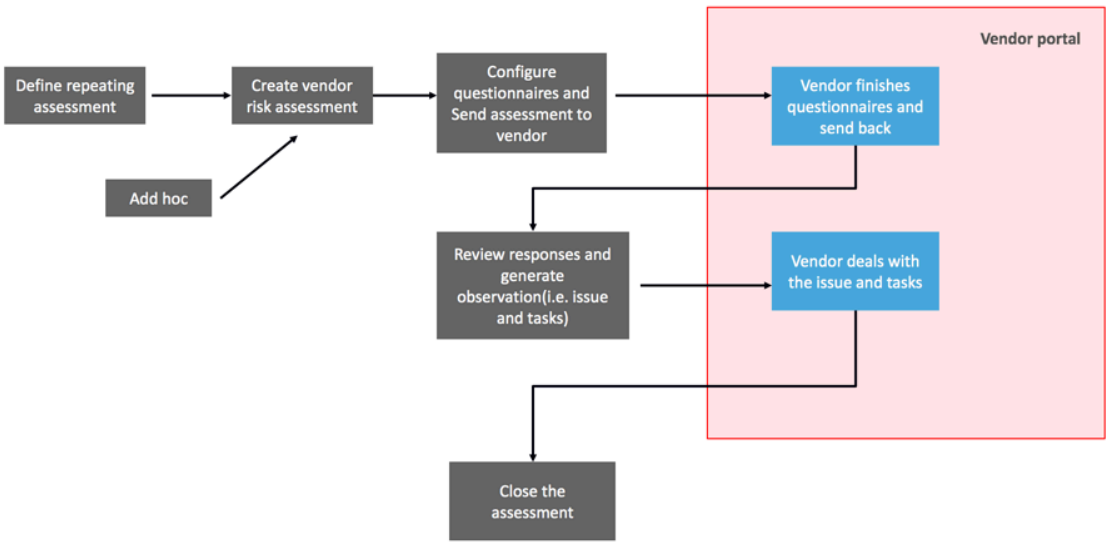
   Durante esse tempo, o avaliador de TPR pode selecionar o link **Exibir resposta** na lista relacionada Solicitações de documentos ou Questionários para exibir a resposta e fornecer comentários ou respostas de mudança, conforme necessário.

   Para todos os problemas que surgem, o avaliador de TPR cria um problema para rastrear o processo de correção (finalizando com terceiros).

9. O avaliador de RTP move a avaliação para o estado **Encerrado**.

O que Fazer Depois

O avaliador de TPR trabalha por meio do portal de terceiros com o terceiro para fechar a avaliação.



Como gerenciar o portal de terceiros

Contatos de terceiros respondem a questionários, solicitações de documentação, tarefas e problemas no portal de terceiros. O portal é o ponto de interação entre terceiros e avaliadores de risco.

Contratos de terceiros

Contatos de terceiros são os indivíduos que representam o terceiro. Usando o portal de terceiros, eles podem responder a questionários, trabalhar em tarefas e resolver problemas levantados pela sua equipe de avaliação de risco de terceiros. Os contatos de terceiros são primários ou secundários. O contato primário é o indivíduo atribuído que recebe os questionários de avaliação. Cada terceiro deve ter pelo menos um contato primário. O editor de terceiros [vendor_editor], o gerente de risco de terceiros (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager], o avaliador de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] ou o contato primário podem criar contatos de terceiros.

Você atribui a responsabilidade de **contato primário** ao contato do terceiro que pode responder diretamente a perguntas de avaliação ou atribui outro contato no terceiro para responder às perguntas. Os contatos primários podem gerenciar outros contatos do terceiro.

Duas funções são atribuídas automaticamente aos contatos de terceiros: vendor_contact e snc_external. A função vendor_contact fornece aos contatos de terceiros acesso ao portal de terceiros, enquanto a função snc_external é uma proteção que restringe o acesso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

somente ao portal. A função snc_external ajuda a impedir qualquer entrada não autorizada em sua instância. Para obter mais informações, consulte Configurar contatos de terceiros.

Nota:
Os contatos de terceiros veem o nome da sua organização em todas as referências no portal de terceiros. Você especifica o nome na configuração da propriedade `sn_vdr_risk_asmt.company.name`. Consulte Configurar propriedades do TPRM.

Tarefas para contatos de terceiros

O contato primário de terceiros pode executar as seguintes tarefas:

- Delegue questionários, tarefas e problemas a outros contatos de terceiros.
- Exiba e atualize as informações de contato de terceiros.
- Atualize as preferências de notificação.

Contatos de terceiros secundários podem usar o portal para executar as seguintes tarefas:

- Exibir e responder a avaliações "atribuídas a mim".
- Mude uma senha ou solicite uma nova senha.

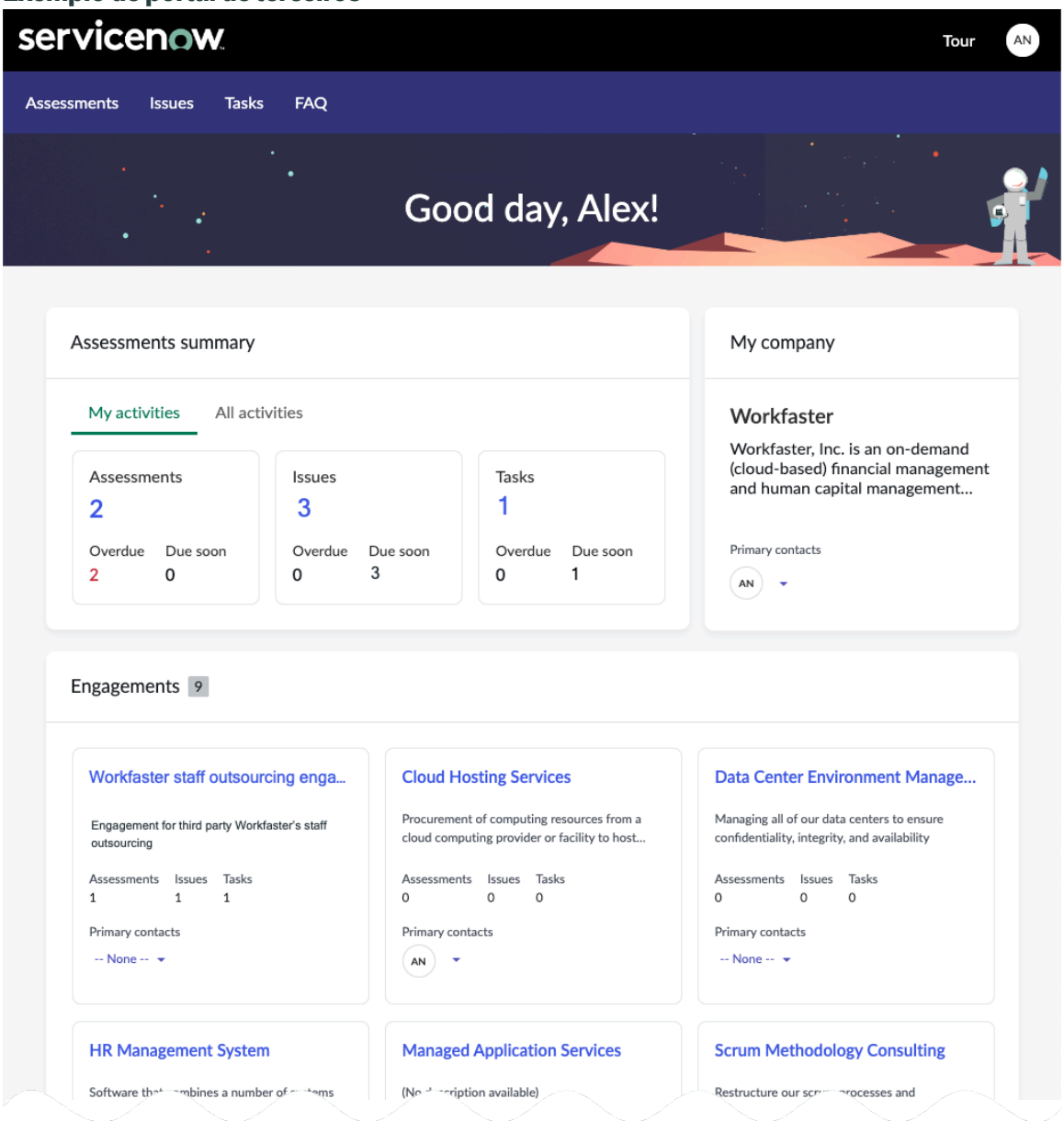
Importante:
A função de contato de terceiros deve ser usada somente para contatos externos. A função proíbe o acesso ao Now Platform e concede acesso somente ao portal de terceiros.

Os contatos de terceiros veem o portal conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de portal de terceiros



Tradução automática

Iniciando o portal

Contatos de terceiros iniciam o portal usando **[URL da sua instância]/svdp**).

Como aprender a usar o portal — a página de perguntas frequentes

Contatos de terceiros podem selecionar **Perguntas frequentes** para exibir respostas a perguntas comuns, como como convidar usuários adicionais para o portal e como atribuir contatos primários a registros de terceiros ou de compromisso.

Como gerenciar contatos de terceiros

Os usuários em sua organização com a função de avaliador de risco de terceiros [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] usam TPRM para gerenciar as seguintes atividades de contato de terceiros:

- Crie um login para um novo contato de terceiros.
- Habilite ou desabilite um login de contato de terceiros.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Redefinir uma senha para um contato de terceiros.
- Atribua uma função de usuário a um contato de terceiros.
- Atribua um contato de terceiros a uma avaliação.
- Exiba e atualize as informações de contato do cliente.
- Acesse as avaliações concluídas.

Para obter mais informações, consulte Configurar contatos de terceiros e Gerenciar o acesso de seus contatos de terceiros.

Nota:
Se necessário, você pode responder em nome de terceiros ou compromissos a questionários. Para obter mais informações, consulte Responder a um questionário para um terceiro ou compromisso.

A propriedade **Permitir que avaliadores respondam/editem questionários para contatos de terceiros** (`sn_svdp.allow_assessor_edit`) deve estar ativa. Para obter mais informações sobre como configurar esta propriedade, consulte Configurar propriedades do TPRM.

Tópicos relacionados

Assinaturas eletrônicas em questionários ou solicitações de documentos

Como usar o questionário SIG para uma avaliação de risco

Configurar contatos de terceiros

Configure seus contatos de terceiros para que você possa enviar avaliações, resolver problemas e comunicar quaisquer informações adicionais necessárias com esses contatos usando Gestão de risco de terceiros.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager e administrador para as etapas 4 e 5

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Contatos de terceiros são usuários externos na organização de terceiros. Eles usam o portal de terceiros para organizar, priorizar e executar tarefas com segurança, como responder a questionários para avaliações, executar tarefas e se comunicar com sua equipe de avaliação de risco sobre problemas. Você concede acesso ao Portal de terceiros e especifica as permissões para contatos de terceiros. O gerente de risco de terceiros (TPR) deve entrar em contato com um membro da equipe com a função de administrador para concluir as etapas 4 e 5.

Importante:
A função de contato de terceiros deve ser usada somente para contatos externos. A função proíbe o acesso à sua instância Now Platform e concede acesso somente ao portal de terceiros.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de risco de terceiros** > **Terceiros** > **Contatos de terceiros** para determinar se um contato de terceiros já foi atribuído.

   O número de contatos é listado para cada terceiro na página de contatos de terceiros.

2. Na página de contatos de terceiros, selecione um terceiro para exibir a lista de contatos associados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para gerenciar contatos existentes:
  - Selecione cada contato para verificar se o contato está associado ao terceiro apropriado, está ativo e, se aplicável, está especificado como o contato primário.

    Nota:
    Os questionários, solicitações de documentos e problemas atualmente atribuídos ao contato são listados na guia associada.

  - Se você não tiver a função de administrador, peça a um usuário que tenha para verificar se a função vendor_contact aparece para o usuário na lista relacionada Funções. Se o usuário com a função de administrador não puder ver a lista relacionada a funções, ele precisará ir para a etapa 4. Se o usuário com a função de administrador não puder ver a função vendor_contact listada para o usuário, ele precisará ir para a etapa 5 .

Nota:
Para obter mais informações sobre como gerenciar contatos de terceiros, consulte Gerenciar o acesso de seus contatos de terceiros.

- Para adicionar um contato, selecione **Novo** e prossiga com as etapas a seguir.

Nota:
É normal que um contato tenha a função snc_external porque a função vendor_contact a inclui.

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de contato de terceiros

Campo	Descrição
Nome, Sobrenome, E-mail, Cargo, Departamento	Informações de contato padrão do usuário na organização de terceiros.
ID do Usuário	ID usada para fazer login na instância do portal de terceiros.
Terceiro	Organização de terceiros do contato.
Idioma, Fuso horário	Idioma e fuso horário preferenciais para o usuário na organização de terceiros.
Ativo	Opção para ativar o contato a ser qualificado para trabalhar no portal de terceiros.
Contato primário	Contato de terceiro que pode responder diretamente a perguntas de avaliação ou atribuir outro contato no terceiro para responder às perguntas. Eles também podem gerenciar outros contatos para o terceiro.

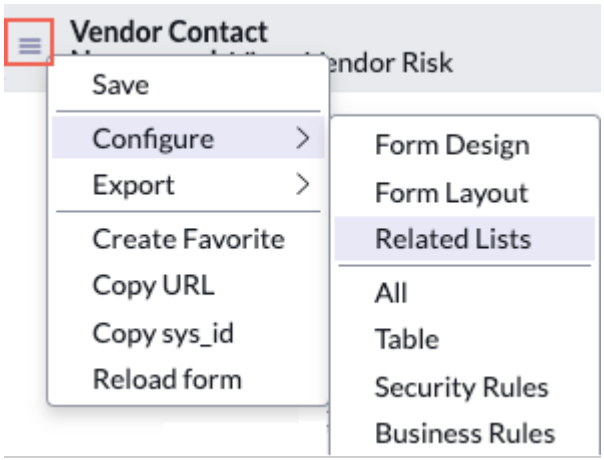
Nota:
Uma notificação por e-mail é enviada para o novo contato de terceiros depois que o formulário é enviado. O e-mail contém um link para o portal de terceiros e credenciais de login.

Tradução automática

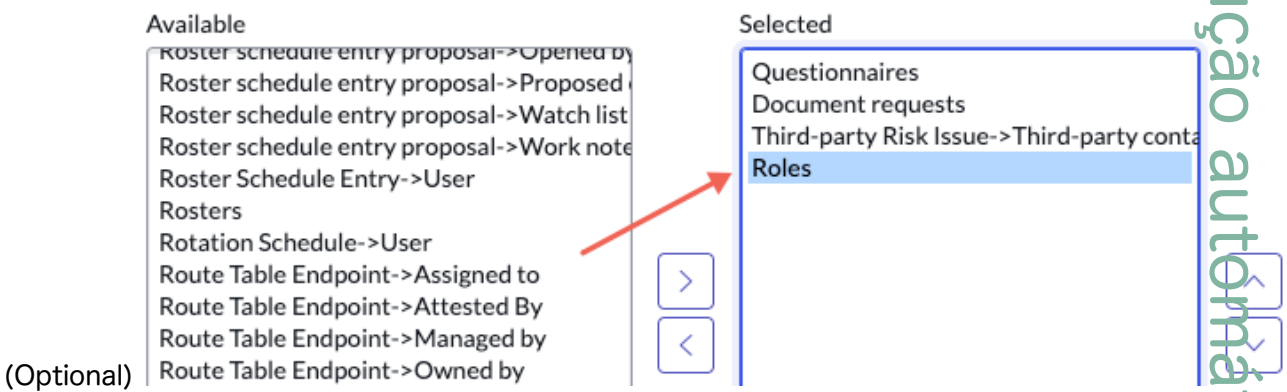
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. **Opcional:** Valide se cada contato tem a função de contato do fornecedor adicionando o valor de **Funções** à página Contato do fornecedor.

   a. Adicione a lista relacionada Funções selecionando o ícone de ações e selecionando **Configurar** > **Listas relacionadas**.



   b. Mova a lista relacionada Funções para a lista Selecionada e selecione **Salvar**.

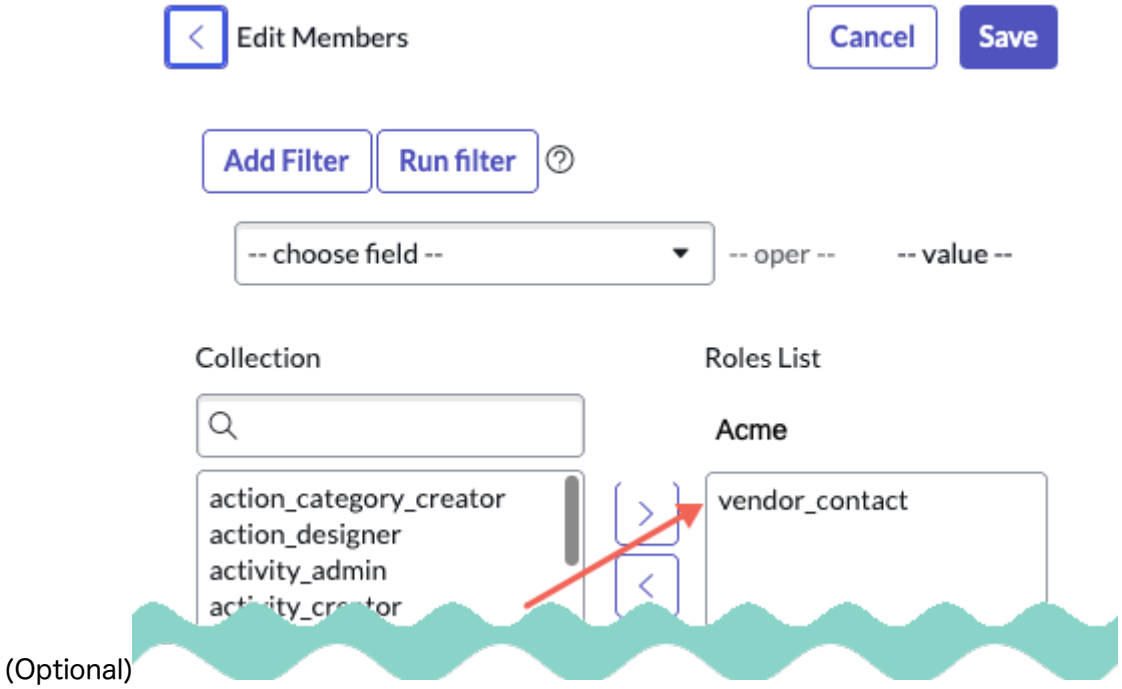


(Optional)

5. **Opcional:** Conceda aos contatos de terceiros acesso ao portal de terceiros selecionando **Editar** e adicionando **vendor_contact** à lista Funções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



(Optional)

Aviso:
Se o usuário tiver outras funções, como snc_internal, ele também poderá fazer login na sua plataforma e ter visibilidade sobre registros críticos.

Gerenciar o acesso de seus contatos de terceiros

Exiba seus contatos de terceiros existentes e ajuste suas informações e permissões de acesso conforme necessário usando Gestão de risco de terceiros. Ao manter os detalhes de contato atualizados, você pode ajudar a evitar que seus contatos de terceiros obtenham acesso não autorizado ou percam o acesso autorizado ao portal de terceiros.

Antes de Iniciar

O gerente de risco de terceiros (TPR) deve entrar em contato com um membro da equipe com a função de administrador para concluir as últimas 3 opções da etapa 3.

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager e admin para concluir as últimas 3 opções da etapa 3.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Seus contatos de terceiros são usuários externos na organização de terceiros. Eles usam o portal de terceiros para organizar, priorizar e executar tarefas com segurança, como responder a questionários para avaliações e se comunicar com sua equipe de avaliação de risco sobre problemas. Você também pode ajustar o acesso ao portal de terceiros e as permissões para seus contatos de terceiros.

Procedimento

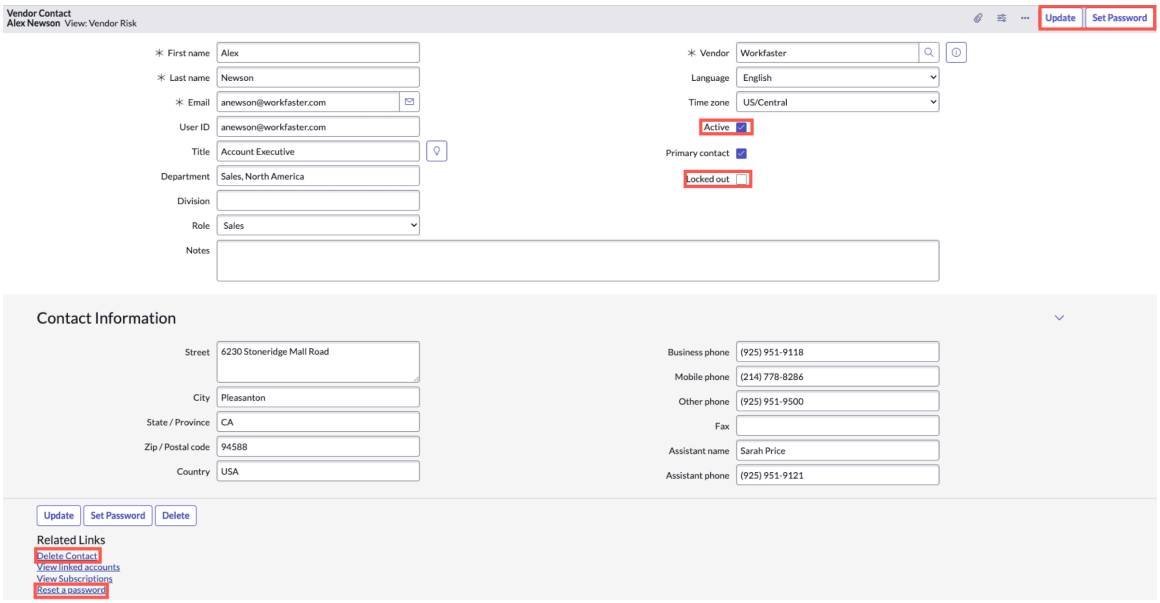
1. Navegar até **Todos** > **Gestão de risco de terceiros** > **Terceiros** > **Contatos de terceiros** para exibir seus contatos de terceiros existentes.

   O número de contatos é listado para cada terceiro na página de contatos de terceiros.

2. Selecione o terceiro para o qual você deseja exibir a lista de contatos associados e selecione o contato do terceiro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. **Opcional:** Gerencie o acesso ao portal para seus contatos de terceiros.

4. Selecione **Atualizar**.

> **Nota:**
> Para obter mais informações sobre como configurar contatos de terceiros, consulte Configurar contatos de terceiros e Habilitar e-mail com contatos de terceiros.

Assinaturas eletrônicas em questionários ou solicitações de documentos

Questionários ou solicitações de documentos podem exigir assinaturas eletrônicas de contatos e/ou revisores de terceiros.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

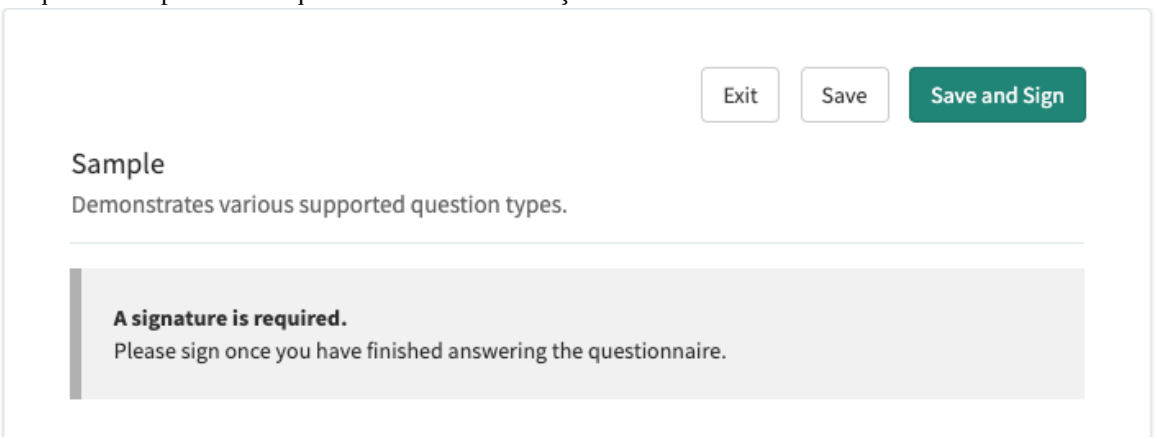
Depois que um questionário ou solicitação de documento é enviado ao terceiro, o gerente de risco de terceiros (TPR) ou o avaliador de TPR recebe uma notificação por e-mail que inclui um link para o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

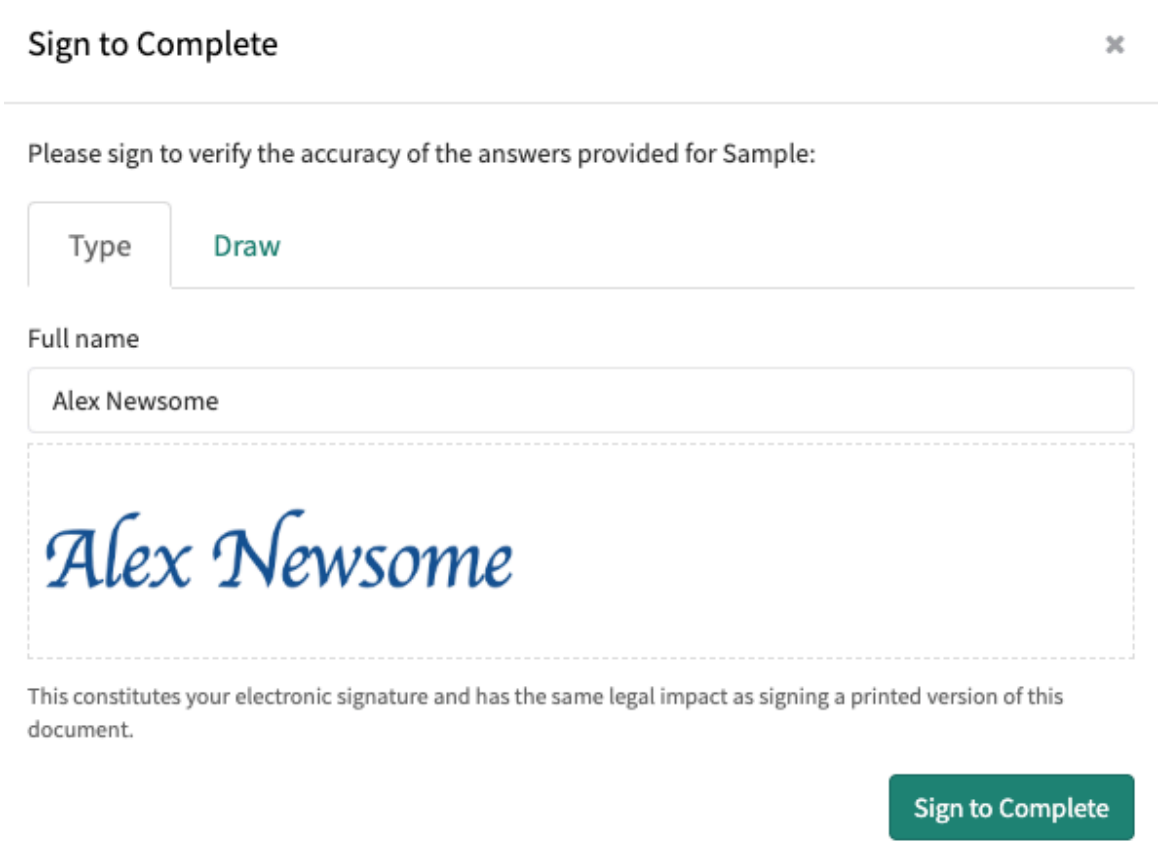
Procedimento

1. Clique no link para abrir o questionário ou a solicitação de documento.



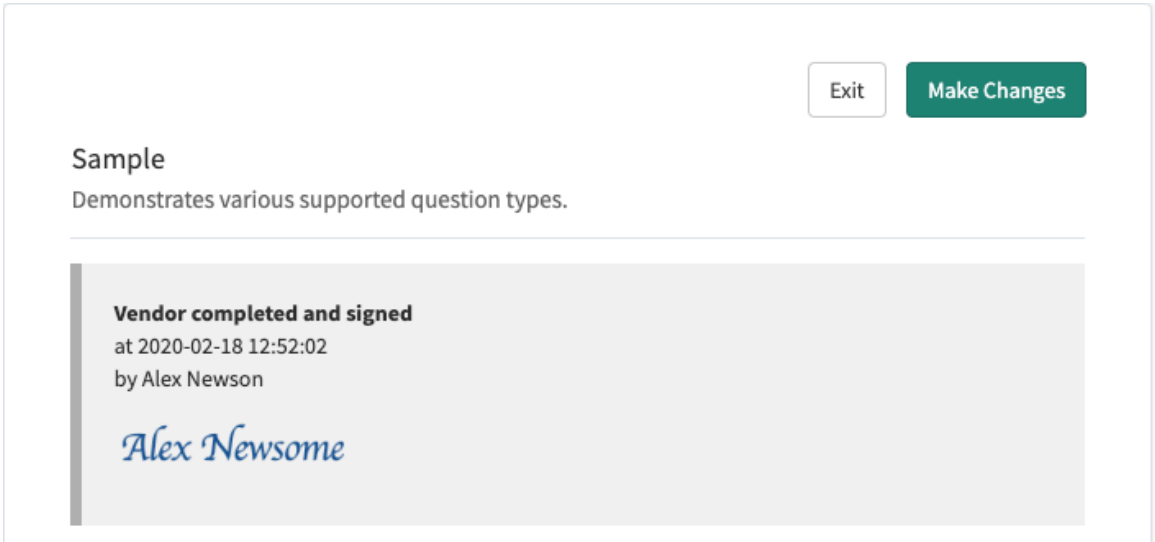
Nota:
Observe que uma assinatura é necessária para o questionário de **amostra**. Abra o questionário que requer uma assinatura.

2. Preencha o questionário ou a solicitação de documentos e, quando tiver respondido às perguntas, clique em **Salvar e assinar**.
3. Use a guia **Tipo** para inserir seu nome ou use a guia **Desenhar** para fornecer uma assinatura de forma livre e clique em **Assinar para concluir**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Para atualizar o questionário ou a solicitação de documento de qualquer forma, clique em **Fazer mudanças**.
   A assinatura é removida e você deve assinar novamente após fazer as mudanças.
5. Depois de concluir e assinar a avaliação, clique em **Sair** e repita o processo para quaisquer questionários adicionais ou solicitações de documentos na avaliação.
6. Quando você tiver concluído todos os questionários ou solicitações de documentos na avaliação, clique em **Enviar avaliação**.

Nota:
Você não pode enviar uma avaliação até que todos os itens que exigem assinaturas eletrônicas tenham sido assinados.

Resultado
O estado da avaliação muda para **Resposta recebida**e as pontuações de risco são calculadas.

Como usar o questionário SIG para uma avaliação de risco

Os terceiros podem usar o Avaliações compartilhadas questionário de coleta de informações padronizadas (SIG) para fornecer documentação de avaliação na aplicação Gestão de risco de terceiros. O contato de terceiros pode carregar a planilha SIG pré-preenchida ou responder a um questionário baseado em formulário que é importado para a instância.

Versões do SIG compatíveis

TPRM O é compatível com a versão atual do SIG e versões anteriores até 2021. As seguintes versões do SIG são compatíveis:

- SIG completo 2024, 2023, 2022 e 2021
- SIG Core 2024, 2023, 2022 e 2021
- SIG Lite 2024, 2023, 2022 e 2021

Nota:
As versões do SIG 2020 estão disponíveis para reativação. As versões do SIG 2020 são desativadas por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

O sistema base inclui amostras de questionários do SIG. Esses questionários não fornecem as respostas corretas. Os modelos fornecidos pelo serviço Avaliações compartilhadas não incluem as respostas corretas. Você tem que determinar as respostas corretas e erradas.

As perguntas sim ou não nos questionários SIG de exemplo não incluem lógica de pontuação. Por padrão, todas as respostas Sim nas amostras são classificadas como corretas. Você deve configurar a lógica para suas próprias necessidades.

Limitações do SIG

Seu terceiro pode ter os seguintes problemas ao usar um SIG:

- Se um terceiro carregar uma versão anterior ao SIG compatível mais antigo, todas as respostas para perguntas correspondentes serão importadas e todas as perguntas não correspondentes serão importadas com respostas vazias para o terceiro responder mais tarde.
- Se um terceiro tentar carregar os dados de uma versão do SIG que é mais antiga que a versão atual, algumas perguntas podem não ser mapeadas ou analisadas corretamente (por exemplo, se você carregar dados do SIG 2021 completo no SIG 2022 completo).
- Não há suporte para o carregamento de uma versão do SIG anterior a 2021.

Para obter instruções que você pode enviar para contatos de terceiros, consulte Contatos de terceiros — Responder usando o SIG.

Nota:
Para obter mais informações sobre como usar o GRC: plug-in Integração de questionários SIG, consulte Integração de questionário de coleta de informações padronizadas (SIG), Instale o GRC: Integração de questionário SIGe Verificar a integração do questionário SIG em Gestão de risco de terceiros.

Tópicos relacionados

Contatos de terceiros — Responder usando o SIG

Contatos de terceiros — Responder usando o SIG

Use o questionário Avaliações compartilhadas de coleta de informações padronizadas (SIG) para fornecer documentação de avaliação no portal de terceiros. Você pode carregar a planilha SIG preenchida previamente ou importar um questionário baseado em formulário.

Antes de Iniciar
Função necessária: vendor_contact

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
TPRM O é compatível com a versão atual do SIG e versões anteriores até 2021. As seguintes versões do SIG são compatíveis:

- SIG completo 2024, 2023, 2022 e 2021
- SIG Core 2024, 2023, 2022 e 2021
- SIG Lite 2024, 2023, 2022 e 2021

Nota:
As versões do SIG 2020 estão disponíveis para reativação. As versões do SIG 2020 são desativadas por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você carregar uma versão anterior ao SIG compatível mais antigo, todas as respostas para perguntas correspondentes serão importadas e todas as perguntas não correspondentes serão importadas com respostas em branco para você responder mais tarde.

Importante:
Se você tentar carregar dados de uma versão do SIG mais antiga que a versão atual, algumas perguntas poderão não ser mapeadas ou analisadas corretamente (por exemplo, se você carregar dados do SIG 2022 completo no SIG 2023 completo). Não é possível carregar uma versão do SIG anterior a 2021.

Procedimento

1. Faça login no Portal de terceiros em `https://`<myCompany> .service-now.com/svdp .
2. Carregue um questionário preenchido ou conclua o questionário.
3. Envie o questionário do SIG no portal de terceiros.
   O questionário completo do SIG agora está disponível para revisão pelo solicitante.

Como usar relatórios e pontuações de inteligência de risco

Solicite relatórios ou pontuações de inteligência de risco diretamente de seus provedores de conteúdo de inteligência de risco externos usando a aplicação Gestão de risco de terceiros. Essas informações podem ser solicitadas e gerenciadas com base na importância ou no nível de risco do terceiro individual.

Visão geral da inteligência de risco

Os provedores de inteligência de risco são empresas especializadas em analisar e gerar pontuações de risco para vários domínios de risco de terceiros. Esses provedores oferecem serviços semelhantes aos sistemas de pontuação de crédito pessoal, fornecendo dados que ajudam as organizações a avaliar terceiros.

Se você tiver a função de avaliador de risco de terceiros (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_assessor] ou gerente de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager], poderá usar a aplicação TPRM para solicitar pontuações ou relatórios para terceiros usando o formulário de solicitação de inteligência de risco. Depois que os relatórios e pontuações são gerados pelo provedor de inteligência de risco, os links para esses relatórios são entregues e associados a esse registro de relatório de inteligência de risco.

As informações nesses relatórios podem abranger vários tópicos, incluindo riscos geopolíticos, estabilidade econômica, tendências específicas do setor e mudanças regulatórias que podem afetar sua interação com terceiros. Você pode solicitar diferentes tipos de relatórios, como relatórios de risco de crédito, relatórios de conformidade, relatórios de risco estratégico e muito mais, para os requisitos específicos do programa de gestão de riscos.

Configuração de provedores de inteligência de risco e tipos de solicitação

Se você tiver a função de revisor de avaliação de RTP [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer], deverá registrar os provedores e configurar os provedores e os tipos de solicitação na aplicação Gestão de risco de terceiros antes de solicitar um relatório. Para obter mais informações, consulte Registrar um provedor de inteligência de risco, Configurar um serviço do provedor de inteligência de risco e Configurar um tipo de solicitação para um provedor.

Nota:
Você pode solicitar relatórios de risco para terceiros, mas não para compromissos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitação de inteligência de risco

Como gerente de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager], avaliador de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_assessor] ou negociador de contratos [sn_vdr_risk_asmt.contract_negotiator] atribuído à solicitação de diligência prévia, você pode solicitar um relatório de inteligência de risco (RIR) ou pontuar para obter informações sobre o quão confiável um terceiro específico pode ser. Você seguiria este processo para solicitar relatórios ou pontuações de inteligência de risco:

1. Preencha o formulário de solicitação de RIR. Uma solicitação de RIR pode ser associada a uma solicitação de terceiros ou de diligência prévia. Quando você associa uma solicitação de RIR a uma solicitação de diligência prévia, revisores e aprovadores podem acessar com mais facilidade todas as atividades, pontuações, relatórios e detalhes relacionados por meio da guia de **solicitação de relatório de Inteligência de risco** no Espaço de gestão de fornecedores[var.vendor-management-ws]. Para obter mais informações, consulte Solicitar um relatório de inteligência de risco e Solicitar um relatório de inteligência de risco associado a uma solicitação de diligência prévia.

   Nota:
   Se você quiser associar uma solicitação de RIR a uma solicitação de diligência prévia, isso deverá ser feito após a conclusão do questionário de risco inerente (IRQ), ou seja, quando a solicitação de diligência prévia tiver entrado no estado de IRQ em andamento.

2. O gerente de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager] e sua equipe revisam a solicitação.
3. O gerente de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager], o avaliador de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_assessor] ou o negociador de contratos [sn_vdr_risk_asmt.contract_negotiator] atribuído à solicitação de diligência prévia pode enviá-la se ela for aprovada. Depois que a solicitação foi enviada e entrou no estado Pedido pendente, todos os campos na seção Solicitação de relatório de inteligência de risco são somente leitura para ajudar a evitar que pedidos incorretos sejam enviados ao provedor.

   Nota:
   O gerente de TPR, o avaliador de TPR ou o negociador de contratos podem cancelar uma solicitação de RIR enquanto a solicitação está no estado Aberto ou Pedido pendente. Uma solicitação de RIR também pode ser cancelada se o relatório não for mais necessário devido a novas informações que afetam o terceiro ou alguma outra mudança.

4. Depois que os relatórios e pontuações são gerados pelo provedor de inteligência de risco, os links para esses relatórios e as pontuações são entregues e associados à solicitação de relatório de inteligência de risco. A solicitação de RIR entra no estado Encerrado concluído.

Para obter mais informações sobre solicitações de RIR e seus estados de processo, consulte Gestão de solicitações de relatório de inteligência de risco.

Nota:
Você não pode ter várias solicitações de RIR com o mesmo provedor, tipo de solicitação ou terceiro. Por exemplo, se você já associou uma solicitação de RIR a um terceiro, não poderá solicitar o mesmo relatório do mesmo provedor como parte de uma solicitação de diligência prévia para um compromisso. Esse processo ajuda a impedir que pedidos duplicados sejam enviados ao provedor.

Você pode adicionar manualmente pontuações a terceiros e usar a lista relacionada Pontuações de inteligência de risco para revisar as informações básicas sobre as

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

pontuações existentes de um terceiro. Para obter mais informações, consulte Adicionar uma pontuação de inteligência de risco aos dados de risco de um terceiro.

Acompanhamento de informações relacionadas a sanções

Ao rastrear informações relacionadas a sanções sobre seus terceiros, você pode verificar se esse terceiro está envolvido em atividades proibidas ou restritas por sanções ou regulamentações governamentais. Registrar e atualizar informações relacionadas a sanções para terceiros mantém sua equipe informada enquanto você revisa e aprova uma solicitação de diligência prévia como parte do seu programa de risco de terceiros. Para obter mais informações sobre como rastrear informações relacionadas a sanções, consulte Rastrear informações relacionadas a sanções.

Solicitar um relatório de inteligência de risco

Solicite um relatório de inteligência de risco (RIR) ou pontuação para obter informações sobre o quão confiável um terceiro específico pode ser usando a aplicação Gestão de risco de terceiros.

Antes de Iniciar

Você deve configurar e registrar todos os provedores de inteligência de risco e configurar os tipos de solicitação para que eles estejam disponíveis como seleções no formulário de relatório de inteligência de risco. Para obter mais informações, consulte Registrar um provedor de inteligência de risco, Configurar um serviço do provedor de inteligência de risco e Configurar um tipo de solicitação para um provedor.

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_assessor ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode solicitar diferentes tipos de relatórios de inteligência de risco, como relatórios de risco de crédito, relatórios de conformidade, relatórios de risco estratégico e muito mais para os requisitos específicos do programa de gestão de riscos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração do provedor de inteligência de risco** > **Solicitações de relatório**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter descrições de todos esses campos, consulte Formulário de solicitação de relatório de inteligência de risco. Para criar uma solicitação de relatório de inteligência de risco associada a uma solicitação de diligência prévia, consulte Solicitar um relatório de inteligência de risco associado a uma solicitação de diligência prévia.

4. **Opcional:** Na seção Sanção do formulário, insira as informações relacionadas a sanções.
   Para obter informações sobre como rastrear informações de triagem de sanções, consulte Rastrear informações relacionadas a sanções.
5. Selecione **Salvar**.

   O sistema é aberto para a solicitação de RIR de risco de terceiros. Para cada solicitação de inteligência de risco, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto RIR. Use este ID para rastrear sua solicitação. Você pode adicionar anexos e iniciar uma discussão com sua equipe nesta página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione **Enviar solicitação**.
   A solicitação de RIR foi enviada ao provedor.

Nota:
Você pode criar uma solicitação de inteligência de risco por meio da página de registro de terceiros com as seguintes ações.

a. Em Espaço de gestão de fornecedores, selecione o ícone de lista (ícone de) e navegue até **Todos os terceiros**.
b. Selecione o terceiro relevante para acessar a página de registro de terceiros.
c. Na guia **Solicitação de relatório de inteligência de risco**, selecione **Novo** e especifique o **Provedor** e o **Tipo de solicitação**.
d. Selecione **Salvar**.
e. Selecione **Enviar solicitação**.

   Você enviou a solicitação de RIR ao provedor.

Solicitar um relatório de inteligência de risco associado a uma solicitação de diligência prévia

Solicite um relatório de inteligência de risco (RIR) ou pontuação para obter informações sobre o quão confiável um terceiro específico pode ser como parte do processo de solicitação de diligência prévia usando a aplicação Gestão de risco de terceiros. Ao associar sua solicitação de RIR a uma solicitação de diligência prévia, todas as atividades, pontuações, relatórios e detalhes ficam disponíveis para você ver.

Antes de Iniciar

Você deve configurar e registrar todos os provedores de inteligência de risco e configurar os tipos de solicitação para que eles estejam disponíveis como seleções no formulário de solicitação de relatório de inteligência de risco. Para obter mais informações, consulte Registrar um provedor de inteligência de risco, Configurar um serviço do provedor de inteligência de risco e Configurar um tipo de solicitação para um provedor.

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_assessor ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager e sn_vdr_risk_asmt.contract_negotiator atribuídos à solicitação de diligência prévia.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de Gestão de Fornecedores**.
2. Selecione o ícone de lista ( ) e navegue até **Solicitações de diligência prévia** > **Todas as solicitações**.
3. Navegue até a página de registro de solicitação de diligência prévia selecionando o número de **DDR** relevante.
4. Na guia **Solicitação de relatório de inteligência de risco**, selecione **Novo** e especifique o **Provedor** e o **Tipo de solicitação**.

   Para obter descrições de todos esses campos, consulte Formulário de solicitação de relatório de inteligência de risco.

5. **Opcional:** Na seção Sanção do formulário, insira as informações relacionadas a sanções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre como rastrear informações de triagem de sanções, consulte Rastrear informações relacionadas a sanções.

6. Selecione **Salvar**.

   O sistema é aberto para a solicitação de inteligência de risco de terceiros. Para cada solicitação de inteligência de risco, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto RIR. Use este ID para rastrear sua solicitação. Você pode adicionar anexos e iniciar uma discussão com sua equipe nesta página.

7. Selecione **Enviar solicitação**.
   Você enviou a solicitação de RIR ao provedor.

Rastrear informações relacionadas a sanções

Rastreie informações relacionadas a sanções como parte da solicitação de relatórios e pontuações de inteligência de risco usando a aplicação Gestão de risco de terceiros. Registrar e atualizar informações relacionadas a sanções para terceiros mantém sua equipe informada enquanto você realiza a diligência prévia como parte do programa de risco de terceiros.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_assessor, sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.contract_negotiator atribuída à solicitação de diligência prévia.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração do provedor de inteligência de risco** > **Solicitações de relatório**.
2. Selecione o número de RIR desejado.
3. No formulário, especifique se o terceiro é sancionado selecionando **Sim** ou **Não** e preencha os campos.
   Para obter descrições de todos esses campos, consulte Formulário de solicitação de relatório de inteligência de risco.
4. Selecione **Atualizar**.
   A seção relacionada a sanções da solicitação de RIR foi atualizada.

Integração de pontuações de provedores de inteligência de risco

Os provedores de inteligência de risco geram pontuações de risco para uma variedade de domínios de risco de terceiros. Sua organização pode comprar serviços de provedores que retornam dados semelhantes às pontuações de crédito pessoal. As pontuações fornecem informações sobre o quão confiável e seguro um terceiro pode ser.

Como trabalhar com dados de provedores de inteligência de risco

Nota:
Você pode solicitar dados de risco para terceiros, mas não para compromissos.

- Depois de registrar um provedor de inteligência de risco, você especifica quais serviços de pontuação ou classificação do provedor usará. Você também especifica como as pontuações ou classificações deles são mapeadas para suas TPRM classificações. Para obter mais informações, consulte Registrar um provedor de inteligência de risco,Configurar um serviço do provedor de inteligência de riscoe Configurar um tipo de solicitação para um provedor.
- Você adiciona uma pontuação bruta de um provedor ao registro de serviço do provedor para um terceiro. O sistema usa o mapeamento que você especificou para normalizar o valor para a classificação TPRM

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

apropriada. Para obter mais informações, consulte Adicionar uma pontuação de inteligência de risco aos dados de risco de um terceiro.

- Uma regra de envio baseada no provedor é um conjunto de condições e ações. Em uma regra, você pode especificar que uma atualização para uma classificação de um provedor de inteligência de risco seja a *condição* que aciona a *ação* especificada na regra. A ação pode ser criar e enviar uma avaliação de risco de terceiros, problema, tarefa ou e-mail. Para obter mais informações, consulte Automatizar ações após atualizações de inteligência de risco.

Tipos de integração

Aqui estão alguns exemplos dos tipos de integrações compatíveis com os parceiros ServiceNow e ServiceNow :

- Os tipos de integração de fornecedor de software independente (ISV) envolvem a integração de serviços de ISV, como EcoVadis ou Black Kite.
- Os tipos de integração de conteúdo envolvem a integração de fontes de conteúdo externas, como bancos de dados regulatórios ou padrões do setor.
- Os tipos de integração de dados envolvem a integração de fontes de dados externas para coletar e analisar dados relevantes, como dados de sistemas financeiros, ferramentas de segurança ou sistemas de gestão de fornecedores.
- Os tipos de integração Ambiental, social e governança (ESG) envolvem a incorporação de fatores de ESG no processo TPRM.

Integrações compatíveis com ServiceNow

Nota:
Você pode encontrar os apps de integração em ServiceNow Store.

Integrações compatíveis com ServiceNow

Provedor	Nome do produto	Conteúdo	Serviço fornecido	Tipo
Avaliações compartilhadas	Questionário de coleta de informações padrão (SIG)	Avaliação padrão	Questionário padrão do setor para uso em avaliações.	Conteúdo
EcoVadis	EcoVadis	Classificações de sustentabilidade	Pontuações de sustentabilidade em apoio a avaliações e monitoramento contínuo.	ISV, dados, ESG

Integrações compatíveis com ServiceNow parceiros

Nota:
Você pode encontrar os apps de integração em ServiceNow Store.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integrações compatíveis com parceiros

Provedor	Nome do produto	Conteúdo	Caso de uso	Tipo
BitSight	BitSight	Classificações de risco cibernético	Pontuações de risco cibernético em apoio a avaliações e monitoramento contínuo de risco de terceiros.	ISV, dados
Cartão de pontuação de segurança	Cartão de pontuação de segurança	Classificações de risco cibernético	Pontuações de risco cibernético em apoio a avaliações e monitoramento contínuo de risco de terceiros.	ISV, dados
RiskRecon	Recon de risco	Classificações de risco cibernético	Pontuações de risco cibernético em apoio a avaliações e monitoramento contínuo de risco de terceiros.	ISV, dados
Upguard	Upguard Risco do fornecedor	Risco cibernético	Pontuações de risco cibernético em apoio a avaliações e monitoramento contínuo de risco de terceiros.	ISV, dados
Recorded Future	Inteligência da Recorded Future	Classificações de risco cibernético	Pontuações de risco cibernético em apoio a avaliações e monitoramento contínuo de risco de terceiros.	ISV, dados
Black Kite	Black Kite	Gestão de risco de terceiros	Segurança técnica, risco financeiro, índice de suscetibilidade a ransomware e pontuações de conformidade, além das classificações gerais de segurança.	ISV
Interos	Interos	Cadeia de suprimentos e classificações de vários domínios	Classificações cibernéticas, financeiras, ESG, geopolíticas,	ISV, conteúdo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integrações compatíveis com parceiros

Provedor	Nome do produto	Conteúdo	Caso de uso	Tipo
			de operações e restrições para oferecer suporte a avaliações e monitoramento de riscos.	
TruSight	TruSight	Avaliações de risco de terceiros	Acesso a avaliações de risco de terceiros validadas pelo TruSight.	ISV
cyberGRX	CyberGRX	Avaliações de risco de terceiros	Acesso à troca de risco de terceiros do CyberGRX para ajudar a automatizar as avaliações.	ISV
ISS Corporate Solutions	Pontuação de risco cibernético ISS ESG para Gestão de riscos do fornecedor	Classificações de ESG	Acesso a uma visão abrangente do programa de gestão de riscos cibernéticos da ISS Corporate Solutions por meio de riscos cibernéticos e cadeia de suprimentos.	ISV
Securitybricks	CMMC - NIST-800-171 - Avaliação de conformidade do fornecedor	Modelo	Acesso a uma avaliação automatizada para organizações federais.	dados, conteúdo
Templarshield	HECVAT - Questionário para ensino superior	Conteúdo	Acesso a um questionário automatizado para organizações de ensino superior.	ISV, conteúdo

Tópicos relacionados

- Exibição de pontuações de inteligência de risco
- Registrar um provedor de inteligência de risco
- Configurar um serviço do provedor de inteligência de risco
- Configurar um tipo de solicitação para um provedor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registrar um provedor de inteligência de risco

Crie um registro para cada provedor de inteligência de risco do qual você solicitará relatórios. As pontuações e classificações de risco que os provedores de inteligência de risco geram são análogas às pontuações de crédito pessoal. As pontuações fornecem informações sobre o quão confiável e seguro um terceiro pode ser.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração do provedor de inteligência de risco** > **Provedores**.
2. Clique em **Novo**, preencha o formulário e clique em **Enviar**.

Formulário de provedores de inteligência de risco

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do provedor de inteligência de risco.
Descrição resumida	Descrição do provedor e, possivelmente, dos serviços fornecidos.
É multifator	Opção para especificar que o provedor pode retornar vários tipos de pontuação diferentes, por exemplo, Risco financeiro ou Risco de segurança.
Solicitar relatórios	Opção para especificar que o provedor pode ser selecionado para solicitações de relatório de inteligência de risco.
URL	URL do site do provedor. Isso permite que colegas visitem e revisem o provedor.
Nota	Comentários de texto que fornecem informações adicionais para seus colegas, por exemplo, descrições dos serviços de pontuação disponíveis ou por que sua organização decidiu usar o provedor.
Logotipo do provedor	Imagem do logotipo do provedor. Esta imagem aparece em TPRM relatórios do provedor.

Resultado

Agora você pode especificar os serviços e níveis de serviço que poderá solicitar posteriormente do provedor.

Os serviços associados ao provedor aparecem na lista relacionada Serviços do provedor de inteligência de risco. Para adicionar um serviço, selecione **Novo** na lista relacionada e siga as instruções em Configurar um serviço do provedor de inteligência de risco.

Importante:
A opção Solicitar **relatórios** no formulário do provedor de inteligência de risco deve ser selecionada para que os provedores estejam disponíveis para solicitações de relatório de inteligência de risco.

Configurar um serviço do provedor de inteligência de risco

Depois de registrar um provedor de inteligência de risco, você especifica quais serviços de pontuação ou classificação do provedor usará. Você também especifica como as pontuações ou classificações deles são mapeadas para suas TPRM classificações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

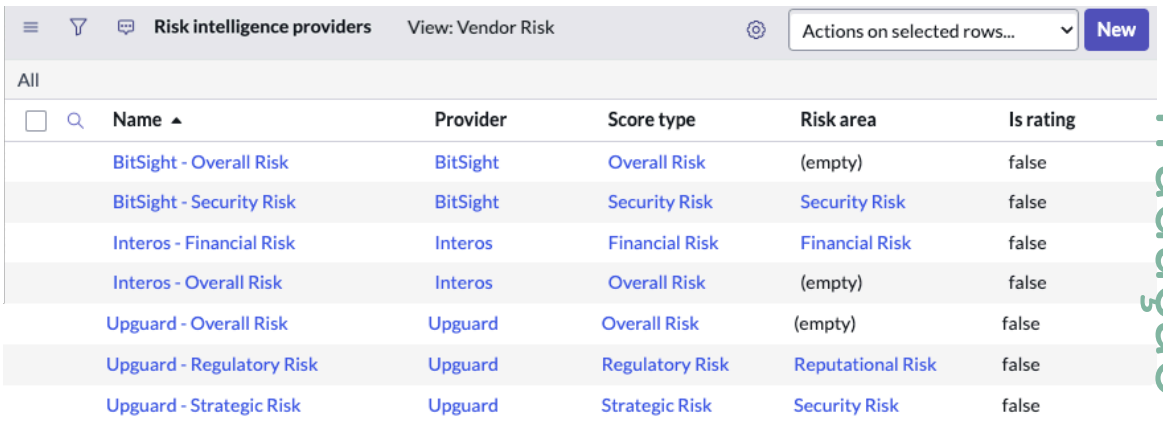
Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração do provedor de inteligência de risco** > **Serviços do provedor**.

   Os serviços de provedor de inteligência de risco atuais aparecem na lista relacionada Serviços de provedores de terceiros.

   Nota:
   A lista de serviços do provedor também aparece como uma lista relacionada enquanto você registra um provedor. O sistema gera automaticamente um nome exclusivo para o serviço concatenando o nome do **provedor** e o **tipo de pontuação**.



Name	Provider	Score type	Risk area	Is rating
BitSight - Overall Risk	BitSight	Overall Risk	(empty)	false
BitSight - Security Risk	BitSight	Security Risk	Security Risk	false
Interos - Financial Risk	Interos	Financial Risk	Financial Risk	false
Interos - Overall Risk	Interos	Overall Risk	(empty)	false
Upguard - Overall Risk	Upguard	Overall Risk	(empty)	false
Upguard - Regulatory Risk	Upguard	Regulatory Risk	Reputational Risk	false
Upguard - Strategic Risk	Upguard	Strategic Risk	Security Risk	false

2. Selecione **Novo** e preencha os campos no formulário.

Formulário Serviço do provedor de inteligência de risco

Campo	Descrição
Provedor	Nome do provedor de inteligência de risco para este serviço de pontuação.
Tipo de pontuação	Cada serviço oferecido pelo provedor retorna um tipo específico de classificação ou pontuação de risco, por exemplo, Risco financeiro ou Risco de segurança. Para cada provedor, você define pelo menos dois serviços. ○ Defina um serviço que retorna a pontuação de risco geral do terceiro. ○ Defina um serviço para cada tipo adicional de pontuação que o provedor pode retornar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Importante: ◦ A configuração **É multifator** para um provedor indica que o provedor pode retornar vários tipos de pontuação diferentes. Para provedores configurados como multifatores, você deve definir um serviço com **tipo de pontuação** = **Pontuação geral** antes de criar outros serviços para o provedor. Quando o provedor retorna uma pontuação geral, você adiciona os dados. O valor normalizado aparece como o valor "Geral" no cartão do provedor na guia **Pontuações de inteligência de risco**. ◦ Para provedores configurados como não multifatores, você especifica apenas um tipo de pontuação. A pontuação ou classificação retornada pelo provedor é convertida para a pontuação normalizada TPRM. O valor normalizado também é exibido como o valor "Geral" no cartão do provedor na guia **Pontuações de inteligência de risco**.
Nome	Nome do serviço do provedor que está sendo configurado. O sistema gera automaticamente um nome exclusivo para o serviço concatenando o nome do **provedor** e o **tipo de pontuação**.
Área de risco	Selecione o domínio de risco de terceiros associado ao tipo de pontuação. Para obter mais informações, consulte Definir um domínio de risco de terceiros. **Nota:** Os domínios de risco são chamados de "áreas de risco" em alguns aplicativos da plataforma.
Copiar mapeamento de	Se aplicável, especifique um serviço existente com este provedor que usa mapeamento idêntico ao do serviço que você está configurando. ◦ Os mapeamentos são copiados para o registro atual. ◦ Os mapeamentos se tornam somente leitura.

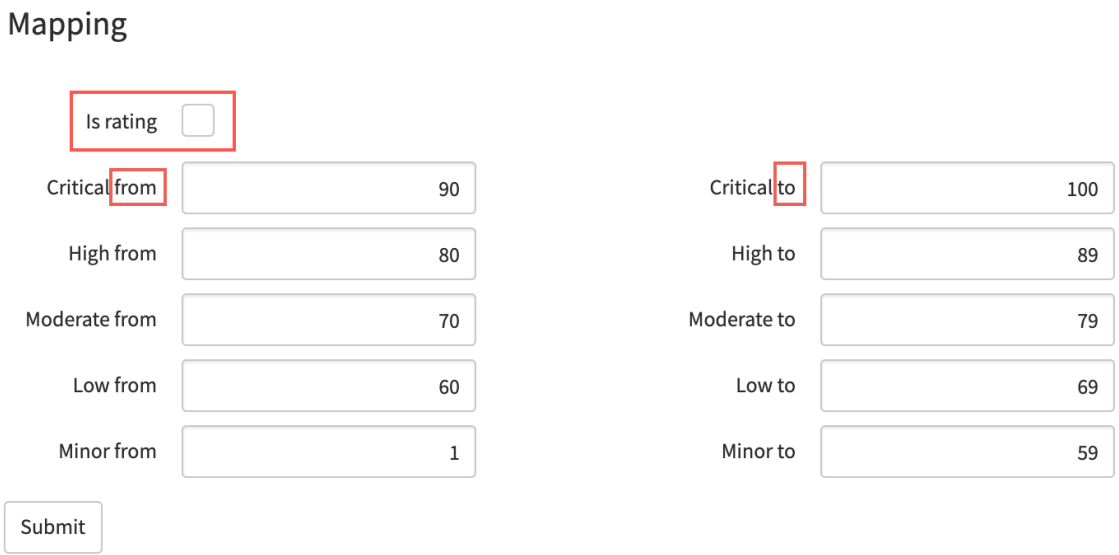
3. Role até a área **Mapeamento** e execute uma das ações a seguir.
   - Para mapear as classificações do provedor para as classificações usadas por TPRM, marque a caixa de seleção **É classificação** e insira a classificação de cada provedor ao lado da classificação de plataforma correspondente.
   - Para associar um intervalo de pontuações do provedor a cada classificação TPRM, não selecione **É classificação**. Cada linha identifica os valores mais baixos e mais altos em uma classificação. Insira o valor mais baixo na coluna **de** e o valor mais alto na coluna **para**.

   Você deve preencher pelo menos três linhas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Todas as linhas devem ser classificações ou intervalos. Não é permitida uma combinação dos dois tipos.
- Se houver mais valores retornados do que linhas, agrupe os valores na linha apropriada e separe com vírgulas.



4. Selecione **Enviar**.

Agora você pode especificar os tipos de solicitações que poderá solicitar posteriormente do provedor.

Um tipo de solicitação é o nome do relatório disponível para o provedor. Para obter mais informações, consulte Configurar um tipo de solicitação para um provedor.

Configurar um tipo de solicitação para um provedor

Depois de registrar um provedor e serviço de inteligência de risco, você especifica os tipos de solicitação disponíveis que você e sua organização usarão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um tipo de solicitação é o nome do relatório disponível para o provedor.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração do provedor de inteligência de risco** > **Tipos de Solicitação** e selecione **Novo**.
2. Selecione o provedor, insira um tipo de solicitação, selecione **Enviar**e repita o processo para cada tipo de solicitação.
   Repita o processo geral para definir um serviço para cada tipo adicional de pontuação que o provedor pode retornar.

Resultado

Agora você pode solicitar diferentes tipos de pontuações de risco do provedor de inteligência de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar uma pontuação de inteligência de risco aos dados de risco de um terceiro

Você adiciona uma pontuação bruta de um provedor ao registro de serviço do provedor para um terceiro. O sistema usa o mapeamento que você especificou para normalizar o valor para a classificação TPRM apropriada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

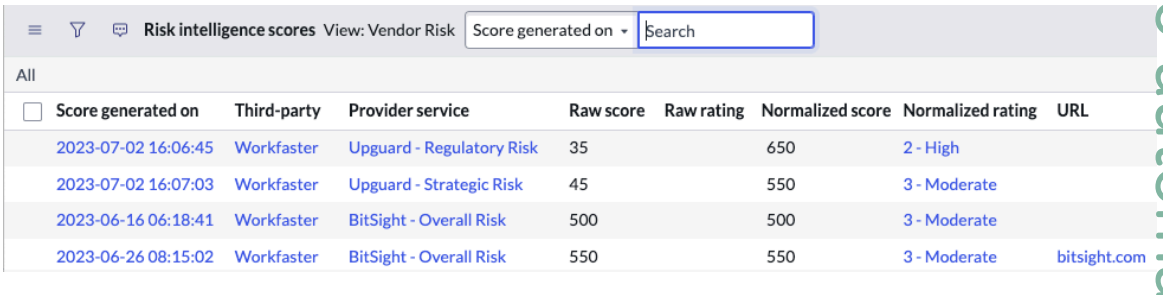
Normalmente, você preenche a tabela de pontuações de inteligência de risco usando uma integração que criou ou instalou a partir do ServiceNow Store. Este procedimento descreve o processo de atualização manual das pontuações de inteligência de risco.

Quando você solicita uma pontuação de risco para um terceiro, os provedores de inteligência de risco retornam a pontuação em um URL especificado por eles. Siga este procedimento para adicionar manualmente a pontuação e a URL aos dados de risco para o terceiro.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração do provedor de inteligência de risco** > **Pontuações**.

   A lista relacionada Pontuações de inteligência de risco exibe a lista de serviços do provedor atual e as pontuações associadas.



Score generated on	Third-party	Provider service	Raw score	Raw rating	Normalized score	Normalized rating	URL
2023-07-02 16:06:45	Workfaster	Upguard - Regulatory Risk	35		650	2 - High	
2023-07-02 16:07:03	Workfaster	Upguard - Strategic Risk	45		550	3 - Moderate	
2023-06-16 06:18:41	Workfaster	BitSight - Overall Risk	500		500	3 - Moderate	
2023-06-26 08:15:02	Workfaster	BitSight - Overall Risk	550		550	3 - Moderate	bitsight.com

2. Clique em **Novo**, preencha os campos no formulário Pontuação de inteligência de risco e clique em **Enviar**.

   Esta etapa adiciona a pontuação e o URL em que o provedor retornou a pontuação aos dados do terceiro ou do compromisso.

quando você insere uma classificação de um provedor de inteligência de risco, o sistema normaliza o valor para convertê-lo na classificação TPRM apropriada. Quando você insere uma pontuação de um provedor de inteligência de risco, o TPRM gera uma classificação normalizada e uma pontuação numérica normalizada.

Formulário de pontuação de inteligência de risco

Campo	Descrição
Provedor	Nome exclusivo do provedor de inteligência de risco. A lista de seleção é preenchida com os provedores que você registrou.
Serviço do provedor	Um nome que é a concatenação do nome do provedor de inteligência de risco e do serviço específico que retornou os dados de risco. Você configurou o serviço usando o processo especificado em Configurar um serviço do provedor de inteligência de risco.
Terceiro	Terceiro que foi pontuado pelo provedor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo de solicitação	Nível de análise para o **tipo de pontuação** que você definiu para o serviço. Por exemplo, um provedor pode oferecer três tipos de solicitação para o tipo de pontuação *de risco financeiro* : nível 1, nível 2 e nível 3. Um relatório de "nível 3" pode retornar informações significativamente mais detalhadas e pode ser significativamente mais caro do que um relatório de "nível 1" relatório.
URL	URL do site que o provedor retornou para a solicitação. O site fornece a classificação ou pontuação e informações adicionais do provedor.
Classificação bruta/ pontuação bruta	Valor bruto retornado pelo provedor na URL especificada.
Pontuação normalizada	Se você inseriu uma pontuação bruta numérica do provedor, essa será a pontuação normalizada calculada TPRM.
Classificação normalizada	Se você inseriu uma pontuação bruta numérica ou uma classificação bruta do provedor, essa será a classificação normalizada calculada TPRM.
Pontuação gerada em	Data e hora em que a pontuação foi adicionada a este registro. **Nota:** Esta não é a data/hora em que os dados foram gerados pelo provedor.

3. **Opcional:** Adicione dados de subfator aos dados de risco do terceiro.
   Os dados do subfator não são validados ou mapeados para TPRM dados de pontuação/classificação, mas são armazenados diretamente conforme você os insere.

   a. Navegar até **Todos** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração do provedor de inteligência de risco** > **Subfatores** e clique em **Novo**.

   b. Preencha o formulário da mesma forma que você preencheu os dados para uma pontuação/classificação.

Formulário de subfatores de inteligência de risco

Campo	Descrição
Provedor	Nome exclusivo do provedor de inteligência de risco. A lista de seleção é preenchida com os provedores que você registrou.
Serviço do provedor	Um nome que é a concatenação do nome do provedor de inteligência de risco e do serviço específico que retornou os dados de risco. Você configurou o serviço usando o processo especificado em Configurar um serviço do provedor de inteligência de risco.
Nome	Nome do subfator.
Terceiro	Terceiro que foi pontuado pelo provedor.
Pontuação	Valor bruto retornado pelo provedor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Você pode inserir texto numérico ou alfabético neste campo. O valor não está validado.
Criação	(Optional) Data e hora em que a pontuação foi adicionada a este registro. **Nota:** Esta não é a data e a hora em que os dados foram gerados pelo provedor.

Resultado

Os dados que você associou ao terceiro agora aparecem em relatórios. Consulte Exibição de pontuações de inteligência de risco para obter detalhes. Os dados aparecem nos seguintes locais:

- Lista relacionada às pontuações de inteligência de risco, conforme descrito neste procedimento.
- Guia**Visão geral de risco** no espaço.
- Guia**Pontuações de inteligência de risco** no espaço.

Automatizar ações após atualizações de inteligência de risco

Uma regra de envio baseada no provedor é um conjunto de condições e ações. Em uma regra, você pode especificar que uma atualização para uma classificação de um provedor de inteligência de risco seja a *condição* que aciona a *ação* especificada na regra. A ação pode ser criar e enviar uma avaliação de risco de terceiros, problema, tarefa ou e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

quando você insere uma classificação de um provedor de inteligência de risco, o sistema normaliza o valor para convertê-lo na classificação TPRM apropriada. Quando você insere uma pontuação de um provedor de inteligência de risco, o TPRM gera uma classificação normalizada e uma pontuação numérica normalizada.

Siga este procedimento para definir uma regra para executar uma ação quando um provedor enviar uma classificação ou pontuação atualizada.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de risco de terceiros** > **Regras de Envio de Avaliação** > **Envio com base no provedor**.
2. Clique em **Novo** e preencha o formulário.

Formulário de regra de envio com base no provedor

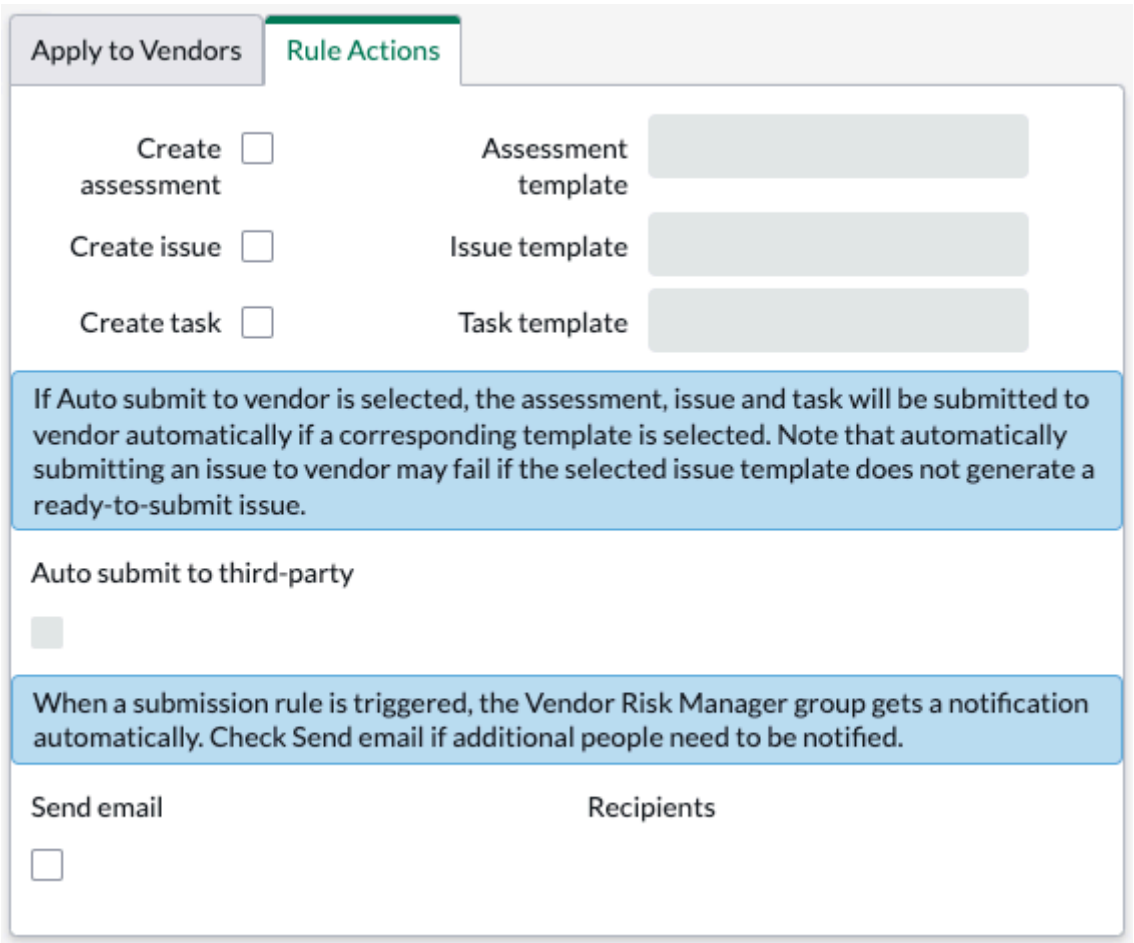
Campo	Descrição
Serviço do provedor	Selecione o serviço de pontuação do provedor de inteligência de risco que está associado à regra.
Ordem	Insira a ordem de execução da regra. Se várias regras forem definidas para o mesmo provedor de inteligência de risco, somente a regra com o valor de **Ordem** mais baixo será executada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra gerado automaticamente.
○ Tipo de mudança ○ Extensão de mudança ○ Porcentagem normalizada/ Pontuação normalizada/ Classificação de risco normalizada	Selecione a base para a mudança de pontuação externa que deve acionar a regra e a extensão da mudança, da seguinte forma: ○ Se Tipo de mudança = Porcentagem normalizada, selecione **Risco aumentado em** ou **Risco diminuído em**e a porcentagem no campo **Porcentagem normalizada**. ○ Se Tipo de mudança = Pontuação normalizada, selecione **Risco aumentado em**, **Risco diminuído em**ou **Limite**e uma pontuação no campo **Pontuação normalizada**. ○ Se Tipo de mudança = Classificação normalizada, insira um limite de classificação de risco que acionará a regra no campo **Classificação de risco normalizado**.

3. Selecione a guia **Aplicar aos fornecedores**.
   a. Use o construtor de condições para definir condições para identificar os terceiros a serem afetados pela regra.
   b. Clique em **Enviar**.
4. Selecione a guia **Ações de regra**, preencha os campos e clique em **Enviar**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de regra de envio com base no provedor - guia Ações de regra

Campo	Descrição
Criar avaliação	Marque esta caixa de seleção para criar uma avaliação para os terceiros identificados na guia **Aplicar aos fornecedores**. Se você também marcar a caixa de seleção **Enviar** automaticamente para terceiros, a avaliação será enviada automaticamente para os terceiros quando a regra for acionada.
Criar problema	Marque esta caixa de seleção para criar um problema para os terceiros identificados na guia **Aplicar aos fornecedores**. Se você também marcar a caixa de seleção **Enviar automaticamente a terceiros** e tiver selecionado um modelo no campo **Modelo** de problema, os problemas serão gerados automaticamente para os terceiros quando a regra for acionada. **Nota:** Para habilitar a geração automática, você deve verificar se os três campos a seguir estão preenchidos quando o problema é criado: ○ **Fornecedor** ○ **Recomendação** (na guia **Recomendações**) ○ **Explicação** (na guia **Recomendações**)
Criar tarefa	Marque esta caixa de seleção para criar uma tarefa para os terceiros identificados na guia **Aplicar aos fornecedores**. Se você também marcar a caixa de seleção **Enviar automaticamente a terceiros** e tiver selecionado um modelo no campo Modelo de **tarefa**, as tarefas serão criadas automaticamente para os terceiros quando a regra for acionada.
Modelo de avaliação	Se você marcou a caixa de seleção **Criar avaliação**, selecione o modelo de avaliação a ser usado para criar as avaliações.
Modelo do problema	Se você marcou a caixa de seleção **Criar problema**, opcionalmente poderá selecionar um modelo de problema a ser usado para criar um problema para os terceiros identificados na guia **Aplicar aos fornecedores**. Se você também marcar a caixa de seleção **Enviar automaticamente a terceiros**, deverá selecionar um modelo de problema para criar automaticamente um problema quando a regra for acionada.
Modelo de tarefa	Se você marcou a caixa de seleção **Criar tarefa**, tem a opção de selecionar um modelo de tarefa a ser usado para criar uma tarefa para os terceiros identificados na guia **Aplicar a fornecedores**. Se você também marcar a caixa de seleção **Enviar automaticamente a terceiros**, deverá selecionar um modelo de tarefa para criar automaticamente uma tarefa quando a regra for acionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Enviar automaticamente para terceiro	Envie avaliações, problemas e/ou tarefas automaticamente aos terceiros identificados na guia **Aplicar aos fornecedores**, conforme descrito nas descrições de campo anteriores.
Enviar e-mail/ Destinatários	Quando a regra é acionada, os usuários com a função de gerente de RTP recebem uma notificação por e-mail. Selecione **Enviar e-mail** e especifique **Destinatários** para enviar a notificação por e-mail a outras pessoas.

Integração do EcoVadis com o Gestão de risco de terceiros

Integrar EcoVadis ao seu programa de gestão de riscos de terceiros pode aprimorar sua capacidade de avaliar e mitigar riscos associados à sustentabilidade e à responsabilidade social corporativa (CSR). Ao aproveitar as classificações abrangentes de sustentabilidade EcoVadis', você pode obter informações detalhadas sobre as práticas ambientais, éticas e sociais de seus terceiros.

Configuração da integração da Gestão de riscos do fornecedor com a aplicação EcoVadis

As configurações de pré-requisito a seguir são necessárias para usar a integração da Gestão de riscos do fornecedor com a aplicação EcoVadis.

- Ative a integração da Gestão de riscos do fornecedor com a aplicação EcoVadis [com.sn_app_grc_ecovadis]. Para ver as instruções para baixar uma aplicação GRC do ServiceNow® Store, consulte Baixar uma aplicação [GRC de ServiceNow Store pela primeira vez.
- Crie uma conexão e autentique suas credenciais com EcoVadis para obter mais informações, consulte Criar uma conexão EcoVadis e configuração.

Nota:
Você pode personalizar as propriedades do sistema para EcoVadis. Para obter mais informações, consulte Personalizar propriedades do sistema para integração EcoVadis.

EcoVadis ações de integração

Como parte da integração [EcoVadis com TPRM, você pode concluir as seguintes ações:

- Busque e exiba pontuações de inteligência de risco, incluindo pontuações de tema e cartões de pontuação de EcoVadis. Para obter mais informações, consulte Buscar e exibir EcoVadis pontuações.
- Solicite e registre EcoVadis solicitações de avaliação. Para obter mais informações, consulte Solicitar e registrar EcoVadis solicitações de avaliação.
- Obtenha o status mais recente de uma solicitação de avaliação registrada na plataforma EcoVadis. Para obter mais informações, consulte Buscar o status de uma solicitação de avaliação EcoVadis.

Nota:
Confirme se todos os terceiros que você deseja avaliar usando EcoVadis têm um site listado como parte do registro de terceiros. EcoVadis confirma que um terceiro está registrado fazendo referência à URL do site.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma conexão EcoVadis e configuração

Crie uma conexão para buscar e atualizar pontuações de EcoVadis para ajudar a garantir que suas pontuações de risco e tema permaneçam atuais ao usar Gestão de risco de terceiros.

Antes de Iniciar

Ative a integração da Gestão de riscos do fornecedor com a aplicação EcoVadis [com.sn_app_grc_ecovadis]. Para ver as instruções para baixar uma aplicação GRC do ServiceNow® Store, consulte Baixar uma aplicação [GRC de ServiceNow Store pela primeira vez.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **EcoVadis para Gestão de riscos de terceiros** > **Aliases de conexões e credenciais** e selecione **Alias de conexão EcoVadis**.
2. Selecione o link relacionado Criar nova conexão e credencial.
3. Preencha o formulário.

Formulário Criar Conexão e Credencial

Campo	Descrição
Nome da conexão	O nome da conexão.
URL de Conexão	EcoVadis Endereço base da API.
Nome da Credencial	Nome da credencial EcoVadis.
Nome de usuário	Nome de usuário do usuário em EcoVadis.
Senha	Senha do usuário em EcoVadis.

4. Selecione **Criar**.
5. Depois de criar uma conexão, defina uma configuração navegando até **Todos** > **EcoVadis para Gestão de riscos de terceiros** > **Configuração**.
6. Selecione **Novo**.
7. Insira um nome e selecione a EcoVadis conexão de configuração que você criou.

Nota:
Você só pode criar uma configuração.

Personalizar propriedades do sistema para integração EcoVadis

Opcionalmente, você pode personalizar os valores padrão das propriedades do sistema sn_ecovadis.token_uri e sn_ecovadis.score_uri. Essas propriedades gerenciam tokens e acessam pontuações de risco de EcoVadis ao usar Gestão de risco de terceiros.

Antes de Iniciar

Crie uma EcoVadis conexão e configuração. Para obter mais informações, consulte Criar uma conexão EcoVadis e configuração.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Selecione **Todos** e no filtro de insira `sys_properties.list`.
2. Navegue até as propriedades sn_ecovadis.token_uri ou sn_ecovadis.score_uri.
3. Selecione a propriedade desejada e atualize o **Valor**.
4. Selecione **Atualizar**.
   A integração da Gestão de riscos do fornecedor com a aplicação EcoVadis [com.sn_app_grc_ecovadis] está atualizada e pronta para uso.

Buscar e exibir EcoVadis pontuações

Recupere pontuações e cartões de pontuação atuais de EcoVadis sob demanda ou em uma frequência definida usando Gestão de risco de terceiros. Personalizar as configurações do EcoVadis Buscar programador de pontuação pode ajudá-lo a obter as pontuações mais recentes quando precisar delas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

EcoVadis As classificações podem ajudar você a obter informações detalhadas sobre as práticas ambientais, éticas e sociais de seus terceiros. Buscar essas pontuações regularmente ajuda você a se manter atualizado sobre a conformidade e o desempenho. Para obter mais informações sobre como solicitar um novo cartão de pontuação ou pontuações para terceiros, consulte Solicitar e registrar EcoVadis solicitações de avaliação.

Nota:
Confirme se todos os terceiros que você deseja avaliar que estão usando EcoVadis têm um site listado como parte do registro de terceiros. EcoVadis confirma que um terceiro está registrado fazendo referência à URL do site.

Procedimento

1. **Todos** > **Ecovadis para Gestão de riscos de terceiros** > **Trabalho agendado**
2. Selecione **Buscar programador de pontuação do EcoVadis**.
3. Obtenha uma pontuação sob demanda ou em um horário programado.
   - Selecione **Executar agora** para obter as pontuações mais recentes.
   - Selecione a opção Ativo, defina os seguintes campos e selecione **Atualizar** para buscar pontuações em uma frequência específica.

Campo	Descrição
Executar	As pontuações de frequência ou datas definidas EcoVadis são obtidas. ▪ Diariamente ▪ Semanalmente ▪ Mensalmente ▪ Periodicamente ▪ Uma vez

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	▪ Sob demanda ▪ Calendário de negócios: início/término da entrada
Fuso horário	Fuso horário que se aplica ao horário selecionado para buscar as pontuações.
Hora	Hora em que as pontuações são obtidas.

4. Navegar até **Todos** > **Gestão de risco de terceiros** > **Terceiros** > **Todos os terceiros** e selecione o terceiro desejado.
5. Selecione a lista relacionada Pontuações de inteligência de risco.
6. Exiba uma pontuação selecionando a data e a hora **na coluna Pontuação gerada em**.

Nota:
Você pode exibir todas as pontuações, incluindo EcoVadis pontuações do tema e cartões de pontuação quando o registro de pontuação estiver na exibição EcoVadis.

Resultado

Você pode exibir EcoVadis pontuações de tema de terceiros na lista relacionada EcoVadis Pontuações de tema e acessar o cartão de pontuação EcoVadis selecionando o **URL** no campo Cartão de pontuação.

Nota:
Você pode verificar se as pontuações estão sendo obtidas navegando até **Todos** > **EcoVadis para Gestão de riscos de terceiros** > **Logs da aplicação**.

Solicitar e registrar EcoVadis solicitações de avaliação

Solicite e registre avaliações para obter pontuações para um terceiro com EcoVadis usando Gestão de risco de terceiros.

Antes de Iniciar

Confirme se todos os terceiros que você deseja avaliar usando EcoVadis têm um site listado como parte do registro de terceiros. EcoVadis confirma que um terceiro está registrado fazendo referência à URL do site. O gerente de risco de terceiros (TPR) deve entrar em contato com um membro da equipe com a função de administrador para concluir as etapas 4 a 6.

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager e administrador para as etapas 4 a 6

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de risco de terceiros** > **Terceiros** > **Todos os terceiros** e selecione o terceiro desejado.
2. Selecione **Solicitar classificações da EcoVadis** e preencha o formulário.
   Para obter descrições de todos esses campos, consulte EcoVadis formulário de solicitação de avaliação.
3. Selecione **Solicitar avaliação**.
   Sua solicitação de avaliação foi criada e o status da solicitação de avaliação está definido como Solicitado. Se você não tiver a função de administrador, peça a um usuário que tenha para registrar a solicitação de avaliação EcoVadis, concluindo as etapas 4 a 6.
4. Navegar até **Todos** > **Ecovadis para Gestão de riscos de terceiros** > **Trabalho agendado**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Registrar solicitação de avaliação da EcoVadis.**
6. Registre uma solicitação de avaliação de terceiros sob demanda ou em um horário programado.
   - Selecione **Executar agora** para registrar a solicitação.
   - Selecione a opção Ativo, defina os seguintes campos e selecione **Atualizar** para registrar a solicitação de avaliação de terceiros solicitada na plataforma EcoVadis durante uma frequência específica.

Campo	Descrição
Executar	A frequência ou as datas definidas em que as solicitações de avaliação de terceiros são registradas com EcoVadis. ▪ Diariamente ▪ Semanalmente ▪ Mensalmente ▪ Periodicamente ▪ Uma vez ▪ Sob demanda ▪ Calendário de negócios: início/término da entrada
Fuso horário	Fuso horário que se aplica ao horário selecionado para registrar solicitações de avaliação.
Hora	Hora em que as solicitações de avaliação são registradas.

Nota:
Você pode exibir todas as EcoVadis solicitações de avaliação navegando até **Todos** > **EcoVadis para Gestão de riscos de terceiros** > **Solicitações de avaliação da EcoVadis**.

Sua solicitação de avaliação foi registrada e o status da solicitação de avaliação está definido como Registrar.

O que Fazer Depois
Aguarde até que a solicitação de avaliação seja processada por EcoVadis.

Se você selecionou o tipo de campanha **STD** (padrão), o processo de avaliação pode durar de 12 a 14 semanas. Se você selecionou o tipo de campanha **RFP** (Request For Proposal), o processo de avaliação pode durar de 4 a 6 semanas.

Buscar o status de uma solicitação de avaliação EcoVadis

Recupere o status atualizado de uma avaliação de terceiros com EcoVadis sob demanda ou em uma frequência definida usando Gestão de risco de terceiros.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Dependendo do tipo de campanha da sua solicitação de avaliação, pode levar até 14 semanas para que sua solicitação seja processada. Depois de obter o status mais recente de suas avaliações, você pode exibir todas as EcoVadis solicitações de avaliação e seus

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

status navegando até **Todos** > **EcoVadis para Gestão de riscos de terceiros** > **Solicitações de avaliação da EcoVadis**.

Procedimento

1. **Todos** > **Ecovadis para Gestão de riscos de terceiros** > **Trabalho agendado**
2. Selecione **Atualizar status de avaliação**.
3. Obtenha o status de uma avaliação de terceiros sob demanda ou em um horário programado.
   - Selecione **Executar agora** para obter o status mais recente da avaliação.
   - Selecione a opção Ativo, defina os seguintes campos e selecione **Atualizar** para obter um status atualizado de uma avaliação na plataforma EcoVadis durante em uma frequência específica.

Campo	Descrição
Executar	A frequência ou as datas definidas em que o status é obtido. ▪ Diariamente ▪ Semanalmente ▪ Mensalmente ▪ Periodicamente ▪ Uma vez ▪ Sob demanda ▪ Calendário de negócios: início/término da entrada
Fuso horário	Fuso horário que se aplica ao horário selecionado para buscar o status.
Hora	Hora em que o status é obtido.

A tabela a seguir mostra os possíveis status de avaliação.

Status de avaliação

Status	Descrição
Registro	A avaliação está na fase de registro.
Questionário	A avaliação está na fase de questionário.
Análise especialista	O questionário está concluído e em revisão com os analistas de responsabilidade social corporativa (CSR).
Compartilhamento pendente	A aprovação para compartilhar o cartão de pontuação atual está em andamento.
Em fila	Em avaliação para outro terceiro
Não está sob avaliação	Não progredindo mais em uma avaliação, independentemente de ela ter sido concluída ou não. Para obter mais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Status	Descrição
	informações sobre o resultado da sua solicitação, consulte EcoVadis resultados da solicitação de avaliação.
N/D	Empresa somente de auditoria

Referência do Gestão de risco de terceiros

Os tópicos de referência fornecem descrições detalhadas de tabelas, propriedades, formulários e funções que são instalados com a aplicação Gestão de risco de terceiros.

Terminologia

Saiba mais sobre os principais conceitos e termos usados na aplicação TPRM.

Gestão do processo de solicitação de diligência prévia

Na guia Detalhes, você pode exibir e ajustar as informações da solicitação de diligência prévia. Você também pode registrar comentários externos e anotações de trabalho privadas, anexar arquivos e rastrear atualizações de solicitação no fluxo de atividades.

Gestão de processos de IRQ

A primeira etapa interna após a aprovação de uma solicitação de compromisso é iniciar o processo de IRQ para definir o escopo do risco, determinando a pontuação de risco do terceiro.

Gestão de avaliação de risco de terceiros (externos)

Depois que o processo de IRQ for concluído, você enviará questionários e solicitações de documentos para o contato do terceiro. Você gerencia a avaliação de risco de terceiros trabalhando com os contatos para ajudar a garantir que as respostas sejam completas e precisas.

Gestão do processo de aprovação

Você pode exibir a lista de usuários que podem aprovar ou rejeitar uma solicitação de DD e também exibir os detalhes de suas ações de aprovação. Além disso, você pode exibir os níveis de aprovação de uma solicitação.

Gestão de solicitações de relatório de inteligência de risco

Você pode exibir a lista de solicitações de inteligência de risco, seus provedores associados, pontuações e URLs de relatório. Além disso, você pode criar novas solicitações e fazer atualizações.

Integrações do provedor de inteligência de risco

Gestão de risco de terceiros inclui suporte para integrações de provedor de inteligência de risco. Essas diretrizes podem ajudá-lo a desenvolver sua própria integração de provedor de inteligência de risco para solicitações de relatório de inteligência de risco para terceiros e solicitações de diligência prévia.

Formulário de regra de aprovação

O formulário de regra de aprovação captura todas as informações necessárias para criar uma regra de aprovação. Um administrador ou administrador de risco de terceiros pode criar uma regra de aprovação.

Solicitar formulário de solicitação de diligência prévia de risco de terceiros

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O formulário de solicitação de diligência prévia captura todas as informações iniciais necessárias para iniciar o processo de diligência prévia. Qualquer funcionário da sua organização pode solicitar a diligência prévia. Se você estiver selecionando um terceiro existente, uma parte significativa das informações será preenchida automaticamente.

Formulário de solicitação de relatório de inteligência de risco

Use o formulário de solicitação de inteligência de risco para capturar todas as informações necessárias para solicitar inteligência de risco usando Gestão de risco de terceiros. Como gerente de risco de terceiros, avaliador de risco de terceiros e negociador de contratos atribuído à solicitação de diligência prévia, você pode solicitar inteligência de risco.

Formulário de elemento de terceiros

O formulário de elemento de terceiros captura todas as informações necessárias para criar um registro de elemento de terceiros. Um gerente de risco de terceiros, avaliador de risco de terceiros e proprietário de solicitação de diligência prévia podem criar um registro de elemento de terceiros.

Domain Separation e Gestão de risco de terceiros

O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Estados do ciclo de vida de uma avaliação de risco de terceiros (externa)

O processo de coleta de dados de avaliação de um terceiro se move entre vários *estados*. Por exemplo, durante o estado **Enviado ao terceiro**, o terceiro responde a tarefas, problemas e trabalha para concluir os questionários.

Classificações de risco de terceiros e cálculos de pontuação

Realize uma avaliação de risco externo abrangente ao calcular várias classificações e pontuações usando a aplicação Gestão de risco de terceiros. Você pode obter uma compreensão mais profunda do processo de cálculo geral e aprender como os parâmetros e configurações definidos pelo usuário influenciam os resultados dos questionários.

Amostra de questionários

O questionário que você usa pode depender do seu setor, área geográfica, jurisdição ou da natureza específica de suas operações. Esses questionários são fornecidos como parte do sistema de base e são amostras que não devem ser implementadas em seu programa de gestão de riscos sem antes serem revisadas e aprovadas por sua equipe jurídica.

Diretrizes para importar dados de planilha

Antes de tentar importar os dados do questionário de uma planilha do Excel MicrosoftGestão de risco de terceiros para tabelas [], você deve verificar se o formato atende a diretrizes específicas.

Números de ID exclusivos para registros TPRM

Quando você cria (ou o sistema gera) um novo registro (por exemplo, uma solicitação de diligência prévia ou uma tarefa), o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que ajuda a identificar o tipo de dados no registro. Você pode usar o número de ID para pesquisar ou filtrar o item em que deseja trabalhar.

Funções no Gestão de risco de terceiros

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As funções determinam as permissões e o acesso em TPRM.

Modelo de dados de gestão de risco de terceiros

O modelo de dados Gestão de risco de terceiros é organizado para facilitar a avaliação, o monitoramento e a mitigação de riscos necessários para o seu programa de gestão de riscos.

TPRM tabelas que estendem tabelas de plataforma

TPRM tem acesso a informações de risco e informações do cliente na mesma plataforma.

TPRM e o plug-in Explicit Roles

Ativar o plug-in Gestão de risco de terceiros também instala o plug-in Explicit Roles. Os administradores atribuem as funções snc_internal e snc_external para fornecer acesso de usuários internos e externos à instância.

Relatórios de visão geral de risco do fornecedor — Exibição legada

A página Visão geral de risco do fornecedor é substituída pelos relatórios de risco de terceiros no Espaço de gestão de fornecedores.

Terminologia

Saiba mais sobre os principais conceitos e termos usados na aplicação TPRM.

Terceiro, quarto e partes externas

Um *terceiro* é qualquer organização ou indivíduo com o qual você interagiu ou entrou em um relacionamento comercial. Os terceiros podem ter subsidiárias e podem contratar quarteirizados. Por exemplo, departamentos são subsidiárias. Um *quarteirizado* pode contratar outras partes (conhecidas como partes n - quinta, sexta e assim por diante). Todas as partes descendentes (quarteirizados até o enésimo grupo) assumem o risco da mesma forma que os terceiros.

Um *fornecedor* fornece os bens ou serviços que você usa para produzir ou entregar seus próprios bens ou serviços. Todos os fornecedores são terceiros, mas nem todos os terceiros são fornecedores. Esta é uma lista de alguns outros tipos de terceiros:

- Fornecedores
- Afiliados
- Contrapartes
- Consultores
- Parceiros
- Serviços profissionais
- Consultores
- Franquias
- Revendedores
- Revendedores
- Distribuidores
- Clientes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

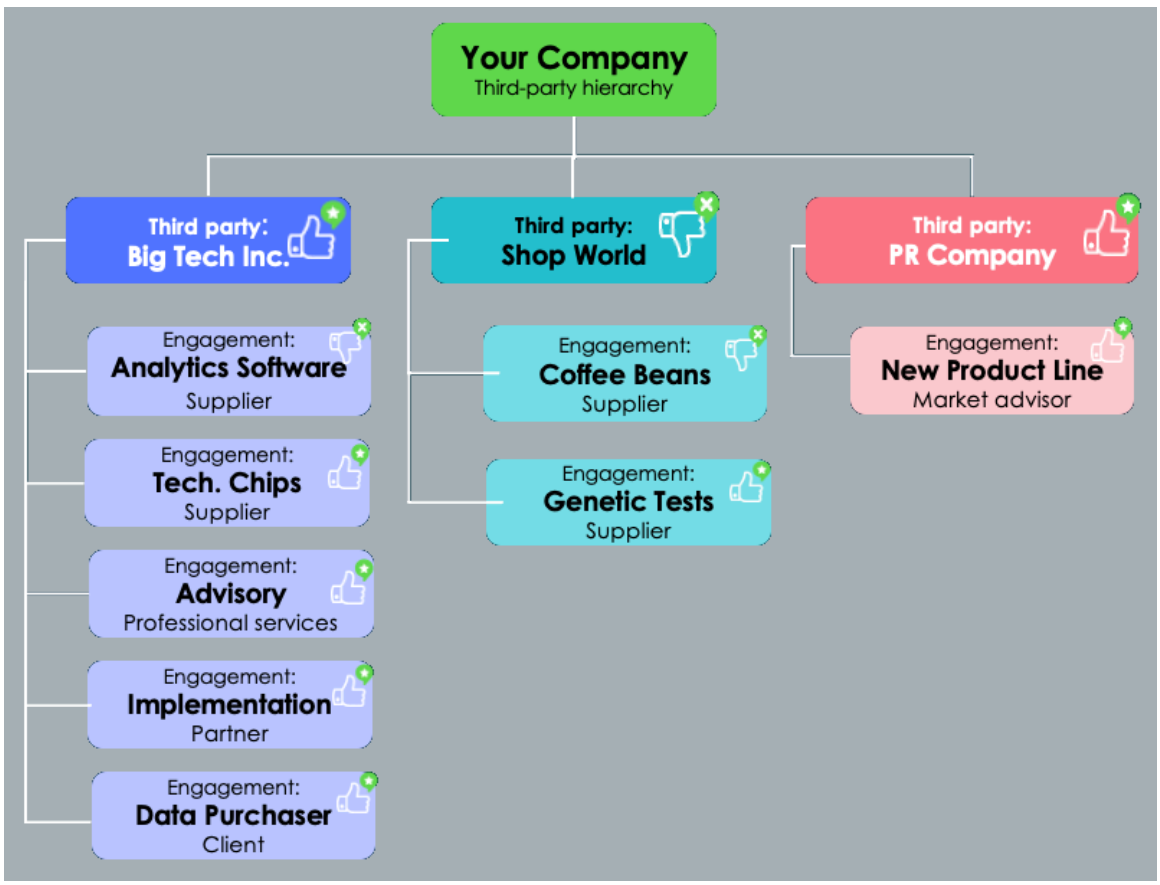
- Clientes
- Equipe terceirizada

Compromissos

Um *compromisso* é o relacionamento informal ou contratual que você pretende formar com um terceiro que possa expor sua organização a riscos. O compromisso descreve os serviços ou produtos a serem fornecidos pelo terceiro e outros detalhes do relacionamento. Esses detalhes podem incluir os termos de pagamento, requisitos de confidencialidade e a duração do relacionamento.

Você pode avaliar cada compromisso usando avaliações internas e externas. Os problemas, tarefas, avaliações internas e avaliações externas são associados aos compromissos.

Neste exemplo, Sua empresa interage com três terceiros e gerencia vários compromissos entre eles.



Os compromissos de terceiros específicos que você pode ter dependem do setor, do tamanho e dos requisitos operacionais. Cada compromisso traz seu próprio conjunto de riscos e requer medidas apropriadas de gestão de riscos (due diligence) para proteger seus interesses.

- Para obter uma discussão detalhada e um exemplo, consulte Por que você pode ter vários compromissos com um único terceiro.
- Para obter uma lista dos tipos de compromissos que você pode executar, consulte Tipos de compromisso com terceiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

IRQ - o Questionário de Risco Inerente

Durante o processo de avaliação de risco interno, os funcionários internos da sua organização respondem a perguntas no IRQ. Essas respostas ajudam a avaliar o risco inerente associado ao envolvimento com um terceiro. Um risco inerente se refere ao nível de risco antes de implementar quaisquer medidas de redução de risco. Um IRQ é compatível com as seguintes atividades:

Determinar fatores de risco

- A natureza dos serviços fornecidos pelo terceiro.
- A confidencialidade dos dados envolvidos.
- A localização geográfica do terceiro.
- A postura geral de segurança do terceiro.

Determinar pontuação ou classificação

As respostas ao questionário geralmente são pontuadas ou classificadas para ajudar a quantificar o risco inerente associado ao terceiro. Este sistema de pontuação pode ajudar a priorizar os esforços de gestão de riscos.

Tomada de decisão

Os resultados do IRQ são usados no processo de tomada de decisão. Os administradores e gerentes de Risco de terceiros (TPR) podem configurar IRQs para enviar questionários específicos de avaliação externa (diligência prévia) a terceiros com base nas respostas específicas às perguntas.

- Você deve se envolver com o terceiro?
- Qual nível de diligência prévia é necessário?
- Quais medidas específicas de redução de risco você deve implementar?

Diligência prévia contínua

O IRQ também pode fazer parte da gestão contínua, com reavaliações periódicas para considerar mudanças nas operações de terceiros, práticas de segurança ou outros fatores relevantes.

Diligência prévia (DD)

Diligência prévia é o processo de conduzir uma investigação ou exame completo da integridade, reputação, estabilidade financeira, conformidade jurídica, capacidades operacionais, cadeia de suprimentos e outros fatores relevantes de um possível parceiro de negócios, fornecedor ou fornecedor. A realização da diligência prévia em terceiros é um componente crucial do seu abrangente programa de risco de terceiros. Você realiza a devida diligência para se tornar ciente dos riscos associados a um terceiro para que possa decidir com confiança como formar seu relacionamento. Use fluxos de trabalho de diligência prévia para integrar novos compromissos ou para reavaliar ou descontinuar quaisquer compromissos existentes. Os fluxos de trabalho de diligência prévia incluem a coleta de informações por meio de avaliações internas, avaliações externas e inteligência de risco. Todas as pontuações dessas etapas são analisadas pelos gerentes de risco de terceiros para decidir se devem integrar, reavaliar ou descontinuar um compromisso. A diligência prévia também tem um processo de negociação de contrato opcional antes de fechar o fluxo de trabalho de diligência prévia.

Consulte Por que você realiza a diligência prévia e Tipos de due diligence.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Avaliações de risco de terceiros

Uma avaliação de risco de terceiros (TPRA) é um conjunto de questionários que você pode enviar para contatos de terceiros ou usuários internos para avaliar os riscos de terceiros e de compromisso. Uma avaliação que você envia para usuários internos é categorizada como uma avaliação interna. Uma avaliação que você envia para um contato de terceiros é chamada de avaliação externa.

Use uma *avaliação interna* para calcular os níveis de terceiros e de compromisso. A classificação que você usa para identificar os questionários internos na tabela de modelos de questionário é o modelo de questionário de risco inerente [irq_template]. Você pode anexar automaticamente os questionários necessários para avaliações externas de acordo com as respostas que recebe das avaliações internas. Você pode configurar esta opção em um questionário para questionar a tabela de mapeamento [sn_tprm_dd_m2m_question_to_questionnaire].

Use uma *avaliação externa* para avaliar os riscos associados ao terceiro e ao compromisso de acordo com as respostas de contato de terceiros que você recebe. As classificações de risco de uma avaliação externa são calculadas no nível de avaliação usando todos os questionários anexados à avaliação. Essas classificações de avaliação são agregadas e acumuladas para terceiros e compromissos. A agregação é MIN, MAX ou AVG e pode ser configurada em uma configuração de pontuação. Contatos de terceiros (usuários externos) do portal do fornecedor https:// <myCompany> .service-now.com/svdp respondem a essas avaliações externas.

Fornecedores de inteligência de risco

Os provedores de inteligência de risco geram pontuações de risco para uma variedade de domínios de risco de terceiros. Sua organização pode comprar serviços de provedores que retornam dados semelhantes às pontuações de crédito pessoal. As pontuações fornecem informações sobre o quão confiável e seguro um terceiro pode ser.

Consulte Integração de pontuações de provedores de inteligência de risco.

Pontuações de inteligência de risco

As*pontuações de inteligência de risco* são avaliações numéricas que avaliam o nível de risco associado a uma organização específica. Essas pontuações são geradas por provedores de inteligência de risco que coletam e analisam uma ampla variedade de fontes de dados. As pontuações podem vir de qualquer forma, sejam classificações ou números. O sistema mapeia o valor de pontuação para a classificação TPRM apropriada. Essas pontuações podem ajudar sua organização a tomar decisões informadas sobre como interagir com terceiros, gerenciar a conformidade e reduzir possíveis riscos. As pontuações de inteligência de risco estão disponíveis para terceiros a partir da versão Washington DC. As classificações de risco são calculadas pelas regras de pontuação associadas ao compromisso na configuração de pontuação.

Pontuações de terceiros

Pontuações de terceiros são avaliações numéricas que são um agregado de suas pontuações de inteligência de risco e pontuações determinadas por avaliações externas (questionários de compromisso e questionários de risco de terceiros).

Essas pontuações ajudam as organizações a tomar decisões fundamentadas sobre como selecionar e gerenciar seus relacionamentos com terceiros, permitindo o alinhamento com sua tolerância de risco e requisitos de conformidade. Ao avaliar as pontuações de terceiros, as organizações podem identificar possíveis riscos, priorizar esforços de diligência prévia e implementar estratégias apropriadas de redução de riscos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elementos de terceiros

Elementos de terceiros são as organizações externas das quais um terceiro ou compromisso depende para fornecer bens, serviços ou suporte. Essas organizações podem incluir fornecedores, prestadores de serviços, indivíduos ou qualquer outra organização externa que tenha acesso aos sistemas, dados ou instalações de terceiros ou compromissos. Quaisquer vulnerabilidades ou falhas nesses elementos de terceiros podem ter um impacto significativo nas operações, na reputação e na segurança do terceiro ou compromisso. Ao implementar esses controles e abordar os riscos associados, as organizações podem aprimorar sua capacidade de gerenciar e mitigar os possíveis impactos negativos de terceiros e de seus elementos de terceiros. Reavaliar e atualizar regularmente esses controles é essencial para se adaptar às mudanças no ambiente de negócios e no cenário regulatório.

Aqui estão alguns exemplos de elementos de terceiros e seus controles associados e riscos potenciais.

Datacenter

Instalações ou locais onde terceiros ou compromissos terceirizam o armazenamento, o processamento e a gestão de seus dados e infraestrutura de TI.

Controles:

- Avaliações de segurança do fornecedor: avalie regularmente as medidas e práticas de segurança de fornecedores terceirizados que fornecem serviços como hospedagem em nuvem ou armazenamento de dados.
- Criptografia de dados: confirme se os dados armazenados no datacenter estão criptografados para proteger contra acesso não autorizado.
- Controles de acesso: implemente controles de acesso rígidos para limitar o acesso físico e virtual às instalações e servidores do datacenter.
- Plano de resposta a incidentes: desenvolva e mantenha um plano abrangente de resposta a incidentes para lidar imediatamente com quaisquer incidentes de segurança.

Riscos:

- Violações de dados: uma violação no datacenter de terceiros pode levar ao acesso não autorizado e ao comprometimento de informações confidenciais.
- Tempo de inatividade: a dependência de um datacenter de terceiros coloca a organização em risco de tempo de inatividade se o provedor de serviços tiver problemas técnicos.
- Violações de conformidade: a falha do datacenter em aderir aos padrões de conformidade regulatórios ou do setor pode levar a consequências jurídicas e financeiras para a organização.

Instalação de fabricação

Instalações ou locais onde terceiros ou compromissos terceirizam a produção ou a montagem de seus produtos.

Controles:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Auditorias de fornecedores: audite e avalie regularmente as práticas de segurança de fornecedores que fornecem componentes ou serviços críticos para o processo de fabricação.
- Padrões de garantia de qualidade: imponha padrões de garantia de qualidade para fornecedores terceirizados para promover a integridade e a segurança das matérias-primas e componentes.
- Visibilidade da cadeia de suprimentos: mantenha a visibilidade de toda a cadeia de suprimentos para identificar e resolver possíveis vulnerabilidades.
- Acordos contratuais: estabeleça acordos contratuais claros com fornecedores descrevendo os requisitos de segurança e as consequências da não conformidade.

Riscos:

- Interrupção da cadeia de suprimentos: a dependência de fornecedores terceirizados expõe a organização ao risco de interrupções na cadeia de suprimentos, afetando a produção.
- Peças falsificadas: controles inadequados na cadeia de suprimentos podem levar ao uso de componentes falsificados ou de baixa qualidade, comprometendo a qualidade do produto.
- Problemas de conformidade regulatória: a falha dos fornecedores em cumprir os padrões regulatórios pode resultar em consequências jurídicas e regulatórias para a instalação de fabricação.

Proprietários efetivos

Indivíduos que possuem ou controlam uma organização que está envolvida em um relacionamento ou transação comercial. Esses indivíduos podem não ser os proprietários registrados ou jurídicos da organização, mas têm influência ou controle significativos sobre suas operações, tomada de decisão ou assuntos financeiros.

Controles:

- Diligência prévia: incorpore um processo robusto de diligência prévia para identificar e verificar os beneficiários efetivos, incluindo verificações de antecedentes, revisões de documentos e entrevistas quando necessário.
- Obrigações contratuais: incluir cláusulas em contratos com terceiros que exigem que eles divulguem quaisquer mudanças na propriedade efetiva e confirmem a conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis.
- Monitoramento e emissão de relatórios: estabeleça um sistema de monitoramento contínuo dos beneficiários efetivos para detectar quaisquer mudanças ou desenvolvimentos que possam afetar o perfil de risco do terceiro.
- Treinamento e conscientização: ofereça treinamento à equipe relevante sobre a importância de entender e monitorar os beneficiários efetivos, incluindo sinalizadores vermelhos e procedimentos de relatório.
- Programa de conformidade regulatória: desenvolva e mantenha um programa que verifica a conformidade com todas as leis e regulamentações relevantes relacionadas a propriedade efetiva, incluindo requisitos de relatório e divulgação.
- Procedimentos de escalação: estabeleça procedimentos de escalação claros para casos em que preocupações ou irregu-

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Riscos:

- Propriedade oculta: os proprietários efetivos podem ocultar deliberadamente sua propriedade, tornando difícil avaliar os riscos potenciais associados à sua influência sobre o terceiro.
- Risco à reputação: se os responsáveis efetivos tiverem uma reputação questionável, o envolvimento com eles poderá prejudicar a reputação da sua organização.
- Conformidade regulatória: o não cumprimento das regulamentações relacionadas a relatórios de propriedade efetiva e transparência pode levar a consequências jurídicas e regulatórias.
- Risco financeiro: proprietários efetivos com instabilidade financeira ou envolvimento em atividades fraudulentas podem representar riscos financeiros para o terceiro e, consequentemente, para sua organização.

Gestão do processo de solicitação de diligência prévia

Na guia Detalhes, você pode exibir e ajustar as informações da solicitação de diligência prévia. Você também pode registrar comentários externos e anotações de trabalho privadas, anexar arquivos e rastrear atualizações de solicitação no fluxo de atividades.

A guia **Detalhes** de uma solicitação de diligência prévia exibe informações nas seguintes seções:

Solicitação de diligência prévia de terceiros

Solicitação de diligência prévia de terceiros

Campo	Descrição
Número	Para cada solicitação de diligência prévia, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto DDR.
Estado	Estado atual no processo de diligência prévia: IRQ, diligência prévia externa, aprovação, risco de contrato ou encerrado.
Tipo de solicitação	• **Integre um novo compromisso.** Inicie o processo de integração para um novo compromisso com um terceiro existente. • **Reavaliar um compromisso existente.** Reavalie um compromisso existente quando as condições mudarem. Por exemplo, digamos que você ouça notícias adversas ou tenha mudanças nas linhas de suprimentos de terceiros. Você pode reavaliar o risco realizando diligência prévia adicional. • **Reavaliar um compromisso existente para renovação do contrato.** Reavalie o risco antes que sua organização renove o contrato com um terceiro atual ou compromisso, realizando a diligência prévia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitação de diligência prévia de terceiros

Campo	Descrição
	• **Desligar um compromisso com a devida diligência.** Determine se o desligamento (encerrar o relacionamento) com um compromisso é o curso de ação ideal, realizando a diligência prévia. Por exemplo, pode ser muito arriscado alternar terceiros ou compromissos, mesmo que o desempenho atual deles não atenda às expectativas. • **Desligar um compromisso SEM due diligence.** Solicite que um compromisso seja encerrado permanentemente quando um compromisso terminar ou você quiser alternar para um terceiro diferente por outros motivos. Nesse caso, você normalmente não precisa conduzir diligência prévia adicional. O processo, no entanto, inclui o processo normal do Questionário de Risco Inerente (IRQ) para confirmar que os serviços fornecidos pelo compromisso não continuarão.
Prioridade	Prioridade da solicitação. • **1 - Crítico** • **2- Alto** • **3 - Moderado(a)** • **4 - Baixa** • **5 - Planejamento**
Terceiro	Terceiro ao qual a solicitação está associada.
Gasto anual	Dinheiro gasto com a organização de terceiros em um ano.
Compromisso	Compromisso ao qual a solicitação está associada. **Nota:** Depois que a solicitação de diligência prévia é enviada pelo solicitante, o gerente de TPR ou o proprietário da solicitação de diligência prévia pode atualizar este campo para um compromisso existente selecionando o 🔍. Isso ajuda a evitar a integração de compromissos existentes.
Pular processo de risco de contrato	Opção para ignorar o processo de risco do contrato. Ao marcar a caixa de seleção, você ignora o estado de negociação do contrato. Os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitação de diligência prévia de terceiros

Campo	Descrição
	campos Data de **início** do **contrato e Data de vencimento** do contrato foram substituídos pela Data de **início** do **compromisso e pela Data de vencimento**do compromisso . Consulte Processo de risco do contrato. **Nota:** Depois que o gerente de risco de terceiros (TPR) aprovar a solicitação, ela não será enviada aos negociadores de contratos e a solicitação será encerrada.
Aberto por	Criador da solicitação.
Aberto	Data em que a solicitação foi aberta.
Data de início do contrato, data de vencimento	Datas preferenciais para o início e o fim das interações com o compromisso.
Data de início do compromisso, data de vencimento do compromisso	Datas preferenciais para o início e o fim das interações com o compromisso.
Avaliador de IRQ	Usuário em sua organização que responde ao IRQ. Consulte Gestão de processos de IRQ.
Negociador de contratos	Usuário da sua organização que prepara, negocia e aprova o contrato.
Grupo de atribuição	Grupo qualificado de indivíduos disponíveis para trabalhar na solicitação. Para novas solicitações, o **Grupo de atribuição** é definido como **Atribuidores de solicitação de diligência prévia**. O sistema envia uma notificação por e-mail para todos os usuários do grupo especificado em **Grupo de atribuição**. A mensagem informa que a solicitação foi recebida e está no estado **Novo**. A mensagem também inclui um link para a página de detalhes da solicitação. No formulário de solicitação de diligência prévia: • Qualquer membro do grupo pode selecionar **Atribuir a mim** ou definir o campo **Proprietário** como qualquer outro membro do grupo. • Um gerente de TPR ou avaliador de TPR pode limpar o campo **Grupo de atribuição** ou alterar o valor para selecionar entre diferentes avaliadores de TPR na lista de seleção de **Proprietário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitação de diligência prévia de terceiros

Campo	Descrição
Responsável	Os proprietários são responsáveis por confirmar que a avaliação foi concluída em tempo hábil pelo terceiro, revisando suas respostas e criando e resolvendo problemas. Para conduzir a avaliação até sua conclusão, os proprietários são notificados quando uma avaliação atinge um marco específico. O proprietário deve ter a função de gerente de RTP ou avaliador de TPR.
Descrição resumida, Descrição	Descrição da solicitação que ajuda outras pessoas a entender a intenção e os requisitos do criador.

Informações básicas de terceiros

Informações básicas de terceiros

Campo	Descrição
Nome de terceiro	Nome do terceiro ao qual a solicitação está associada.
Número DUNS	Identificador numérico exclusivo da entidade de negócios única. Um número DUNS não é legalmente necessário para uma empresa.
Rua, Cidade, Estado/Província, CEP/Código postal, País, Telefone, Fax	Informações de contato padrão da organização de terceiros.
Site	URL do terceiro.
Tipo	Tipo de terceiro.
Setor	O setor no qual o terceiro está envolvido.
Nome, Sobrenome, Cargo, E-mail, Telefone	Informações de contato padrão para o contato de terceiros.

Informações básicas de compromisso

Informações básicas de compromisso

Campo	Descrição
Nome de compromisso	Nome do compromisso ao qual a solicitação está associada.
Tipo	Tipo de produto ou serviço para este compromisso.
Usar o endereço da empresa	Opção de usar o mesmo endereço corporativo que o terceiro. Ao marcar a caixa de seleção, preencha automaticamente os campos relacionados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações básicas de compromisso

Campo	Descrição
	com as informações de contato da organização de terceiros.
Rua, Cidade, Estado/Província, CEP/Código postal, País, Telefone, Fax	Informações de contato padrão da organização do compromisso.
Usar o mesmo contato	Opção para usar as mesmas informações de contato que o terceiro. Quando você marca a caixa de seleção, os campos relacionados são preenchidos automaticamente com as informações de contato de terceiros.
Nome, Sobrenome, Cargo, E-mail, Telefone	Informações de contato padrão do contato do compromisso que responderá aos questionários.

Classificações de risco

Os campos são preenchidos automaticamente pela fase atual do processo de IRQ da solicitação.

Campo	Descrição
Classificação de avaliação inerente	Classificação determinada pelo processo de IRQ.
Classificação da inteligência de risco	Classificação determinada por dados de um provedor de serviços de inteligência de risco.
Classificação de avaliação de terceiros	Classificação determinada pelas respostas durante o processo de avaliação externa.
Classificação do compromisso	Classificação determinada para o compromisso.

Resumo do andamento

Status dos processos de diligência prévia. Os campos são preenchidos automaticamente pelo estágio atual de cada avaliação da solicitação de diligência prévia.

- Avaliação de risco inerente
- Avaliação de risco de terceiros
- Avaliação de risco do compromisso

Compor, Atividade, Anexos

A **seção Compor** na guia **Detalhes** permite que você adicione texto permanentemente ao registro. A seção Atividade é atualizada com todas as ações em problemas e tarefas, envios para contatos de TP e também com anotações de trabalho e comentários que os usuários adicionam ao registro. Adicione texto nos seguintes campos conforme necessário:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Anotações de trabalho (privadas)**: informações sobre a avaliação de risco de terceiros. As anotações de trabalho ficam visíveis somente para usuários internos atribuídos ao processo.
- **Comentários**: os comentários sobre a avaliação de risco de terceiros ficam visíveis para usuários internos e para contatos de terceiros.

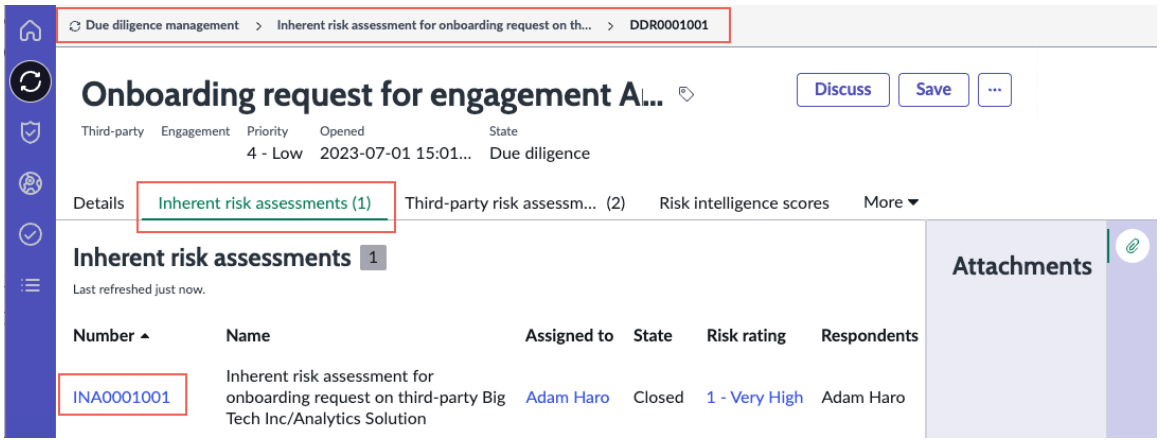
Gestão de processos de IRQ

A primeira etapa interna após a aprovação de uma solicitação de compromisso é iniciar o processo de IRQ para definir o escopo do risco, determinando a pontuação de risco do terceiro.

Como acessar o processo de IRQ

Na página Gestão de diligência prévia, selecione o número de **DDR** para qualquer solicitação de diligência prévia e selecione a guia **Avaliações de risco inerentes**.

A guia exibe a lista de todos os processos de IRQ para a solicitação de compromisso. Para cada processo de IRQ, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto INA.



Exibição da lista de avaliações de risco interno

Guia Avaliações de risco inerente

Guia Avaliações de risco inerente

Coluna	Descrição
Número	Para cada processo de IRQ, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto INA. Selecione um número INA para trabalhar na página Avaliações de risco de terceiros para a guia **Visão geral** de risco. O ID exclusivo é usado em todas as referências ao item. Você pode usar o ID

Tradução automática

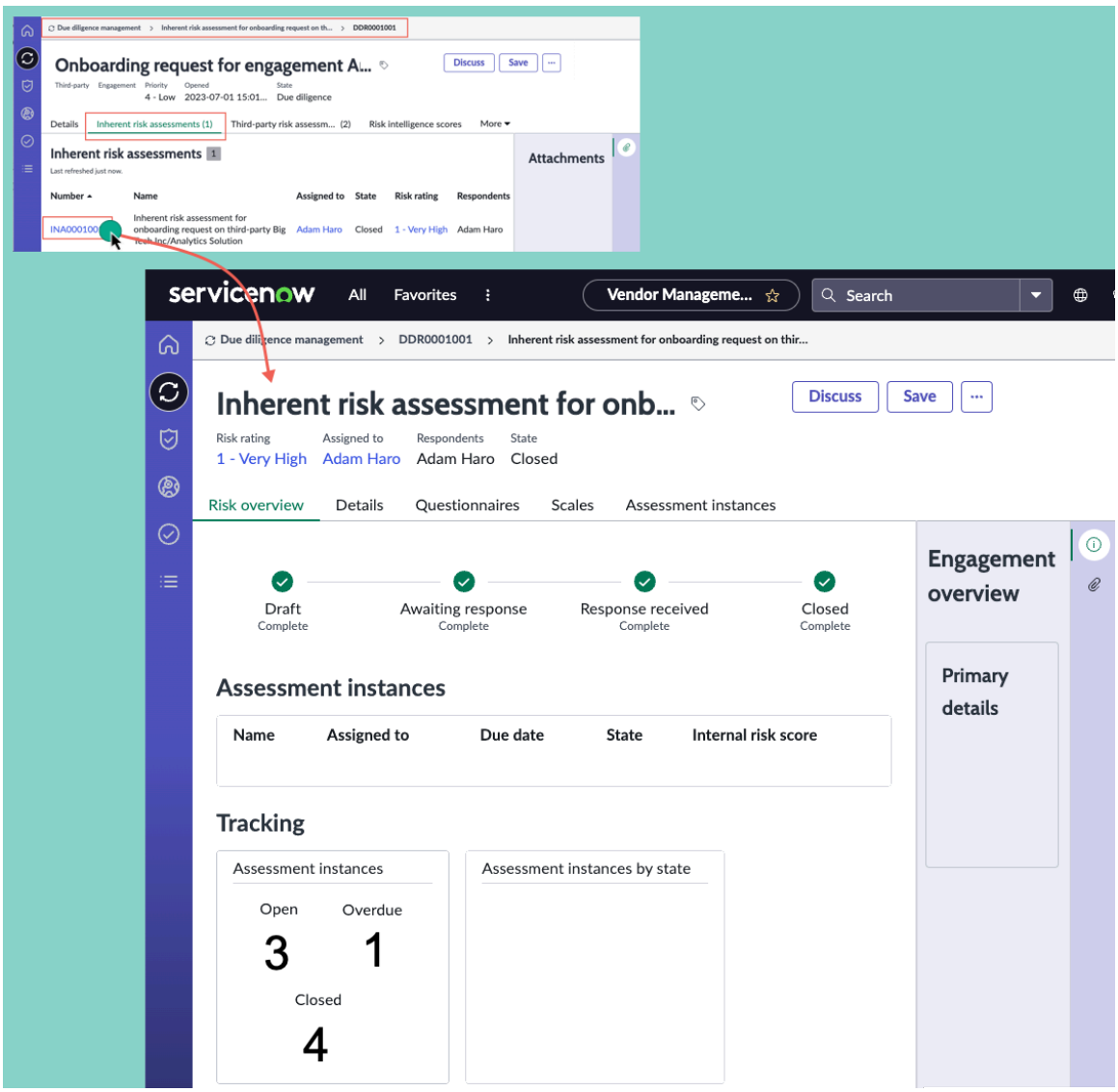
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Avaliações de risco inerente

Coluna	Descrição
	para pesquisar ou filtrar o item no qual deseja trabalhar.
Nome, Atribuído a, Classificação de risco	Dados da solicitação de compromisso.
Estado	O estado atual da avaliação de risco inerente: Rascunho, Aguardando resposta, Resposta recebidaou Encerrado.
Entrevistados	Usuários que responderam à solicitação.

Guia Visão geral de risco na página Avaliações de risco inerente

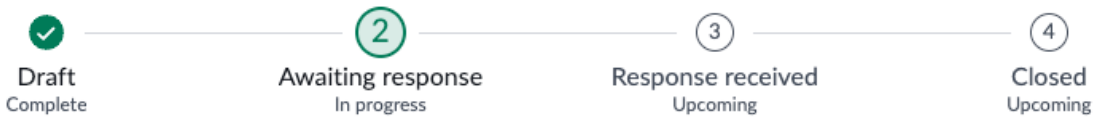
Para cada processo de IRQ, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto INA. Selecione um número INA para trabalhar no processo de IRQ na página Avaliações de risco inerente.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os símbolos indicam o estado de cada fase no processo de IRQ da solicitação.



- Seção de**instâncias** de avaliação: lista de avaliações associadas ao terceiro.
- Seção**Acompanhamento** : contagem de avaliações associadas ao terceiro que estão com o status **Aberto**, **Atrasado**e **Encerrado**.

Guia Detalhes na página Avaliações de risco inerente

- **Seção de avaliação interna**: informações gerais sobre o terceiro, além de cronogramas para a avaliação geral e datas de vencimento do questionário da solicitação de diligência prévia do compromisso.
- A **seção Compor** na guia **Detalhes** permite que você adicione texto permanentemente ao registro. A seção Atividade é atualizada com todas as ações em problemas e tarefas, envios para contatos de TP e também com anotações de trabalho e comentários que os usuários adicionam ao registro. Adicione texto nos seguintes campos conforme necessário:
  - **Anotações de trabalho (privadas)**: informações sobre a avaliação de risco de terceiros. As anotações de trabalho ficam visíveis somente para usuários internos atribuídos ao processo.
  - **Comentários**: os comentários sobre a avaliação de risco de terceiros ficam visíveis para usuários internos e para contatos de terceiros.
- A seção **Visão geral de terceiros** fornece informações importantes sobre o terceiro associado à solicitação de compromisso.

Guia Questionários na página Avaliações de risco inerente

A guia lista todos os IRQs abertos. Selecione um nome de questionário para exibir os detalhes.

Guia Escalas na página Avaliações de risco inerente

A guia lista as definições dos valores calculados de classificação e camada. Consulte Configurar escalas e pontuação de classificação de risco e Avaliações de hierarquização de risco de terceiros — Processo legado para obter instruções sobre como definir as configurações.

Guia Instâncias de avaliação na página Avaliações de risco inerente

Todos os valores na guia vêm das avaliações internas que foram realizadas na terceira parte do compromisso.

Guia Instâncias de avaliação

Coluna	Descrição
Número	Para cada processo de IRQ, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto INA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Instâncias de avaliação

Coluna	Descrição
	O ID exclusivo é usado em todas as referências ao item. Você pode usar o ID para pesquisar ou filtrar o item no qual deseja trabalhar.
Tipo de métrica	Questionário que determinou os questionários usados na avaliação.
Atribuído a	Usuário responsável por gerenciar e responder ao IRQ.
Prazo	Prazo para o terceiro responder e retornar todos os questionários.
Estado	Fase atual do processo de IRQ para a solicitação de compromisso.
Pontuação de risco interno	Uma regra de pontuação de risco de compromisso especifica critérios de componente que determinam quais compromissos são selecionados para avaliação. Por exemplo, uma regra pode habilitar avaliações para compromissos que envolvem mais de US$ 40.000 em negócios anuais. As regras de pontuação de compromisso se aplicam somente a compromissos. Consulte Definir regras de pontuação de risco do compromisso.

Gestão de avaliação de risco de terceiros (externos)

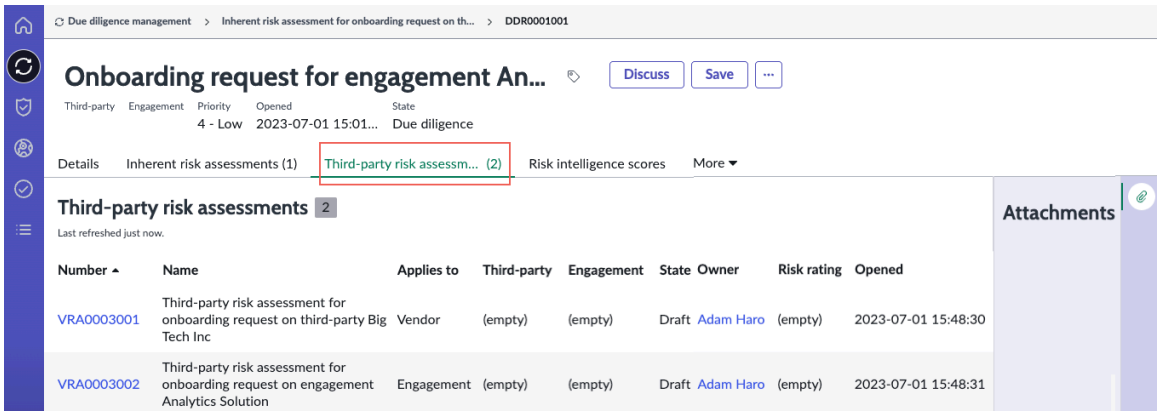
Depois que o processo de IRQ for concluído, você enviará questionários e solicitações de documentos para o contato do terceiro. Você gerencia a avaliação de risco de terceiros trabalhando com os contatos para ajudar a garantir que as respostas sejam completas e precisas.

Como acessar uma avaliação de risco externo

Na página Gestão de diligência prévia, selecione o número de **DDR** para qualquer solicitação de diligência prévia de compromisso e selecione a guia **Avaliações de risco de terceiros**.
A guia exibe a lista de todas as avaliações de risco de terceiros (processos de diligência prévia externa) para a solicitação de compromisso selecionada.

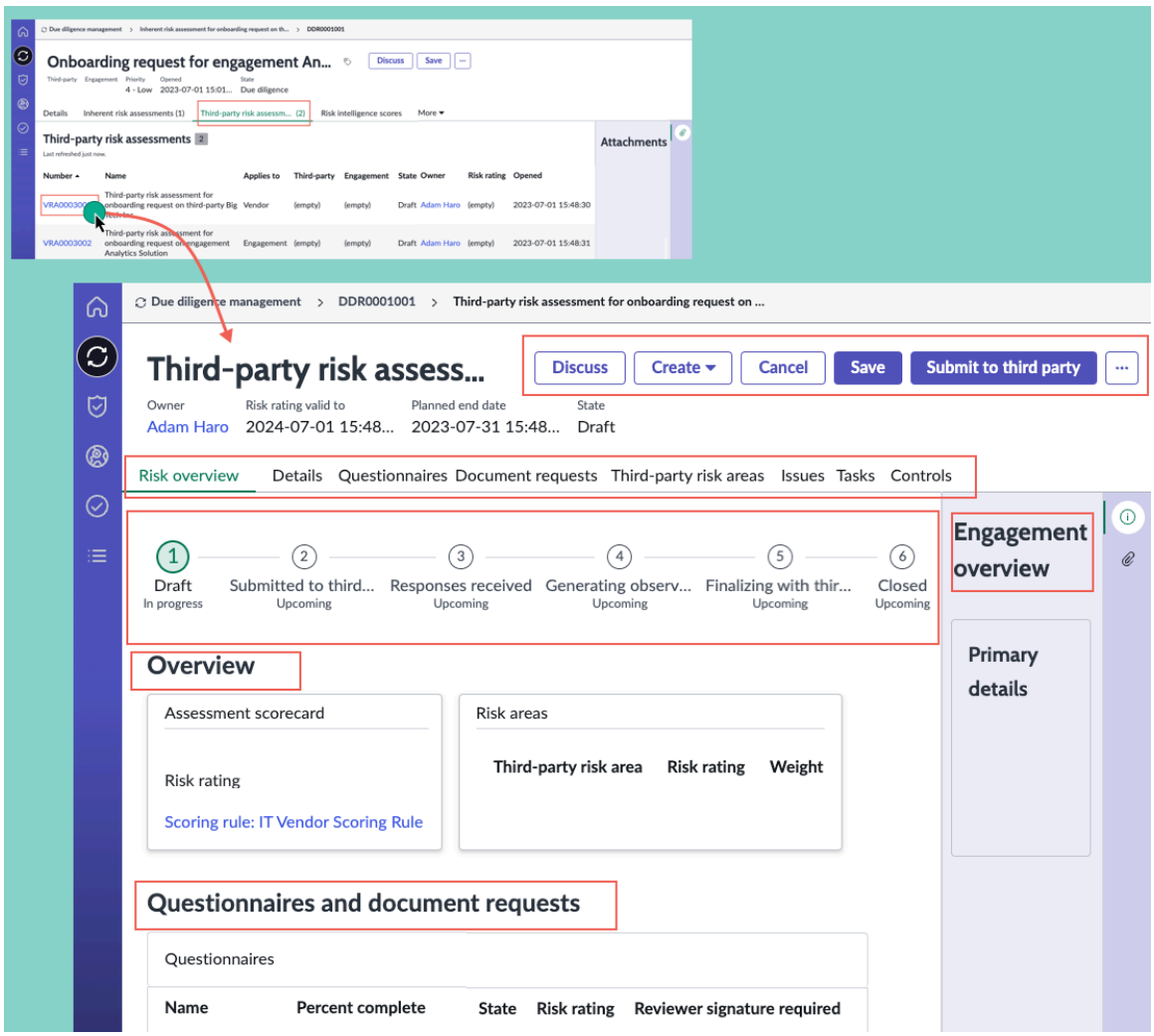
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Como trabalhar em uma avaliação de risco de terceiros

Para cada avaliação de risco externo, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto VRA. Uma avaliação de risco pode representar o trabalho em uma solicitação de compromisso para uma organização de terceiros ou uma solicitação de compromisso para um grupo dentro da organização primária. Selecione um número de VRA para trabalhar na avaliação de risco na guia **Avaliações de risco de terceiros**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações em qualquer guia

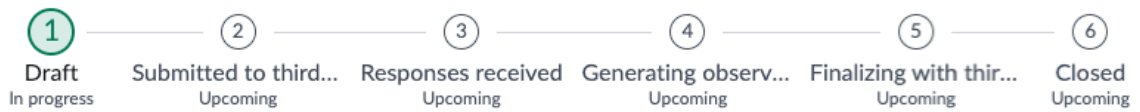
Ações

Ação	Descrição
Discutir	Selecione **Discutir** para enviar uma mensagem a outros usuários. A mensagem é registrada na seção **Atividade** da guia **Detalhes**.
Criar	Crie um problema ou tarefa conforme descrito nas seções a seguir.
Salvar	Selecione **Salvar** para salvar qualquer mudança feita em um valor em qualquer guia.
Enviar para terceiro	Envie todos os questionários e solicitações de documentos para o contato de TP. A ação é registrada na seção Atividade na guia **Detalhes**.
… Excluir	Selecione **Excluir** para excluir o registro da solicitação de compromisso.
Como adicionar um anexo	Selecione **Procurar** na seção **Anexos** ou selecione o ícone de anexo para selecionar e adicionar um anexo.

Como trabalhar em avaliações de risco de terceiros

Guia Visão geral de risco na página Avaliações de risco de terceiros

- Os símbolos indicam o estado atual do processo de avaliação de risco externo para a solicitação de compromisso. Consulte Estados do ciclo de vida de uma avaliação de risco de terceiros (externa) para obter descrições dos estados.



- Seção**Visão geral** : lista de avaliações associadas ao compromisso.
- Seção de questionários e solicitações de**documentos** : lista de questionários e solicitações de documentos para o compromisso.
- Seção de**questionários de quarteirizados-partes externas** : lista de questionários e solicitações de documentos para quarteirizados e suas subpartes associadas ao compromisso.
- Seção**Acompanhamento** : contagem de avaliações associadas ao terceiro que estão com o status **Aberto**, **Atrasado**e **Encerrado**.

Guia Detalhes na página Avaliações de risco de terceiros

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Seção de avaliação de risco de terceiros: informações gerais sobre o terceiro, além de cronogramas para a avaliação geral e datas de vencimento do questionário da solicitação de diligência prévia do compromisso.

- A **seção Compor** na guia **Detalhes** permite que você adicione texto permanentemente ao registro. A seção Atividade é atualizada com todas as ações em problemas e tarefas, envios para contatos de TP e também com anotações de trabalho e comentários que os usuários adicionam ao registro. Adicione texto nos seguintes campos conforme necessário:
  - **Anotações de trabalho (privadas)**: informações sobre a avaliação de risco de terceiros. As anotações de trabalho ficam visíveis somente para usuários internos atribuídos ao processo.
  - **Comentários**: os comentários sobre a avaliação de risco de terceiros ficam visíveis para usuários internos e para contatos de terceiros.

Guia Questionários na página Avaliações de risco de terceiros

A guia lista os questionários aos quais o contato de terceiros responderá. Selecione um nome para exibir os detalhes. Consulte Criar um modelo de questionário ou solicitação de documento e Criar um modelo de questionário ou solicitação de documento usando o Designer.

Para permitir que avaliadores de TPR modifiquem respostas, configure a propriedade do sistema **Permitir que avaliadores de TPR modifiquem respostas em questionários de terceiros** [sn_svdp.allow_assessor_edit]. Você pode definir as seguintes opções:

- Habilitar avaliadores de RTP para responder a perguntas ou modificar respostas (padrão)
- Habilitar avaliadores de RTP para modificar respostas
- Não permitir que avaliadores de RTP respondam perguntas ou modifiquem respostas

Consulte Configurar propriedades do TPRM.

Guia Solicitações de documentos na página Avaliações de risco de terceiros

A guia lista as solicitações de documentos que o contato de terceiros deve retornar. As informações nas colunas ajudam a priorizar seu trabalho no acompanhamento do contato de terceiros. Em particular, os valores de estado e porcentagem concluída são indicadores-chave. Selecione um nome para exibir os detalhes. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de questionário ou solicitação de documento e Criar um modelo de questionário ou solicitação de documento usando o Designer.

Guia Áreas de risco de terceiros na página Avaliações de risco de terceiros

Um domínio de risco define o tipo de risco a ser avaliado para um terceiro. Por exemplo, você pode avaliar um terceiro de gestão de dados em termos de risco de segurança e um banco em termos de risco financeiro. Risco de segurança e risco financeiro são domínios de risco. Algumas aplicações da plataforma se referem aos domínios de risco como "áreas de risco". Consulte Definir um domínio de risco de terceiros.

Guia Problemas na página Avaliações de risco de terceiros

Em um processo iterativo, antes que o gerente de TPR feche uma avaliação, o gerente de TPR pode gerar problemas e tarefas de não conformidade. O gerente de RTP se comunica com os contatos de TP e de compromisso usando comentários para encerrar os problemas e as tarefas. O gerente de RTP também pode atribuir diferentes contatos conforme necessário. Consulte Criar um problema para um terceiro ou compromisso e Gerenciar problemas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Tarefas na página Avaliações de risco de terceiros

Em um processo iterativo, antes que o gerente de TPR feche uma avaliação, o gerente de TPR pode gerar problemas e tarefas de não conformidade. O gerente de RTP se comunica com os contatos de TP e de compromisso usando comentários para encerrar os problemas e as tarefas. O gerente de RTP também pode atribuir diferentes contatos conforme necessário. Consulte Criar uma tarefa para um terceiro ou compromisso e Gerenciar uma tarefa para um terceiro ou compromisso.

Tópicos relacionados

Estados do ciclo de vida de uma avaliação de risco de terceiros (externa)

Definir um domínio de risco de terceiros

Gerenciar problemas

Gerenciar uma tarefa para um terceiro ou compromisso

Gestão do processo de aprovação

Você pode exibir a lista de usuários que podem aprovar ou rejeitar uma solicitação de DD e também exibir os detalhes de suas ações de aprovação. Além disso, você pode exibir os níveis de aprovação de uma solicitação.

Processo de aprovação

Durante o processo de aprovação, cada aspecto de risco é analisado pelas partes interessadas internas apropriadas. Todas as partes interessadas internas (aprovadores) revisam as respostas ao questionário e os documentos de suporte dos contatos de terceiros e de compromisso. Se as respostas forem boas, um ou mais aprovadores aprovarão e fecharão a solicitação de DD. Se um contrato for preparado, a solicitação aprovada será movida para o processo de *risco do contrato*.

Como acessar a página de gestão de diligência prévia

Você pode acessar a página de gestão de diligência prévia de vários locais, selecionando o número de **DDR** para qualquer solicitação de DD. Selecione a guia **Aprovadores** ou a guia **Níveis de aprovação**.

Guia Aprovadores

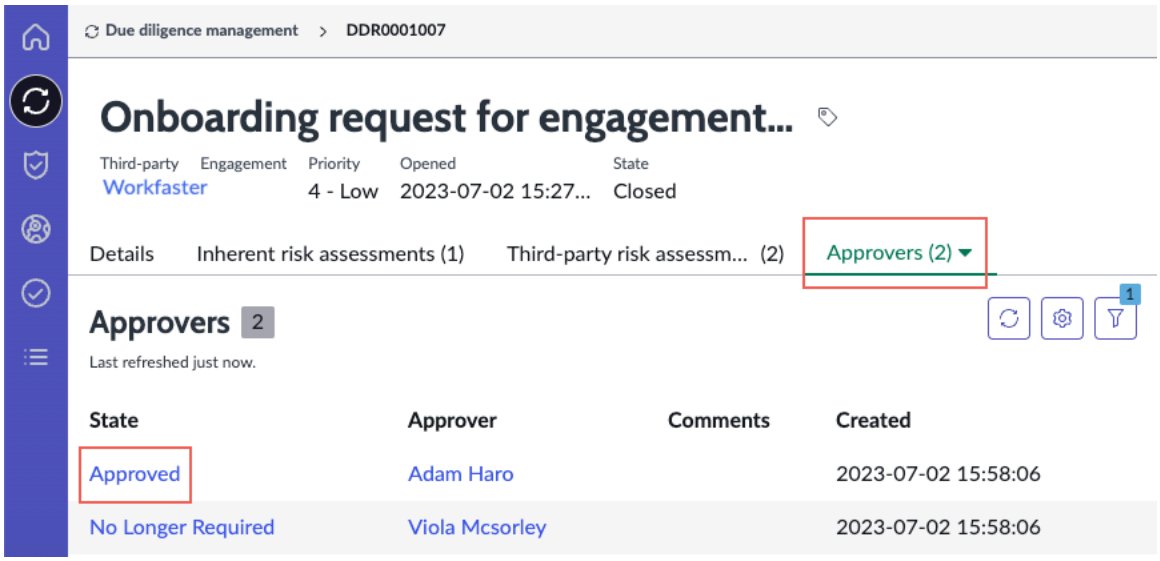
A guia lista os usuários que responderam à solicitação de compromisso. Selecione o valor **Estado** para exibir os detalhes da ação de aprovação que o aprovador executou.

O estado da aprovação pode ser um dos seguintes valores:

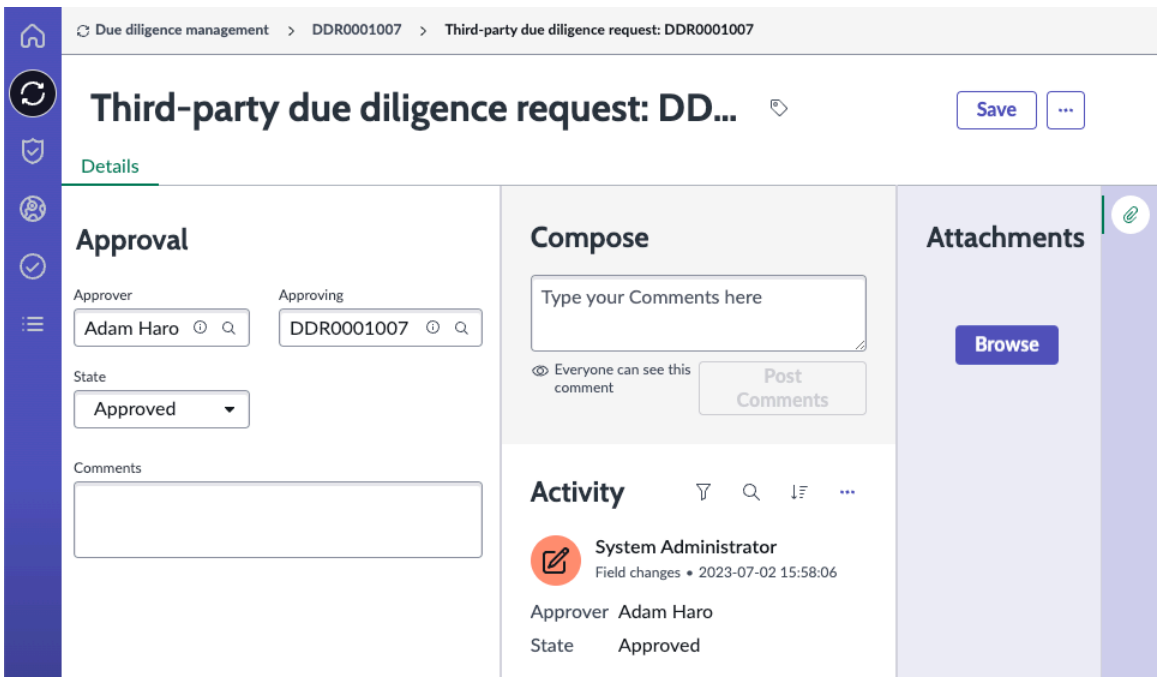
- Ainda não solicitado
- Solicitado
- Aprovada
- Rejeitado
- Cancelada
- Não é mais necessário

Tradução automática

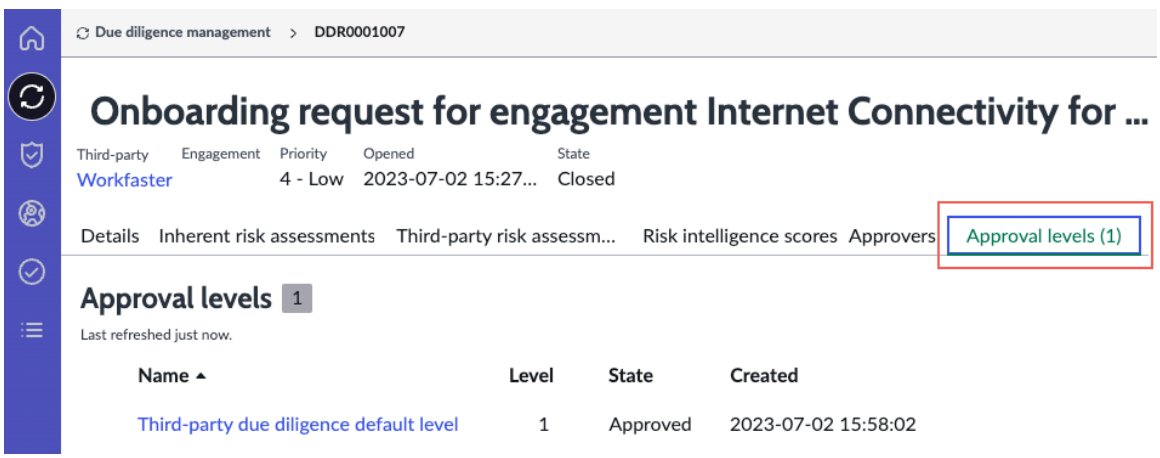
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Selecione o valor de **Estado** de uma solicitação para exibir a guia **Detalhes** da solicitação.



Guia Níveis de aprovação



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Para obter mais informações sobre como os administradores de TPR podem definir níveis e regras de aprovação, consulte Configurar os níveis de aprovação para solicitações de diligência prévia e Configurar as regras de aprovação para solicitações de diligência prévia.

Gestão de solicitações de relatório de inteligência de risco

Você pode exibir uma lista de solicitações de relatório de inteligência de risco (RIR), seus provedores associados, pontuações e URLs de relatório. Além disso, você pode criar solicitações e fazer atualizações usando a aplicação Gestão de risco de terceiros.

Processo de solicitação de relatório de inteligência de risco

Se você tiver a função de avaliador de risco de terceiros (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_assessor] ou gerente de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager], poderá solicitar um RIR ou pontuação. Você pode criar uma solicitação de RIR associada a uma solicitação de diligência prévia ou de terceiros. Se você quiser associar uma solicitação de RIR a uma solicitação de diligência prévia, isso deverá ser feito após a conclusão de um questionário de risco inerente (IRQ), ou seja, quando a solicitação de diligência prévia tiver entrado no estado de IRQ em andamento. Você pode atualizar a seção Sanção a qualquer momento.

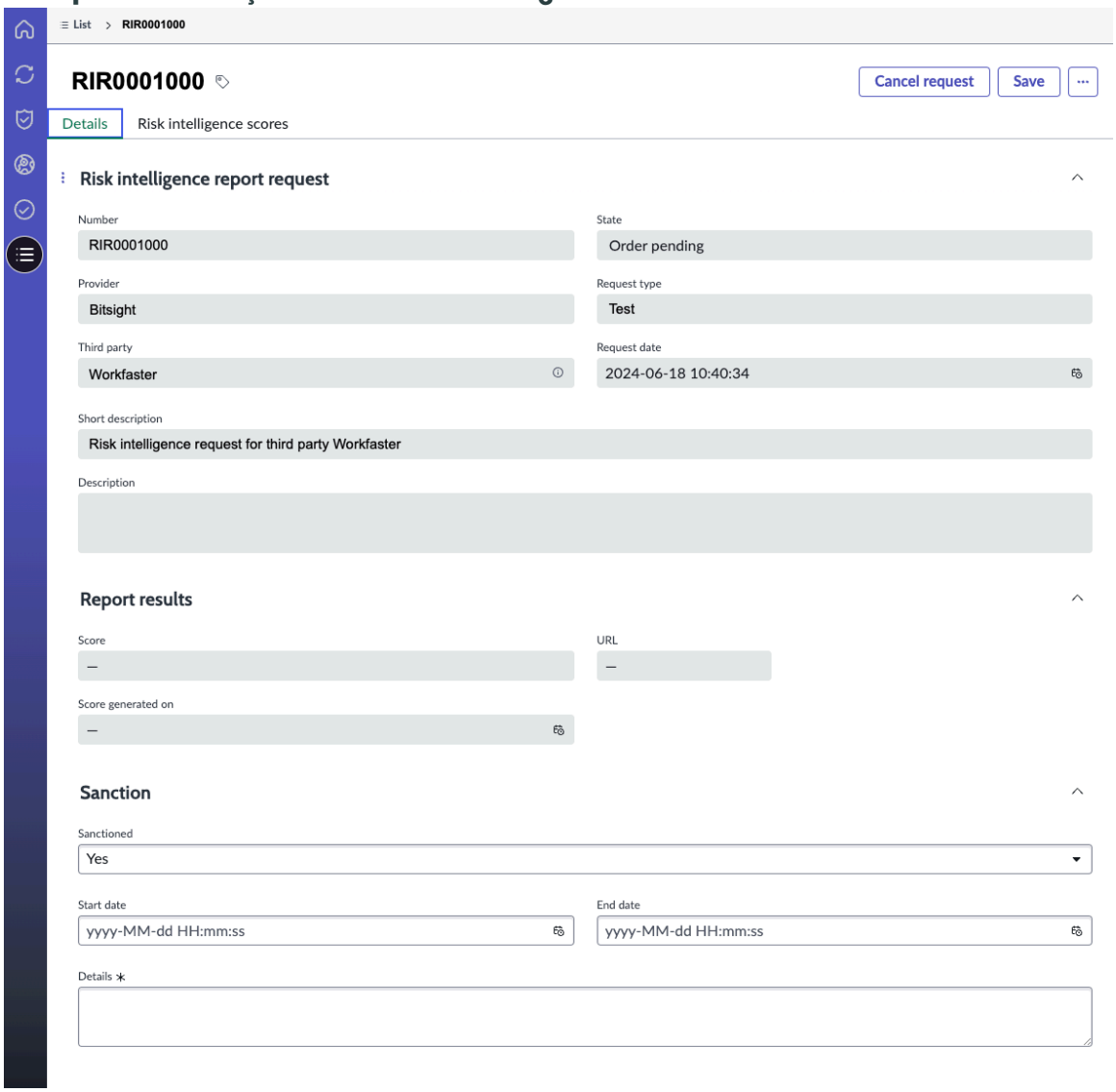
Para obter mais informações, consulte Solicitar um relatório de inteligência de risco, Solicitar um relatório de inteligência de risco associado a uma solicitação de diligência prévia, Formulário de solicitação de relatório de inteligência de riscoe Rastrear informações relacionadas a sanções.

O exemplo a seguir mostra como uma nova solicitação de relatório de inteligência de risco aparece em Espaço de gestão de fornecedores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de solicitação de relatório de inteligência de risco



A tabela a seguir mostra as informações capturadas em uma solicitação de RIR.

Solicitação de relatório de inteligência de risco

Campo	Descrição
Seção de solicitação de relatório de inteligência de risco	
Número	Número de ID exclusivo que é atribuído automaticamente pelo sistema e começa com o texto RIR.
Provedor	Organização responsável por gerar as informações de inteligência de risco para a solicitação.
Tipo de solicitação	Tipo de relatório ou pontuação fornecida. Cada serviço oferecido pelo provedor retorna um tipo específico de classificação ou pontuação de risco. Por exemplo, Risco financeiro ou Risco de segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitação de relatório de inteligência de risco

Campo	Descrição
	Nota: Os tipos de solicitação disponíveis dependem do que foi configurado para o provedor. Para obter mais informações, consulte Configurar um tipo de solicitação para um provedor.
Terceiro	Terceiro que será pontuado pelo provedor.
Solicitação de diligência prévia	Solicitação de diligência prévia associada à solicitação de inteligência de risco. Há uma opção para solicitar inteligência de risco como parte de uma solicitação de diligência prévia. Para obter mais informações, consulte Solicitar um relatório de inteligência de risco associado a uma solicitação de diligência prévia.
Descrição resumida/ Descrição	Texto que explica e esclarece a intenção da solicitação para as partes interessadas.
Estado	Estado atual da solicitação: • Aberto • Pedido pendente • Pedido em andamento • Encerrado concluído • Encerrado incompleto
Data de solicitação	Data em que o pedido está pendente e pronto para ser enviado ao provedor.
Data de recebimento	Data em que a resposta do provedor é recebida.
Seção de resultados do relatório	
Pontuação	Pontuação de risco geral determinada pelo provedor.
URL	Link para informações adicionais sobre a origem da pontuação gerada.
Pontuação gerada em	Data em que a pontuação foi gerada.
Seção de sanção	
Sancionado	Opção que você pode selecionar **Sim** para indicar que o terceiro está sancionado. Este campo é definido como **Não** por padrão.
Data de início	Data de início da imposição sancionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitação de relatório de inteligência de risco

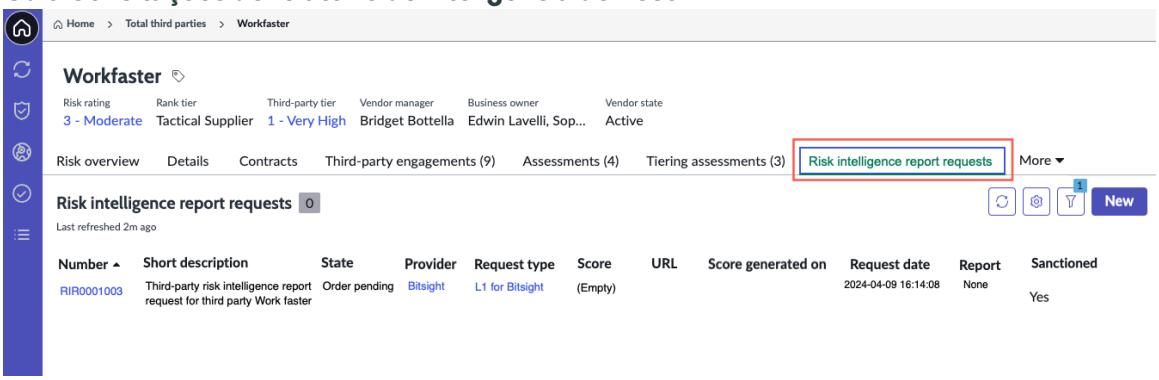
Campo	Descrição
Data de término	Data de término da imposição sancionada.
Detalhes	Texto que explica e esclarece o tipo de sanção e como ela afeta seu relacionamento comercial com o terceiro.

Guia Solicitações de relatório de inteligência de risco

Ao exibir os dados de um terceiro, você pode selecionar a guia **Solicitações de relatório de inteligência de risco** para exibir a lista de solicitações de relatório.

O exemplo a seguir mostra a guia **Solicitações de relatório de inteligência de risco** em Espaço de gestão de fornecedores.

Guia Solicitações de relatório de inteligência de risco



Para obter mais informações sobre solicitações de RIR, consulte Como usar relatórios e pontuações de inteligência de risco.

Estados de solicitação de relatório de inteligência de risco

As solicitações de RIR têm os seguintes estados possíveis:

Aberto

Uma solicitação de RIR entra neste estado depois que o registro é criado e salvo pelo gerente de risco de terceiros (TPR), avaliador de TPR ou negociador de contrato atribuído à solicitação de diligência prévia. Para cada solicitação de inteligência de risco, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto RIR.

Pedido pendente

Uma solicitação de RIR entra neste estado depois que o registro é revisado e enviado pelo gerente de risco de terceiros (TPR), avaliador de TPR ou negociador de contrato atribuído à solicitação de diligência prévia.

As seguintes mudanças ocorrem:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O pedido foi enviado ao provedor.
- O campo **Data da solicitação** foi preenchido com a data em que este registro foi enviado.
- Todos os campos na seção Solicitação de relatório de inteligência de risco são somente leitura.

Pedido em andamento

Uma solicitação de RIR entra neste estado depois que o pedido é recebido pelo provedor.

As seguintes mudanças ocorrem:

- Os registros de pontuação são gerados com a solicitação de relatório.
- O campo **Pontuação gerada em** é atualizado.

Encerrado incompleto

Uma solicitação de RIR entra neste estado depois que o pedido foi recebido pelo provedor, mas não pôde ser processado devido a um erro e o pedido foi encerrado.

Encerrado concluído

Uma solicitação de RIR entra neste estado depois que o pedido é recebido e processado pelo provedor.

Cancelado(a)

Uma solicitação de RIR entra neste estado depois que um gerente de TPR, avaliador de TPR ou negociador de contrato cancela a solicitação de relatório. Se você precisar cancelar uma solicitação, isso poderá ser feito enquanto a solicitação estiver no estado **Aberto** ou **Pedido pendente**. Se você quiser criar uma duplicata de uma solicitação cancelada, não poderá editar esse registro. Você deve criar uma nova solicitação de RIR.

Integrações do provedor de inteligência de risco

A aplicação Gestão de risco de terceiros inclui suporte para integrações de provedor de inteligência de risco. Essas diretrizes podem ajudar sua organização a desenvolver uma integração de provedor de inteligência de risco para solicitações de RIR (Risk Intelligence Report, relatório de inteligência de risco) para terceiros e solicitações de diligência prévia.

Requisitos de integração

A aplicação TPRM permite que sua organização se integre a provedores de conteúdo de inteligência de risco externos. Se você tiver a função de avaliador de risco de terceiros (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_assessor] ou gerente de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager], poderá solicitar as pontuações ou relatórios para terceiros usando o formulário de solicitação de inteligência de risco. Depois que os relatórios são gerados pelo provedor, os links para os relatórios são carregados para a aplicação Gestão de risco de terceiros e associados ao terceiro relevante.

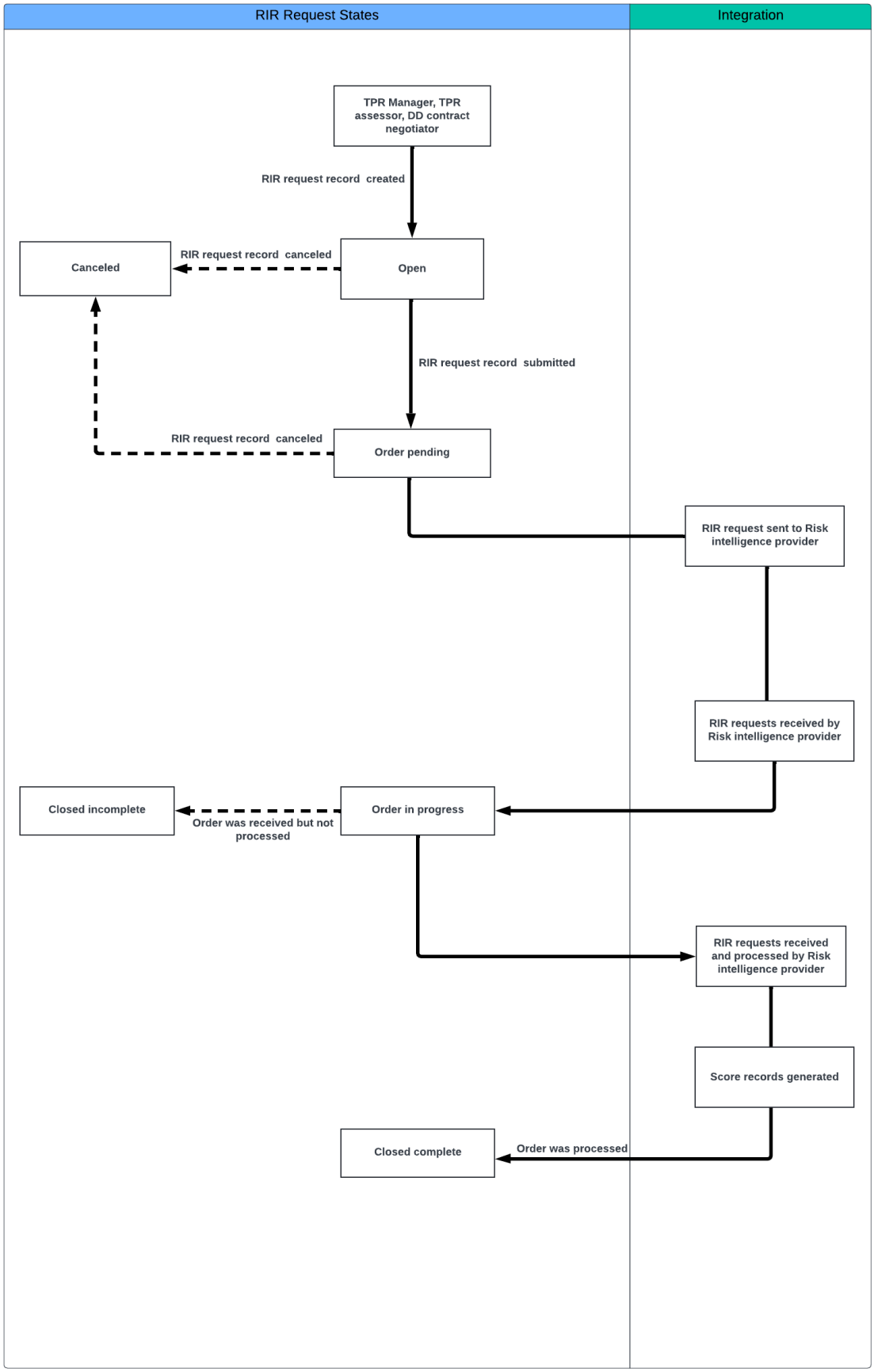
Nota:
Antes de solicitar relatórios e pontuações, um membro da equipe com a função de revisor de avaliação de RTP [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer] deve registrar os provedores e configurar os provedores e os tipos de solicitação na aplicação Gestão de risco de terceiros. Para obter mais informações, consulte Registrar um provedor de inteligência de risco, Configurar um serviço do provedor de inteligência de risco e Configurar um tipo de solicitação para um provedor.

O diagrama a seguir mostra os estados do fluxo de solicitação de RIR e seu relacionamento com os requisitos de integração para provedores de inteligência de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração de solicitações de RIR



Processo de integração:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Todas as solicitações de RIR no estado Pedido pendente estão prontas para serem enviadas ao provedor de inteligência de risco.
2. Um trabalho noturno é configurado pela API de integração para verificar os registros de solicitação de relatório que estão no estado Pedido pendente.
3. A API de integração atualiza o estado do registro de solicitação de RIR para Pedido em andamento,
4. A API de integração envia um pacote para o provedor que inclui os nomes dos registros e suas tabelas de origem correspondentes:
   - gar_sysid [sn_tprm_dd_risk_intel_request]
   - provider_sysid [sn_vdr_risk_asmt_tpss_provider_basic]
   - third_party_sysid [core_company]
   - third_party_name [core_company]
   - request_type_sysid [sn_tprm_dd_risk_intel_request_type]
   - request_type_name [sn_tprm_dd_risk_intel_request_type]
   - provider_service_sysid [sn_vdr_risk_asmt_tpss_provider]
5. Se o pacote não for enviado com sucesso, a API de integração atualizará o estado da solicitação do RIR para Encerrado incompleto.
6. Depois de receber a solicitação de RIR, o provedor de inteligência de risco a processa e coleta informações, incluindo a URL, a pontuação e o conteúdo.
7. O provedor de inteligência de risco retorna um pacote para carregar na aplicação Gestão de risco de terceiros.

   O pacote contém os seguintes nomes dos registros, suas tabelas de origem correspondentes e conteúdo:
   - gar_sysid [sn_tprm_dd_risk_intel_request]
   - provider_sysid [sn_vdr_risk_asmt_tpss_provider_basic]
   - third_party_sysid [core_company]
   - request_type_sysid [sn_tprm_dd_risk_intel_request_type]
   - provider_service_sysid [sn_vdr_risk_asmt_tpss_provider]
   - URL
   - pontuação
   - classificação
   - conteúdo

   Nota:
   A pontuação ou classificação deve ser a pontuação ou classificação do provedor. O provedor deve ter configurado um mapeamento para converter a pontuação do provedor em uma pontuação ServiceNow por meio de um registro de serviço do provedor.
8. Usando as informações do pacote, a API de integração cria um registro de pontuação de inteligência de risco [sn_vdr_risk_asmt_security_score] e preenche o campo URL.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Este URL é usado para baixar e anexar os relatórios ao registro de solicitação de RIR associado [sn_tprm_dd_risk_intel_request].

9. A API de integração atualiza o estado da solicitação de RIR de Pedido em andamento para Encerrado concluído ou Encerrado incompleto, dependendo se o provedor de inteligência de risco conclui o relatório ou falha em enviá-lo e decide fechar o pedido.

Limitações

A API de integração não atualiza o registro de pontuação na tabela Pontuação. Se a API não preencher um campo ao criar um registro de pontuação, um novo registro de pontuação será criado em vez de atualizar o registro existente. Por exemplo, se a API não associou uma pontuação a uma solicitação de RIR, ela precisará chamar a API novamente para criar uma nova pontuação e associá-la à solicitação de RIR.

Estados de solicitação de relatório de inteligência de risco

As solicitações de relatório de inteligência de risco têm os seguintes estados possíveis:

Aberto

Uma solicitação de RIR entra neste estado depois que o registro é criado e salvo pelo gerente de risco de terceiros (TPR), avaliador de TPR ou negociador de contrato atribuído à solicitação de diligência prévia. Para cada solicitação de inteligência de risco, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto RIR.

Pedido pendente

Uma solicitação de RIR entra neste estado depois que o registro é enviado pelo gerente de risco de terceiros (TPR), avaliador de TPR ou negociador de contrato atribuído à solicitação de diligência prévia.

As seguintes mudanças ocorrem:

- O pedido foi enviado ao provedor.
- O campo **Data da solicitação** foi preenchido com a data em que este registro foi enviado.
- Todos os campos na seção Solicitação de relatório de inteligência de risco são somente leitura.

Pedido em andamento

Uma solicitação de RIR entra neste estado depois que o pedido é recebido pelo provedor.

As seguintes mudanças ocorrem:

- Os registros de pontuação são gerados com a solicitação de relatório.
- O campo **Pontuação gerada em** é atualizado.

Encerrado incompleto

Uma solicitação de RIR entra neste estado depois que o pedido foi recebido pelo provedor, mas não pôde ser processado devido a um erro, portanto, o pedido foi encerrado.

Encerrado concluído

Uma solicitação de RIR entra neste estado depois que o pedido é recebido e processado pelo provedor.

Cancelado(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma solicitação de RIR entra neste estado depois que um gerente de TPR, avaliador de TPR ou negociador de contrato cancela a solicitação de relatório. Se um gerente de TPR, avaliador de TPR ou negociador de contrato precisar cancelar uma solicitação, isso poderá ser feito enquanto a solicitação estiver no estado **Aberto** ou **Pedido pendente**. Depois que uma solicitação de RIR é cancelada, esse registro não pode ser editado. Você deve criar um registro.

Formulário de regra de aprovação

O formulário de regra de aprovação captura todas as informações necessárias para criar uma regra de aprovação. Um administrador ou administrador de risco de terceiros pode criar uma regra de aprovação.

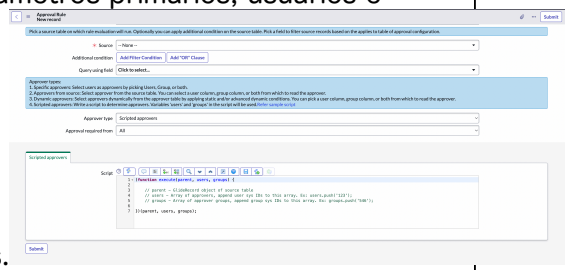
Formulário Regra de aprovação

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de aprovação.
Origem	Tabela à qual a regra de aprovação é aplicada. A tabela Solicitação de diligência prévia de terceiros [sn_tprm_dd_request] é a tabela de origem para solicitações de diligência prévia.
Consulta usando campo	Campo que conecta a tabela de aprovação e a tabela de origem. **Nota:** Este campo só será necessário se você não estiver usando a tabela Solicitação de diligência prévia de terceiros [sn_tprm_dd_request] como origem.
Condição adicional	Condições de filtro que você pode aplicar na tabela de origem. Essas condições de filtro determinam quando a regra é aplicada.
Tipo de aprovador	Tipo de aprovador: • Aprovadores específicos: sua escolha de aprovadores. • Aprovador da origem: usuários ou grupos da tabela de origem. • Aprovadores dinâmicos: aprovadores selecionados dinamicamente em qualquer tabela. • Aprovadores com script: script para determinar seus aprovadores. No exemplo a seguir, um novo registro de regra de aprovação é mostrado com Aprovadores com script como o **Tipo**de aprovador selecionado. Um script é

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Regra de aprovação

Campo	Descrição
	iniciado no qual você pode atualizar os parâmetros primários, usuários e grupos.  **Nota:** Por motivos de segurança, um usuário com a função de administrador não tem acesso de gravação ao campo **Script** no formulário Regra de aprovação. Somente o desenvolvedor Configurador de aprovadores tem acesso de criação e gravação ao campo **Script** no formulário Regra de aprovação. Se você tiver a função de administrador, poderá configurar uma regra de aprovação somente com os seguintes tipos de aprovadores da lista Tipo de aprovador: • Aprovadores específicos • Aprovador da origem Para obter mais informações sobre as funções na aplicação Configurador de aprovadores para GRC, consulte Funções instaladas com Configurador de aprovadores para GRC.
Exigência de aprovação de	Qualquer usuário ou todas as partes interessadas de quem a aprovação é necessária.
Descrição	Anotação resumida que descreve a regra de aprovação.
Aprovadores	
Aprovadores de	Tabela do aprovador. Este campo estará disponível somente se o Tipo de aprovador for **Aprovador da origem** ou Aprovadores **dinâmicos**. Este campo assume como padrão a tabela de origem se o aprovador for da tabela de origem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Regra de aprovação

Campo	Descrição
Filtrar por	Condições para filtrar registros da tabela do aprovador. Este campo estará disponível somente se o Tipo de aprovador for Aprovadores **dinâmicos**.
Avançado	Opção para definir uma condição dinâmica com script.
Campo de usuário	Referência de usuário ou lista de aprovadores da tabela do aprovador.
Campo de grupo	Referência de grupo de usuários como aprovador da tabela do aprovador.
Condição dinâmica	Campo de script para aplicar um filtro avançado na tabela do aprovador.
Usuários	Um ou mais usuários designados como aprovadores.
Grupo	Grupo de aprovadores.
Aprovadores com script	
Script	Script para determinar aprovadores. **usuários** e **grupos** no script são selecionados como aprovadores.

Tradução automática

Solicitar formulário de solicitação de diligência prévia de risco de terceiros

O formulário de solicitação de diligência prévia captura todas as informações iniciais necessárias para iniciar o processo de diligência prévia. Qualquer funcionário da sua organização pode solicitar a diligência prévia. Se você estiver selecionando um terceiro existente, uma parte significativa das informações será preenchida automaticamente.

Solicitar formulário de diligência prévia de risco de terceiros

Campo	Descrição
Seção de informações de terceiros	
Nome, número DUNS,	Informações padrão da organização primária. Um número DUNS não é legalmente necessário para uma empresa.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar formulário de diligência prévia de risco de terceiros

Campo	Descrição
telefone, setor, site e fax	**Nota:** O terceiro que você identifica aqui pode ser o destino da sua solicitação de compromisso ou pode ser o primário do novo compromisso. Você adiciona as informações sobre a organização do compromisso na seção Informações de compromisso a seguir.
Seção de informações de compromisso	
Nome	Nome que identifica este compromisso em todos os formulários e listas.
Tipo	Tipo de produto ou serviço fornecido pela organização envolvida.
Telefone/Fax	Números de telefone e fax do departamento ou organização subsidiária ao qual o compromisso está relacionado. Este número pode ser diferente do número do terceiro primário.
Data de início de solicitação	Data em que você precisa que o compromisso esteja ativo para que você possa interagir com o terceiro. Essas informações ajudam o gerente de risco de terceiros (TPR) a priorizar sua solicitação.
Data de término da solicitação	Data em que você espera terminar o compromisso.
Usuário que responderá ao IRQ inicial	Pessoa com a função de avaliador de IRQ que deve responder ao IRQ. Para obter mais informações, consulte Responder a um IRQ. **Nota:** Ao revisar esta solicitação de diligência prévia, o gerente ou proprietário do TPR pode especificar um usuário diferente.
Seção de endereço de terceiros	
Rua, cidade, estado/província, CEP/código postal, país	Informações de endereço padrão da organização primária. **Nota:** O terceiro que você identifica aqui pode ser o destino da sua solicitação ou pode ser o primário da organização com a qual você se envolve. Você adiciona as informações sobre a organização do compromisso na seção Endereço do compromisso a seguir.
Seção de endereço do compromisso	
Rua, cidade, estado/província, CEP/código postal, país	Informações de endereço padrão da organização do compromisso. Selecione **Igual ao endereço do terceiro** se o destino da sua solicitação de compromisso for a organização primária de terceiros.
Seção de contato primário de terceiros	
Nome, Sobrenome, Cargo, E-mail e Telefone	Informações de contato padrão da pessoa na organização de terceiros que atua como *contato primário do terceiro*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar formulário de diligência prévia de risco de terceiros

Campo	Descrição
	Para obter uma descrição das responsabilidades da função de contato de terceiros, consulte Funções no Gestão de risco de terceiros.
Seção de contato primário do compromisso	
Nome, Sobrenome, Cargo, E-mail e Telefone	Informações de contato padrão da pessoa na organização do compromisso que atua como *contato primário do terceiro*. Se o destino da sua solicitação de compromisso for a organização primária de terceiros, selecione **Igual ao contato primário do terceiro**. Para obter uma descrição das responsabilidades da função de contato de terceiros, consulte Funções no Gestão de risco de terceiros.

Tópicos relacionados

- Como solicitar diligência prévia de risco de terceiros
- Solicitar diligência prévia para um compromisso de terceiros

Formulário de solicitação de relatório de inteligência de risco

Use o formulário de solicitação de inteligência de risco para capturar todas as informações necessárias para solicitar inteligência de risco usando Gestão de risco de terceiros. Como gerente de risco de terceiros, avaliador de risco de terceiros e negociador de contratos atribuído à solicitação de diligência prévia, você pode solicitar inteligência de risco.

Solicitação de relatório de inteligência de risco

Campo	Descrição
Seção de solicitação de relatório de inteligência de risco	
Número	Sistema que atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto RIR.
Provedor	Organização responsável por gerar informações de inteligência de risco para a solicitação.
Tipo de solicitação	Tipo de relatório ou pontuação fornecida. Cada serviço oferecido pelo provedor retorna um tipo específico de classificação ou pontuação de risco. Por exemplo, Risco financeiro ou Risco de segurança. **Nota:** Os tipos de solicitação disponíveis dependem do que foi configurado para o provedor. Para obter mais informações, consulte Configurar um tipo de solicitação para um provedor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitação de relatório de inteligência de risco

Campo	Descrição
Terceiro	Terceiro que será pontuado pelo provedor.
Solicitação de diligência prévia	Solicitação de diligência prévia associada à solicitação de inteligência de risco. Há uma opção para solicitar inteligência de risco como parte de uma solicitação de diligência prévia. Para obter mais informações, consulte Solicitar um relatório de inteligência de risco associado a uma solicitação de diligência prévia.
Descrição resumida/ Descrição	Texto que explica e esclarece a intenção da solicitação para as partes interessadas.
Estado	Estado atual da solicitação: • Aberto • Pedido pendente • Pedido em andamento • Encerrado concluído • Encerrado incompleto
Data de solicitação	Data em que o pedido está pendente e pronto para ser enviado ao provedor.
Data de recebimento	Data em que a resposta do provedor é recebida.
Seção de resultados do relatório	
Pontuação	Pontuação de risco geral determinada pelo provedor.
URL	Link para informações adicionais sobre a origem da pontuação gerada.
Pontuação gerada em	Data em que a pontuação foi gerada.
Seção de sanção	
Sancionado	Opção para selecionar **Sim** para indicar que o terceiro está sancionado. Este campo é definido como **Não** por padrão.
Data de início	Data de início da imposição sancionada.
Data de término	Data de término da imposição sancionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitação de relatório de inteligência de risco

Campo	Descrição
Detalhes	Texto que explica e esclarece o tipo de sanção e como ela afeta seu relacionamento comercial com o terceiro.

Tópicos relacionados

- Como usar relatórios e pontuações de inteligência de risco
- Solicitar um relatório de inteligência de risco
- Solicitar um relatório de inteligência de risco associado a uma solicitação de diligência prévia
- Rastrear informações relacionadas a sanções

Formulário de elemento de terceiros

Use o formulário de elemento de terceiros para capturar todas as informações necessárias para criar um registro de elemento de terceiros usando a aplicação Gestão de risco de terceiros. Como gerente de risco de terceiros, avaliador de risco de terceiros ou responsável pela solicitação de diligência prévia, você pode criar um registro de elemento de terceiros.

Formulário de elemento de terceiros

Campo	Descrição
Nome	Nome que identifica este elemento de terceiros em todos os formulários e listas.
Classificação	Tipo de elemento de terceiros: • Instalação • Produto • Principal • Outro **Nota:** Esta seleção determina qual modelo de pontuação é aplicado ao elemento de terceiros. Você pode criar novas classificações de elemento de terceiros navegando até **Todos** > **Gestão de risco de terceiros** > **Elementos de terceiros** > **Classificações**.
Descrição	Texto que explica e esclarece o histórico do elemento de terceiros.
Anotações	Informações adicionais sobre o elemento de terceiros.
Nome alternativo	Nome alternativo para se referir ao elemento de terceiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de elemento de terceiros

Campo	Descrição
	Um nome alternativo pode ser um nome simplificado, de identidade visual ou localizado que seja diferente do nome oficial fornecido pelo terceiro.
Criado(a) por	Usuário que criou o elemento de terceiros.
Seção de detalhes do contato	
Nome, Sobrenome, Departamento de contato, Cargo do contato, Telefone de contato e E-mail de contato	Informações de contato padrão da pessoa na organização de terceiros que atua como *contato primário do terceiro*. Para obter uma descrição das responsabilidades da função de contato de terceiros, consulte Funções no Gestão de risco de terceiros.
Rua, cidade, estado/província, CEP/código postal, país	Informações de endereço padrão para organização de terceiros.
Latitude e longitude	Valores que são usados para marcar o local no mapa de concentração de risco. Para obter mais informações, consulte TPRM Mapa de concentração de risco.

Tópicos relacionados

- Monitoramento de elementos de terceiros
- Criar um registro de elemento de terceiros
- Adicionar um registro de elemento de terceiros a um compromisso

EcoVadis formulário de solicitação de avaliação

Use o formulário de solicitação de avaliação EcoVadis para capturar todas as informações necessárias para registrar um terceiro e solicitar pontuações para EcoVadis usando Gestão de risco de terceiros. Como gerente de risco de terceiros, você pode solicitar pontuações de EcoVadis.

EcoVadis formulário de solicitação de avaliação

Campo	Descrição
Nome do fornecedor do cliente	Nome do terceiro que você deseja registrar e avaliar para EcoVadis pontuações.
País	País onde o terceiro está localizado.
Status	Status da solicitação. • Solicitação criada • Registrado • Questionário • Análise especialista

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

EcoVadis formulário de solicitação de avaliação

Campo	Descrição
	• Compartilhamento pendente • Em fila • Não está sob avaliação
ID da Integração	URL do site de terceiros.
Tipo de campanha	Tipo de processo de avaliação que está sendo solicitado. **STD** (padrão) refere-se ao processo de avaliação padrão, que pode durar de 12 a 14 semanas. **RFP** (Request For Proposal, Solicitação de proposta) refere-se a um processo de avaliação mais curto, que pode durar de 4 a 6 semanas.
Informações de Contato	
Nome do fornecedor, Sobrenome do fornecedor, E-mail de contato do fornecedor e Telefone de contato do fornecedor	Informações de contato padrão da pessoa na organização de terceiros que atua como *contato primário do terceiro*. Para obter uma descrição das responsabilidades da função de contato de terceiros, consulte Funções no Gestão de risco de terceiros.
Informações do gerente	
Nome do comprador, sobrenome do comprador, e-mail de contato do comprador e telefone de contato do comprador	Informações de contato padrão do gerenciador de risco de terceiros. Para obter uma descrição das responsabilidades da função de gerente de risco de terceiros, consulte Funções no Gestão de risco de terceiros.

EcoVadis resultados da solicitação de avaliação

Existem vários resultados possíveis para solicitações de avaliação que não estão sob avaliação, independentemente de terem sido atendidas ou canceladas. Como gerente de risco de terceiros, você pode solicitar pontuações de EcoVadis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados da solicitação

Status	Descrição
Cartão de pontuação publicado	O cartão de pontuação mais recente fica visível após ser publicado por EcoVadis.
Solicitação de compartilhamento aceita	O cartão de pontuação mais recente fica visível após ser compartilhado por EcoVadis.
Sem resposta	O cartão de pontuação mais recente não está visível porque o terceiro não está respondendo.
Recusou-se a participar	O cartão de pontuação mais recente não está visível porque o terceiro se recusou a participar.
Solicitação de compartilhamento expirada	O cartão de pontuação mais recente não está visível porque a solicitação de compartilhamento está expirando.
Cancelado(a)	O cartão de pontuação mais recente não está visível porque a solicitação foi cancelada por sua organização ou EcoVadis.
N/D	O status só se aplica a empresas somente de auditoria.
O compartilhamento do cartão de pontuação foi solicitado	A solicitação de compartilhamento está em andamento.
Perguntas personalizadas enviadas	Perguntas personalizadas foram enviadas para o terceiro.
Solicitação de perguntas personalizadas recusada	A solicitação de pergunta personalizada foi recusada pelo terceiro.
Perguntas personalizadas aceitas	A solicitação de pergunta personalizada foi aceita pelo terceiro.

Domain Separation e Gestão de risco de terceiros

A separação de domínio é compatível com TPRM. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral da separação de domínios

A aplicação ServiceNow® GRC: Gestão de risco de terceiros (TPRM) permite que você identifique, avalie e reduza proativamente os riscos associados aos relacionamentos com terceiros. TPRM fornece um processo centralizado para gerenciar seu portfólio de terceiros, avaliar e pontuar riscos e executar correções. TPRM oferece suporte ao Domain Separation no nível *básico* (nível 0 ou nível de dados). Seu provedor de serviços gerenciados pode configurar TPRM no nível do *processo* de separação de domínio.

Como o Domain Separation funciona no TPRM

- Todas as tabelas TPRM são compatíveis com o nível de dados do Domain Separation. Nenhuma configuração especial é necessária, exceto para adicionar as colunas relacionadas ao domínio para exibir formulários ou exibições de lista.
- Quando TPRM é instalado em uma instância em que a separação de domínio está ativada, todos os dados de TPRM são separados por domínio automaticamente. Consulte a documentação de separação de domínio de plataforma para obter detalhes.

Casos de uso

Os domínios de locatário gerenciam seus próprios dados de aplicação da mesma forma que os dados são gerenciados em uma instância.

Tabelas separadas por domínio

Não há coluna **Domínio** nas tabelas da aplicação TPRM.

Todas as tabelas TPRM são compatíveis com a separação de domínio em nível de dados com as colunas sys_domain e sys_domain_path.

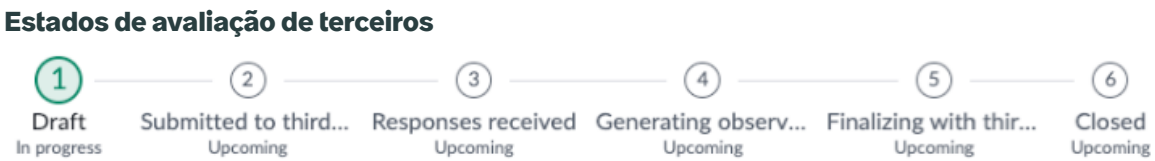
Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Estados do ciclo de vida de uma avaliação de risco de terceiros (externa)

O processo de coleta de dados de avaliação de um terceiro se move entre vários *estados*. Por exemplo, durante o estado **Enviado ao terceiro**, o terceiro responde a tarefas, problemas e trabalha para concluir os questionários.

Estados de avaliação de terceiros



Rascunho

Um registro de avaliação externa é aberto no estado **Rascunho**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Modelo de avaliação:** um conjunto de questionários externos e solicitações de documentos que são gerados automaticamente com base nas respostas de IRQ. Como alternativa, um administrador pode especificar manualmente os questionários e as solicitações de documentos.
- **Classificação de risco:** a classificação de risco geral gerada automaticamente com base nas respostas de IRQ.
- **Proprietário:** o proprietário é a pessoa que possui uma avaliação para fins de auditoria e monitora e gerencia os processos de avaliação gerais. Os proprietários são responsáveis por confirmar que a avaliação foi concluída em tempo hábil pelo terceiro, revisando suas respostas e criando e resolvendo problemas. Para conduzir a avaliação até sua conclusão, os proprietários são notificados quando uma avaliação atinge um marco específico. O proprietário deve ter a função de gerente de RTP ou avaliador de TPR.

Enviado ao terceiro

Os questionários e solicitações de documentos para a avaliação foram enviados para o contato do terceiro. As partes interessadas internas aguardam respostas.

Respostas Recebidas

Depois que os contatos do terceiro concluem todos os questionários e solicitações de documentos, sua equipe interna de risco de terceiros revisa e analisa as respostas. A equipe pode retornar perguntas específicas para acompanhamento, esclarecimento ou respostas ausentes.

Gerando observações

Quando todas as respostas forem concluídas, o sistema poderá gerar problemas automaticamente para respostas incorretas.

Contatos de terceiros respondem a problemas. Sua equipe interna de risco de terceiros toma a decisão final de aceitar as respostas ou corrigir os problemas.

Finalizando com um terceiro

Sua equipe de risco de terceiros revisa todos os dados de avaliação. Em alguns casos, a equipe redefine a avaliação para o estado **Rascunho** para reiniciar o ciclo de vida da avaliação.

Encerrado

Quando todos os dados são aceitáveis, a avaliação é concluída e um membro da equipe encerra a avaliação. Se o compromisso for contratado, o estado **Encerrado** iniciará o processo de risco do contrato.

Tradução automática

Classificações de risco de terceiros e cálculos de pontuação

Realize uma avaliação de risco externo abrangente ao calcular várias classificações e pontuações usando a aplicação Gestão de risco de terceiros. Você pode obter uma compreensão mais profunda do processo de cálculo geral e aprender como os parâmetros e configurações definidos pelo usuário influenciam os resultados dos questionários.

Escala de classificação de riscos

Cada vez que você cria um questionário, o sistema aplica uma classificação de risco padrão. Você pode configurar a escala de classificação de risco, que inclui as categorias e valores mínimos e máximos, para atender às suas necessidades específicas de questionário que podem variar para cada avaliação. Por exemplo, você pode definir valores de classificação de risco como cores em vez de **1-Muito alto** a **5-Muito baixo**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O exemplo a seguir mostra as classificações de risco padrão fornecidas como parte do sistema de base.

Escala de classificação de riscos padrão

Default Risk Rating Scales View: Third-party risk New

Risk rating	Order ▲	Minimum	Maximum
1 - Very High	1	0	19
2 - High	2	20	39
3 - Moderate	3	40	59
4 - Low	4	60	79
5 - Very Low	5	80	100

Mecanismo de cálculo de pontuação

O mecanismo de cálculo de pontuação para cada avaliação de risco externo usa o Now Platform® mecanismo de cálculo de pontuação de avaliação. Este mecanismo executa esses cálculos usando uma série de Equações relacionadas que são recalculadas dinamicamente. Você define os seguintes parâmetros que afetam a classificação de avaliação calculada:

- Perguntas (métricas)

  Para obter mais informações sobre como definir uma pergunta, consulte Definir uma pergunta.

- Definição de escala de métrica

  Para obter mais informações sobre como definir a definição de escala de métrica, consulte Definir uma pergunta.

- Categorias

  Para obter mais informações sobre como definir uma categoria, consulte Configurar e manter um banco de dúvidas.

- Ponderações

  Para obter mais informações sobre como definir um peso, consulte Definir critérios de componente.

- Escala de classificação de riscos

  Para obter mais informações sobre como definir uma escala de classificação de risco, consulte Configurar escalas e pontuação de classificação de risco.

- Escala de classificação de serviço de negócio

  No final do cálculo de pontuação, se um terceiro ou compromisso estiver associado a um serviço de negócios definido na tabela Serviço [cmdb_ci_service], esse peso de criticalidade será fatorado no cálculo. Diferentes serviços de negócio podem ter níveis variados de riscos associados. Ao ajustar o peso de criticalidade, você pode usar os valores resultantes para ajustar suas estratégias de redução de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Um serviço de negócio é uma sequência definida de tarefas ou atividades que contribuem para a entrega de um serviço, como e-mail, serviços de TI, comércio eletrônico.

Você pode definir os pesos de criticalidade navegando até **Todos** > **Autoatendimento** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de Avaliação** > **Escala de Classificação de Serviço de negócio**.

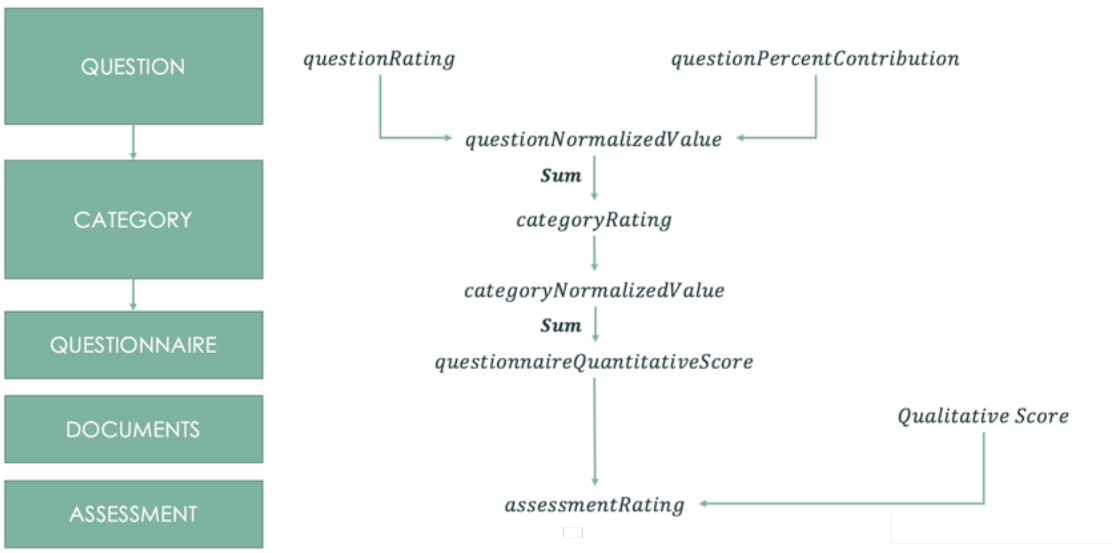
Como parte do sistema de base, quatro classificações são definidas:

- 1 - mais crítico
- 2 - um pouco crítico
- 3 - menos crítico
- 4 - não crítico

Você pode associar cada terceiro ou compromisso a vários serviços de negócio.

O infográfico a seguir mostra o processo de cálculo da classificação de avaliação.

Processo de cálculo de classificação de avaliação



1. Cada pergunta do questionário tem estes valores calculados:

   a. questionRatings: a classificação de cada pergunta é calculada pelas respostas. A classificação é determinada pela definição da escala de métrica e pelos valores que estão associados às respostas.

   b. questionPercentContribution: a contribuição percentual de cada pergunta em sua categoria é determinada por este cálculo. Este valor é baseado no peso atribuído pelo gerenciador de risco de terceiros à pergunta e ao peso geral da categoria.

   c. questionNormalizedValue: o valor normalizado de cada pergunta é calculado multiplicando a classificação da pergunta, a contribuição percentual da pergunta e um valor constante (100). Este valor permite comparar perguntas com pesos e classificações diferentes.

2. As categorias de cada questionário têm estas classificações calculadas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

   a. categoryRating: a classificação de cada categoria é calculada somando os valores normalizados de todas as perguntas na categoria. A classificação da categoria é derivada da escala de classificação de risco associada.
   b. categoryNormalizedValue: a classificação da categoria é normalizada multiplicando-a pelo peso da categoria para permitir que você compare valores em todas as categorias.
3. Questionário, questionárioPontuação quantitativa: a pontuação quantitativa geral da avaliação é calculada somando as pontuações da categoria normalizada. Essa pontuação representa a pontuação de risco do questionário.
4. Documentos, pontuação qualitativa: o cálculo da classificação de risco qualitativo das solicitações de documentos se baseia na resposta à pergunta padrão “Você tem o documento 'nome do documento'? na solicitação de documento. Esta classificação pode ser substituída pelo avaliador de risco de terceiros, se necessário.
5. Avaliação, avaliaçãoRating: a classificação final da avaliação é calculada com base na média ponderada dos questionários e solicitações de documentos em cada área de risco de terceiros. Os pesos são determinados pelo método de pontuação da área de risco.

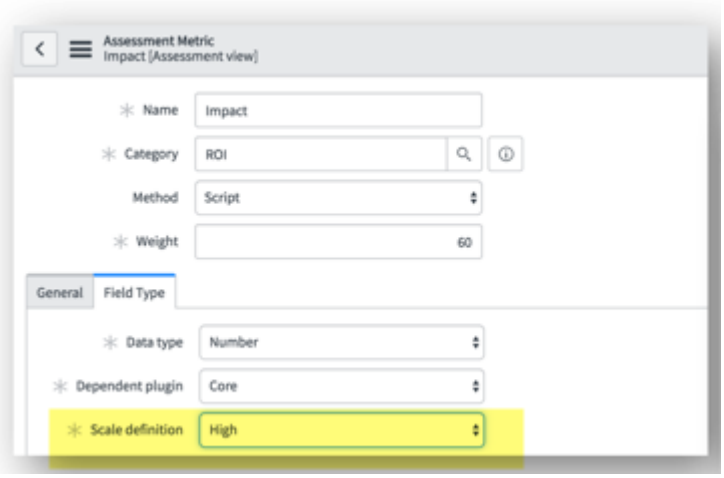
perguntaCálculo de classificação

Você usa o cálculo questionRating para definir o grau relativo de significância de cada métrica de avaliação individual em comparação com outras métricas. Essa variável de chave ajuda a calcular o valor normalizado posteriormente no processo.

Você pode definir a **definição de Escala** para uma métrica de avaliação individual definindo-a como **Alta** ou **Baixa**.

O exemplo a seguir mostra como o campo de definição de escala de métrica foi definido no formulário Métrica de avaliação.

Exemplo de definição de escala de métrica



- **Alto** significa que valores numéricos grandes indicam um resultado positivo. Se a definição de escala de métrica for alta, a seguinte equação será usada:

  questionRating = (value - minValue) / (maxValue - minValue)

- **Baixo** significa que valores numéricos pequenos indicam um resultado positivo. Se a definição de escala de métrica for baixa, a seguinte equação será usada:

  questionRating = 1 - ((value - minValue) / (maxValue - minValue))

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O exemplo a seguir mostra o campo de valor de pergunta definido no formulário de pergunta da instância de avaliação.

Exemplo de valor de pergunta de avaliação



O **valor** usado na equação é obtido da resposta à pergunta. A configuração da métrica define a resposta correta, que é o valor, e os outros valores que estão associados a outras respostas incorretas ou menos desejáveis.

Cálculo de questionPercentContribution

O `questionPercentContribution` define o grau de significância da métrica de avaliação na categoria em que está incluída. Esta variável de chave é usada no cálculo do valor normalizado posteriormente no processo.

A equação a seguir é usada para calcular o `questionPercentContribution`.

`questionPercentContribution = (questionWeight / sumOfAllQuestionWeightsWithinCategory)`

Nota:
sumOfAllQuestionWeightsWithinCategory é a soma dos pesos na categoria das perguntas respondidas.

A **categoria** representa um tema para avaliar os registros avaliáveis em um tipo de métrica. Você pode definir o exemplo desta categoria com o retorno do investimento (ROI), risco, desempenho, segurança, dados pessoais e assim por diante.

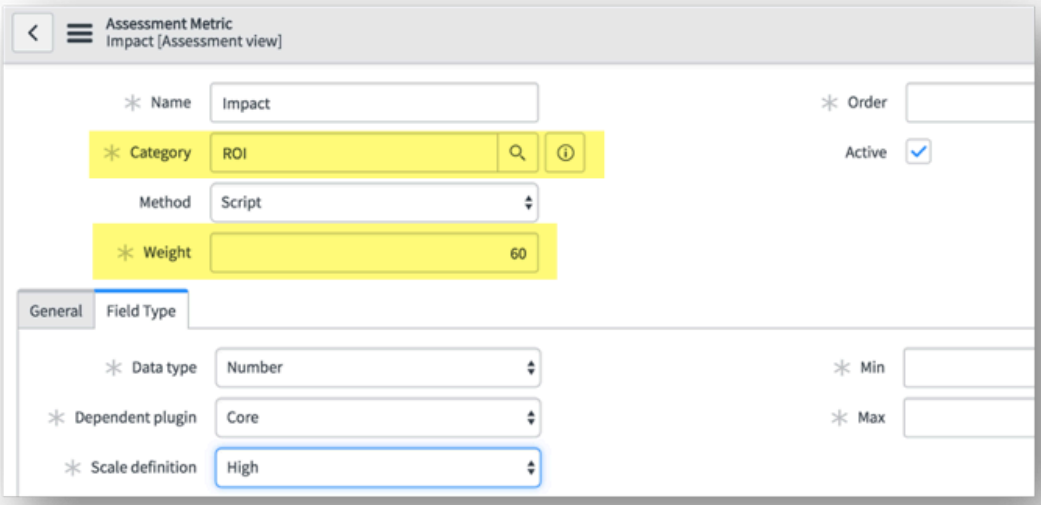
O **Peso** é um valor numérico que representa a importância da métrica relacionada a outras métricas. Um peso maior em proporção ao peso geral da categoria tem uma influência mais forte na pontuação final. Você pode definir o peso, defini-lo como qualquer número inteiro e aplicá-lo a perguntas e categorias.

O exemplo a seguir mostra a categoria de pergunta e o campo de peso que você pode definir no formulário de métrica de avaliação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de peso e categoria de pergunta de avaliação



Cálculo de questionNormalizedValue

O questionNormalizedValue permite que perguntas com pesos e classificações diferentes sejam comparadas igualmente na mesma escala.

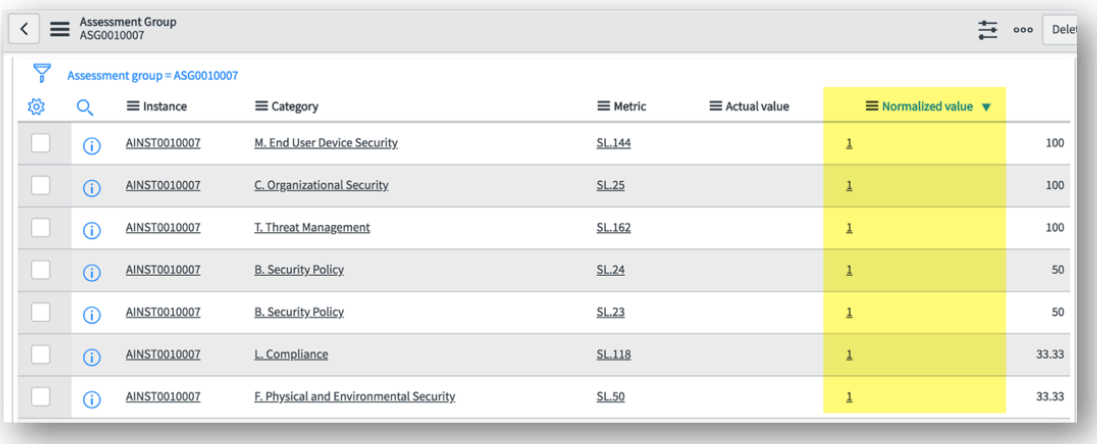
A equação a seguir é usada para calcular o questionNormalizedValue.

questionNormalizedValue = 100 * questionRating * questionPercentContribution

Cada resposta a cada pergunta (métrica de avaliação) no questionário tem um **valor normalizado**. Esse valor normalizado permite que você faça uma comparação significativa que posteriormente é acumulada para a categoria e os resultados da avaliação geral.

O exemplo a seguir mostra uma lista de valores normalizados para um grupo de avaliação.

Lista de valores normalizados para um exemplo de grupo de avaliação



cálculo de categoryRating

Agora que há valores normalizados para cada métrica na categoria, o categoryRating calcula um valor para a categoria inteira que pode ser normalizado usando a equação categoryNormalizedValue para facilitar as comparações entre categorias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A equação a seguir é usada para calcular o questionPercentContribution.

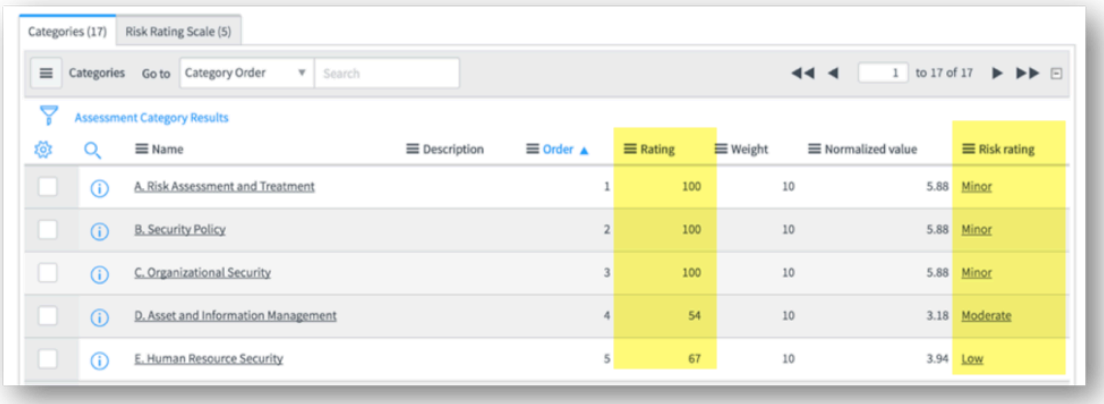
categoryRating = sumOfAllQuestionNormalizedValuesWithinCategory

A **classificação** da categoria é a soma de todos os valores normalizados das métricas na categoria.

A **classificação de risco** declarada para cada categoria é derivada da escala de classificação de risco associada.

O exemplo a seguir mostra a lista de classificações de categoria e classificações de risco para uma categoria de avaliação.

Exemplo de lista de classificação de categorias e classificação de risco



cálculo de categoryNormalizedValue

Com as classificações de categoria estabelecidas, a equação categoryNormalizedValue usa essa classificação e o peso da categoria para normalizar o resultado em todas as categorias.

A equação a seguir é usada para calcular o categoryNormalizedValue.

categoryNormalizedValue = categoryRating * (categoryWeight / sumOfAllCategoryWeights)

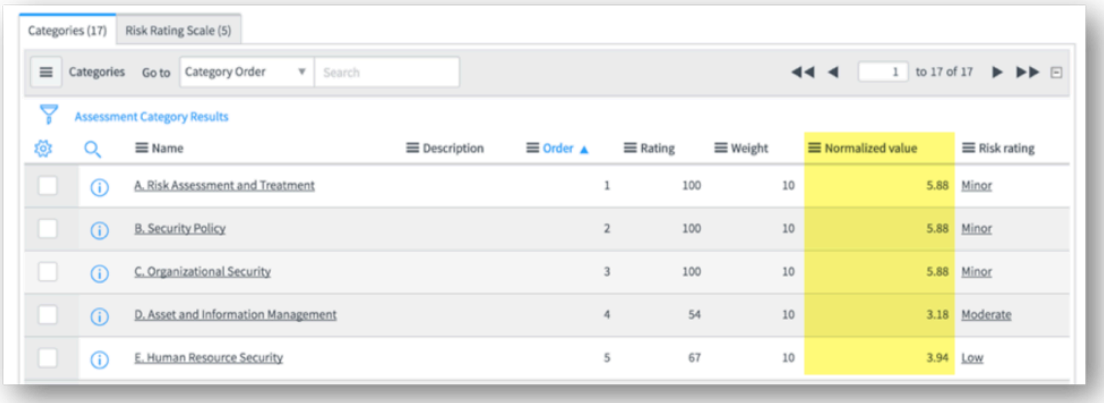
Este valor normalizado calculado executa uma comparação mais significativa que é posteriormente acumulada para os resultados da avaliação geral. Valores de **categoryWeight** mais altos aumentam o valor normalizado da categoria.

O exemplo a seguir mostra a lista de valores normalizados para uma categoria de avaliação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de lista de valores normalizados de categorias



questionárioQuantitativoCálculo de pontuação

Com todas as categorias normalizadas, a pontuação quantitativa geral da avaliação é calculada.

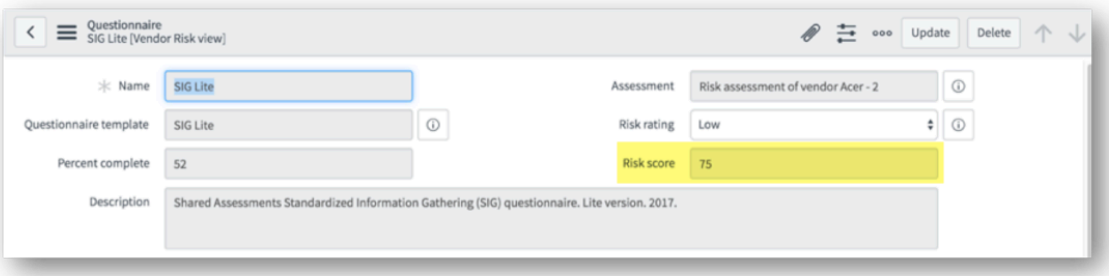
A equação a seguir é usada para calcular o questionárioQuantitativeScore.

questionárioQuantitativeScore = sumOfAllCategoryNormalizedValues

A saída da equação do questionárioQuantitativeScore é a soma das pontuações da categoria normalizada. É apresentado como a **Pontuação de risco** no registro do questionário.

O exemplo a seguir mostra uma pontuação de risco para um questionário.

Registro de questionário com exemplo de pontuação de risco



Pontuação qualitativa para documentos

As solicitações de documentos têm uma classificação de risco que é uma pontuação qualitativa. A classificação de risco preliminar se baseia na resposta à pergunta padrão "Você tem o documento 'nome do documento'?".

A classificação de risco do documento usa a escala mostrada na tabela a seguir.

Escala de classificação de risco do documento

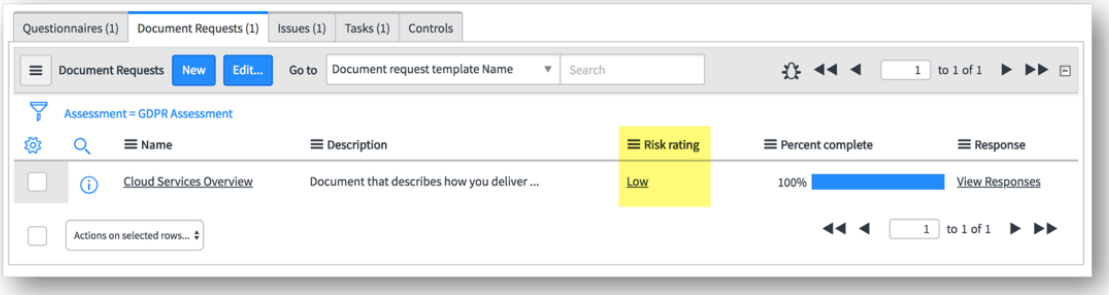
Resposta	Pontuação de risco
Sim	Baixo(a)
Não ou sem resposta	Alto(a)
N/D	Moderado(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O exemplo a seguir mostra uma classificação de risco para uma solicitação de documento.

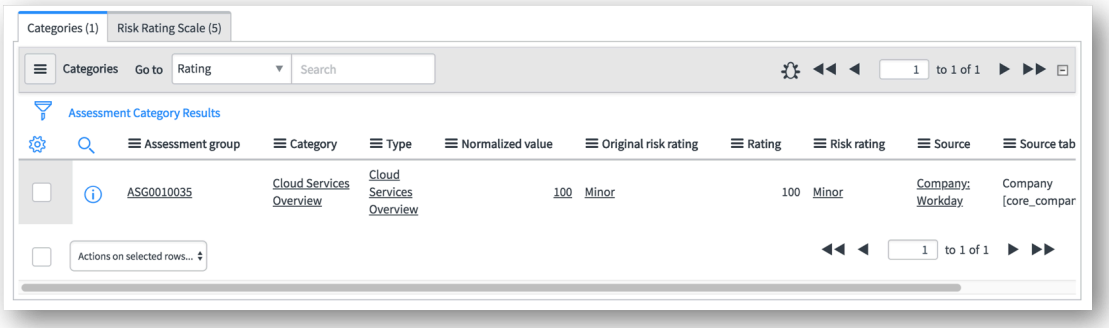
Exemplo de classificação de risco de solicitação de documento



Depois que o documento é revisado, ele pode ser considerado deficiente, portanto, o avaliador de risco de terceiros pode substituir a classificação padrão. A avaliação mantém a classificação de **risco** atual e a **classificação de risco original**. A **classificação de risco** declarada para cada categoria é derivada da escala de classificação de risco associada.

O exemplo a seguir mostra uma lista relacionada de categorias que inclui a classificação de risco original e atual.

Exemplo de lista relacionada a categorias



avaliaçãoCálculo de classificação

Para qualquer avaliação de risco externo, a classificação final da avaliação é calculada como a média ponderada dos questionários e solicitações de documentos em cada área de risco de terceiros.

A equação a seguir é usada para calcular o assessmentRating.

assessmentRating = (MÉDIA (Questionário + Solicitação de documento para uma área de risco) * peso atribuído a essa área de risco + (Questionário + Solicitação de documento para outra área de risco) * peso atribuído a essa área de risco) / a soma dos pesos

- Questionário 1 = definido na área de risco de segurança
- Questionário 2 = definido na área de risco financeiro
- Questionário 3 = definido na área de risco financeiro
- Solicitação de documento 1 = definido na área de risco de segurança

Os critérios de área de risco são definidos como o exemplo mostrado na tabela a seguir:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Critérios de área de risco

Área de risco	Método de pontuação	Ponderação
Risco à Segurança	Risco médio	10
Risco financeiro	Risco máximo	20

A classificação final da avaliação é calculada usando esta equação:

`assessmentRating = (MÉDIA (Questionário 1 + Solicitação de documento 1) * 10 + MAX (Questionário 2 + Questionário 3) * 20) / (10 + 20).`

A classificação final é a classificação de avaliação geral que considera as pontuações e classificações de todas as avaliações realizadas para um terceiro ou compromisso. É calculado com base na média ponderada dos questionários e solicitações de documentos em cada área de risco. Este processo de cálculo garante que todas as métricas, categorias e pesos relevantes sejam levados em conta com base em como você definiu esses parâmetros e configurações. O processo de cálculo e os fatores envolvidos podem ajudá-lo a tomar decisões fundamentadas e tomar as medidas apropriadas com base na classificação final.

Amostra de questionários

O questionário que você usa pode depender do seu setor, área geográfica, jurisdição ou da natureza específica de suas operações. Esses questionários são fornecidos como parte do sistema de base e são amostras que não devem ser implementadas em seu programa de gestão de riscos sem antes serem revisadas e aprovadas por sua equipe jurídica.

Tipos de modelo de questionário

Nome	Área de risco	Regulamento ou finalidade	Classificação
IRQ - Integração de compromisso de terceiros	N/D	Diligência prévia externa do escopo enviada	Modelo de IRQ
IRQ – Integração de compromisso de terceiros – Singapura	N/D	Diligência prévia externa do escopo enviada	Modelo de IRQ
IRQ - Integração de compromisso de terceiros - UE	N/D	Diligência prévia externa do escopo enviada	Modelo de IRQ
IRQ - Diligência prévia adicional do compromisso de terceiros	N/D	Diligência prévia externa do escopo enviada	Modelo de IRQ
IRQ - Renovação de compromisso de terceiros	N/D	Diligência prévia externa do escopo enviada	Modelo de IRQ
IRQ – Eng. de terceiros Desligamento sem diligência prévia	N/D	Diligência prévia externa do escopo enviada	Modelo de IRQ

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Área de risco	Regulamento ou finalidade	Classificação
IRQ – Eng. de terceiros Desligamento com diligência prévia	N/D	Diligência prévia externa do escopo enviada	Modelo de IRQ
OSHA - Questionário de amostra	Risco de conformidade	OSHA	Modelo de questionário
FDA - Questionário de amostra	Risco de conformidade	FDA	Modelo de questionário
Financeiro - Questionário de amostra	Risco financeiro		Modelo de questionário
ABAC - questionário de amostra	Risco antissuborno e de corrupção		Modelo de questionário
Controle de exportação - Questionário de amostra	Risco de continuidade de negócio		Modelo de questionário
Cadeia de suprimentos - Questionário de amostra	Risco de continuidade de negócio		Modelo de questionário
CCPA – Questionário de amostra	Risco de privacidade		Modelo de questionário
HIPPA - Questionário de amostra	Risco de privacidade		Modelo de questionário
GDPR – Questionário de amostra	Risco de privacidade		Modelo de questionário
GCN - Questionário de amostra	Risco de continuidade de negócio		Modelo de questionário
NIST - Questionário de amostra	Risco à Segurança		Modelo de questionário
Ambiental completo - Questionário de amostra	Risco ambiental		Modelo de questionário
Ambiental Lite - Questionário de amostra	Risco ambiental		Modelo de questionário
ESG - Questionário de amostra	Risco ambiental		Modelo de questionário
Questionário de amostra CAIQ 4.0.2	Risco à Segurança		Modelo de questionário
Amostra de questionário da FCPA — Reino Unido	Risco antissuborno e de corrupção		Modelo de questionário
Questionário de amostra de pergunta geral de TPRM	Risco de conformidade		Modelo de questionário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Área de risco	Regulamento ou finalidade	Classificação
Diligência prévia da cadeia de suprimentos da Alemanha - Questionário de amostra - UE	Risco de continuidade de negócio		Modelo de questionário
PCI DSS - Questionário de amostra	Risco de conformidade		Modelo de questionário
SOX - Questionário de amostra	Risco de conformidade		Modelo de questionário
AML – Questionário de amostra	Risco antissuborno e de corrupção		Modelo de questionário
SEC - Questionário de amostra	Risco financeiro		Modelo de questionário
CFPB - Questionário de amostra	Risco de conformidade		Modelo de questionário
FTC - Questionário de amostra	Risco de conformidade		Modelo de questionário
Lei do ar limpo da CAA – Questionário de amostra	Risco ambiental		Modelo de questionário
CWA Clean Water Act – Questionário de amostra	Risco ambiental		Modelo de questionário
Questionário de amostra do administrador da FAA - EUA	Risco de conformidade		Modelo de questionário
DOT Departamento de Transportes - Questionário de amostra - EUA	Risco de conformidade		Modelo de questionário
Serviço de receita interna do IRS - Questionário de amostra - EUA	Risco de conformidade		Modelo de questionário
Resiliência operacional - Questionário de amostra	Risco de resiliência		Modelo de questionário
Concorrência - questionário de amostra	Risco de conformidade		Modelo de questionário
Resiliência da cadeia de suprimentos - Questionário de amostra	Risco de resiliência		Modelo de questionário
Privacidade do 12CFR, parte 1016 - Amostra de questionário	Risco de privacidade		Modelo de questionário
Lei Gramm-Leach-Bliley do GLBA – Questionário de amostra – EUA	Risco de privacidade		Modelo de questionário
RBI Reserve Bank of Índia - Questionário de amostra - Índia	Risco financeiro		Modelo de questionário
Faturamento médico – Exemplo de questionário	Risco de conformidade		Modelo de questionário
Diretiva de Mercados de Instrumentos Financeiros da MiFID II II – Questionário de amostra – UE	Risco financeiro		Modelo de questionário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Área de risco	Regulamento ou finalidade	Classificação
Pagamento de PSD2 - Questionário de amostra - UE	Risco de conformidade		Modelo de questionário
Minerais de conflito - Questionário de amostra	Risco reputacional		Modelo de questionário
Hi-Trust Health Info Trust Aliance - Exemplo de questionário	Risco à Segurança		Modelo de questionário
Lei contra suborno de 2010 - Exemplo de questionário	Risco antissuborno e de corrupção		Modelo de questionário
CPRA — Lei de direitos de privacidade da Califórnia — Questionário de amostra	Risco de privacidade		Modelo de questionário
Controles de segurança críticos do CIS - Questionário de amostra	Risco à Segurança		Modelo de questionário
Cyber Essentials - Exemplo de questionário	Risco à Segurança		Modelo de questionário
BCM da Autoridade Monetária do MAS de Cingapura - Questões de amostra. - Cingapura	Risco de continuidade de negócio		Modelo de questionário
Lei de proteção de dados pessoais PDPA – Perguntas de exemplo. - Cingapura	Risco de conformidade		Modelo de questionário
Agência de segurança cibernética de CSA de Cingapura - Exemplo de pergunta - Cingapura	Risco à Segurança		Modelo de questionário
Plano gráfico de Cingapura sustentável - Perguntas de amostra - Cingapura	Risco ambiental		Modelo de questionário
Lei de bens estratégicos (controle) – Perguntas de amostra. - Cingapura	Risco de continuidade de negócio		Modelo de questionário
WSHA da Lei de saúde e segurança no local de trabalho - Exemplo de perguntas. - Cingapura	Risco de conformidade		Modelo de questionário
Regulamentações anticorrupção e suborno de Singapura – Perguntas de amostra. - Cingapura	Risco antissuborno e de corrupção		Modelo de questionário
TradeFirst - Questionário de amostra - Cingapura	Risco de continuidade de negócio		Modelo de questionário
EU-OSHA – Perguntas de amostra. - UE	Risco de conformidade		Modelo de questionário
Risco de produto de elemento - Amostra			Modelo de questionário
Risco de instalação de elemento - Amostra			Modelo de questionário
Risco de datacenter de instalação de elemento - Amostra			Modelo de questionário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Área de risco	Regulamento ou finalidade	Classificação
Risco do beneficiário efetivo do elemento - Amostra			Modelo de questionário
Elemento - Informações do produto. Coleção - Amostra		Coleção de elementos de terceiros	Modelo de questionário
Elemento - Informações gerais da instalação. Coleção - Amostra		Coleção de elementos de terceiros	Modelo de questionário
Elemento - Informações do datacenter da instalação. Coleção - Amostra		Coleção de elementos de terceiros	Modelo de questionário
Elemento - Informações do beneficiário efetivo. Coleção - Amostra		Coleção de elementos de terceiros	Modelo de questionário

Diretrizes para importar dados de planilha

Antes de tentar importar os dados do questionário de uma planilha do Excel MicrosoftGestão de risco de terceiros para tabelas [], você deve verificar se o formato atende a diretrizes específicas.

Configurações de propriedade que afetam os dados da planilha

Você pode especificar as seguintes configurações de propriedade:

Delimitador de texto em planilhas [sn_vdr_risk_asmt.excel_choice_delimiter**]**

Cadeia de caracteres que separa o texto da resposta em perguntas do tipo "Escolha" e "Seleção múltipla".

Delimitadores comuns: \r, \n, \t, \r\n e o caractere de vírgula.

Tamanho máximo do arquivo de planilha [sn_vdr_risk_asmt.excel_file_max_size**]**

Tamanho máximo de arquivo em MB que pode ser importado.

Consulte Configurar propriedades do TPRM.

Colunas compatíveis

As colunas obrigatórias são marcadas com *. Os títulos das colunas devem aparecer na primeira linha da planilha.

- Número de série *
- Categoria *
- Pergunta *
- Pedido *
- Tipo de dados *
- Descrição
- Com pontuação
- Resposta correta
- Definição de escala
- Depende de
- Exibida quando

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Mínimo(a)
- Máximo(a)
- Ponderação
- Obrigatório
- Permitir informação adicional
- Permissão não aplicável
- Todas as outras colunas da tabela Métrica de avaliação [asmt_metric]

Tipos de pergunta compatíveis

- Caixa de seleção
- Sim/Não
- Escolha
- Anexo
- Data
- Data/Hora
- Percentual
- Cadeia de caracteres
- Seleção múltipla
- Número
- Escala Numérica

Formatos do Excel compatíveis

Requisitos:

- Cada arquivo pode ter apenas uma planilha.
- Você pode separar várias opções em uma célula com quebras de linha (Alt/Option + Enter). Outras opções estão disponíveis em Propriedades do sistema.

- .xlsx
- .xls
- .xlm
- .xltx
- .xlt
- .xlw
- .xlsb
- CSV

Tópicos relacionados

Configurar propriedades do TPRM

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Números de ID exclusivos para registros TPRM

Quando você cria (ou o sistema gera) um novo registro (por exemplo, uma solicitação de diligência prévia ou uma tarefa), o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que ajuda a identificar o tipo de dados no registro. Você pode usar o número de ID para pesquisar ou filtrar o item em que deseja trabalhar.

Prefixos de texto exclusivos para números de ID que identificam o tipo de registro

- **Contratos**: Para cada contrato, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto C ou CNTR.
- **Controles**: Para cada controle, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto CTRL.
- **Solicitações de diligência prévia**: Para cada solicitação de diligência prévia, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto DDR.
- **Regras de pontuação de risco do compromisso**: Para cada regra de pontuação de risco do compromisso, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto ERS.
- **Gestão orientada por eventos**: Para cada regra de gestão orientada por eventos, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto EMR. Na tabela de histórico de execuções de regra (execuções), o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo para cada execução que começa com o texto EMH.
- **IRQs**: Para cada processo de IRQ, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto INA.
- **Solicitações de inteligência de risco**: Para cada solicitação de inteligência de risco, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto RIR.
- **Problemas**: Para cada problema, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto VRI.
- **Tarefas**: Para cada tarefa, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto VRT.
- **Avaliações de risco externo (o processo de diligência prévia externo em que contatos de terceiros respondem a solicitações de informações)**: Para cada avaliação de risco externo, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto VRA.
- **Regra de pontuação de risco de terceiros**: Para cada regra de pontuação de risco de terceiros, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto VRS.
- **Avaliação de hierarquização de risco**: Para cada avaliação de hierarquização de risco, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto VTA.

Funções no Gestão de risco de terceiros

As funções determinam as permissões e o acesso em TPRM.

TPRM funções

Nome amigável [nome da função]	Descrição	Contém as funções
Leitor de terceiros [vendor_reader]	Acesso de leitura a registros de contato de terceiros.	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome amigável [nome da função]	Descrição	Contém as funções
Editor de terceiros [vendor_editor]	Crie/atualize/exclua registros de contato de terceiros.	Nenhum(a)
Revisor da avaliação de terceiros [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer]	Exibir dados de avaliação e questionário. Além de exibir, eles podem deixar comentários nas seguintes tabelas: • Avaliações de hierarquização • Avaliação interna • Avaliação de risco externo • Problemas de risco de terceiros • Tarefas de risco de terceiros • Solicitação de diligência prévia de risco de terceiros	Contém: • conformidade_leitor • leitor_risco • task_editor • fornecedor_leitor
Avaliador de TPR (avaliador de risco de terceiros) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor]	• Inclui todas as permissões da função de revisor da avaliação de terceiros e mais: gerenciar terceiros, contatos de terceiros, avaliações de risco externas e problemas. • Você pode definir as seguintes opções para a propriedade `sn_svdp.allow_assessor_edit` : ◦ Permita que os avaliadores de TPR respondam a perguntas ou modifiquem respostas em questionários de terceiros (padrão). ◦ Permita que os avaliadores de TPR modifiquem as respostas. ◦ Não permita que os avaliadores de	Contém: • conformidade_leitor • fornecedor_avaliação_revisor • fornecedor_editor • fornecedor_leitor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome amigável [nome da função]	Descrição	Contém as funções
	TPR respondam a perguntas ou modifiquem respostas. Consulte Configurar propriedades do TPRM.	
Aprovador de TPR [sn_vdr_risk_asmt.approver]	Inclui todas as permissões da função de revisor de avaliação de terceiros mais: aprovar IRQs.	Contém vendor_assessment_reviewer
Gerente de TPR (gerenciador de risco de terceiros) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager]	Inclui todas as permissões da função de avaliador de TPR e mais: • Gerencie modelos de avaliação de terceiros e avaliações programadas. • Gerenciar compromissos e contatos de compromisso. • Gerencie regras de pontuação para terceiros e compromissos.	Contém vendor_assessor
Administrador de TPR (administrador de risco de terceiros) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin]	Inclui todas as permissões da função de gerente de TPR e mais: Crie e edite os seguintes itens: • Modelos de avaliação de terceiros • Modelos de hierarquização de risco • Modelos de questionário de nível de risco • Modelos de questionário de terceiros • Modelos de solicitação de documentos • Avaliações programadas	Contém • fornecedor_risco_gerente • assessment_admin
Negociador de contratos de risco [sn_vdr_risk_asmt.contract_negotiator]	Inclui todas as permissões da função de avaliador de TPR e mais:	Contém vendor_assessor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome amigável [nome da função]	Descrição	Contém as funções
	Concede aos usuários do departamento jurídico acesso para modificar o status do contrato e as datas de início e vencimento. Você pode adicionar usuários com essa função ao grupo de usuários **Negociadores de riscos de contrato**. Consulte Adicionar usuários a grupos com base em responsabilidades.	
[fornecedor_contato] • Chamou um *contato de terceiro* ao responder a um questionário/tarefa/problema externo para um terceiro. • Chamou um *contato de compromisso* ao responder a um questionário/tarefa/problema para um compromisso.	Você atribui a função de contato de terceiros a usuários na organização de terceiros cujo risco está sendo avaliado. Os contatos de terceiros são atribuídos à função snc_external para conceder a eles acesso a recursos e ações no portal de terceiros. **Importante:** A função de contato de terceiros deve ser usada somente para contatos externos. A função proíbe o acesso à sua instância Now Platform e concede acesso somente ao portal de terceiros. Você atribui a responsabilidade de **contato primário** ao contato do terceiro que pode responder diretamente a perguntas de avaliação ou atribui outro contato no terceiro para responder às perguntas. Os contatos primários podem gerenciar outros contatos do terceiro.	Contém snc_external

Tópicos relacionados

Atribuir funções TPRM a usuários e grupos de usuários

Modelo de dados de gestão de risco de terceiros

Use o modelo de dados Gestão de risco de terceiros (TPRM) para avaliar, monitorar e reduzir os riscos do seu programa de gestão de riscos.

Tradução automática

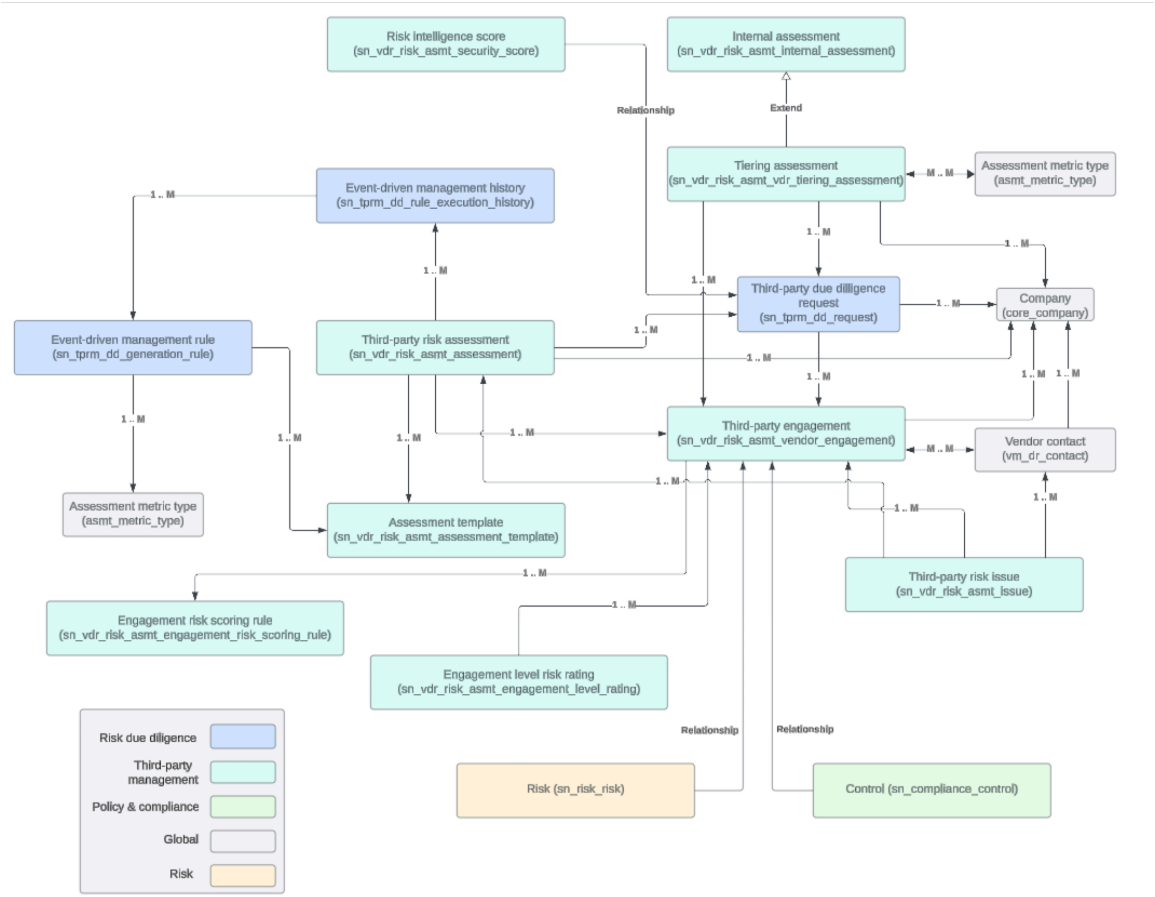
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

TPRM visão geral do modelo de dados

A aplicação Gestão de risco de terceiros é um dos produtos Governança, risco e conformidade.

O modelo a seguir é usado para oferecer suporte aos recursos de TPRM.

Modelo de dados de TPRM



O modelo de dados de avaliação de risco de terceiros inclui vários componentes e relacionamentos:

Componentes:

- Pontuação de inteligência de risco [sn_vdr_risk_asmt_security _score]
- Avaliação interna [sn_vdr_asmt_internal_assessment]
- Avaliação de hierarquização [sn_vdr_risk_asmt_vdr_tiring_assessment]
- Histórico de gestão orientada por eventos [sn_tprm_dd_rule_execution_history]
- Solicitação de diligência prévia de terceiros [sn_tprm_dd_request]
- Empresa [core_company]
- Regra de gestão orientada por eventos [sn_tprm_dd_generation_rule]
- Avaliação de risco de terceiros [sn_vdr_risk_asmt_assessment]
- Compromisso de terceiros [sn_vdr_risk_asmt_vendor_engagement]
- Contato do fornecedor [vm_dr_contact]
- Tipo de métrica de avaliação [asmt_metric_type]
- Modelo de avaliação [sn_vdr_risk_asmt_assessment_template]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Problema de risco de terceiros [sn_vdr_risk_asmt_issue]
- Regra de pontuação de risco do compromisso [sn_vdr_risk_asmt_engagement_risk_scoring_rule]
- Classificação de risco do nível de compromisso [sn_vdr_risk_asmt_engagement_level_rating]
- Risco [sn_risk_risk]
- Controle [sn_compliance_control]

Relacionamentos:

- O componente de avaliação de risco de terceiros pode ter um relacionamento one-to-many com os seguintes componentes:
  - Históricos de gestão orientados por eventos
  - Solicitações de diligência prévia de terceiros
  - Empresa
  - Compromissos de terceiros
  - Problemas de risco de terceiros
  - Modelos de avaliação
- O componente de históricos de gestão orientada por eventos pode ter um relacionamento de muitos para um com o componente de regras de gestão orientada por eventos.
- O componente Regras de gestão orientadas por eventos pode ter um relacionamento de um para muitos com o componente de tipo de métrica de avaliação e o componente de modelo de avaliação.
- O componente de compromisso de terceiros pode ter um relacionamento one-to-many com os seguintes componentes:
  - Empresa
  - Regra de pontuação de risco do compromisso
  - Problema de risco de terceiros
- O componente Compromisso de terceiros pode ter um relacionamento de muitos para muitos com o componente de contato do fornecedor.
- O componente de contato do fornecedor pode ter um relacionamento de um para muitos com a empresa e um componente de problema de risco de terceiros.
- O componente de classificação de risco do nível de compromisso pode ter um one-to-many com o componente de compromisso de terceiros.
- O componente Compromisso de terceiros está relacionado ao componente Risco e controle.
- O componente de pontuação de inteligência de risco está relacionado ao componente de diligência prévia de terceiros.
- O componente de avaliação de hierarquização pode ter um relacionamento de um para muitos com os seguintes componentes:
  - Diligência prévia de terceiros
  - Compromisso de terceiros
  - Empresa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O componente de avaliação de hierarquização pode ter um relacionamento de muitos para muitos com o componente de tipo de métrica de avaliação.
- O componente de diligência prévia de terceiros pode ter relacionamentos one-to-many com os seguintes componentes:
  - Histórico de gestão orientado por eventos
  - Avaliação de risco de terceiros
  - Empresa
- Os seguintes componentes estão relacionados à diligência prévia de risco:
  - Regra de gestão orientada por eventos
  - Histórico de gestão orientado por eventos
  - Solicitação de diligência prévia de risco de terceiros
- Os seguintes componentes estão relacionados à gestão de terceiros:
  - Pontuação de inteligência de risco
  - Avaliação interna
  - Avaliações de hierarquização
  - Avaliação de risco de terceiros
  - Compromisso de terceiros
  - Modelo de avaliação
  - Problema de risco de terceiros
  - Regra de pontuação de risco do compromisso
  - Avaliação de risco do nível da compromisso
- O componente de avaliação interna é uma extensão do componente de avaliação de hierarquização.
- O componente de controle está relacionado a Gestão de políticas e conformidade.
- O componente de risco está relacionado a Gestão de riscos.
- Os seguintes componentes são globais:
  - Contato do fornecedor
  - Empresa
  - Tipo de métrica de avaliação

A tabela a seguir lista as funções necessárias para os componentes no modelo de dados TPRM.

Funções para o modelo de dados TPRM

Função	Descrição
sn_vdr_risk_asmt.approver	Aprovar solicitações de diligência prévia no processo de gestão de riscos de terceiros.
sn_vdr_risk_asmt.contract_negotiator	Trabalhe na fase do processo de risco do contrato do processo de integração.
sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer	Editar avaliações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções para o modelo de dados TPRM

Função	Descrição
sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor	Gerencie terceiros, contatos de terceiros, avaliações de risco de terceiros e problemas e conclua solicitações de avaliação de risco de terceiros.
sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin	Tenha controle total sobre todos os dados de gestão de riscos do fornecedor e tipos de métrica de avaliação.
sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager	Gerencie terceiros, contatos de terceiros, modelos de avaliação de terceiros, modelos de questionário, modelos de solicitação de documentação e avaliações programadas.

Para obter mais informações sobre as funções, consulte Funções no Gestão de risco de terceiros.

Componentes principais

TPRM se baseia no envio de avaliações e no cálculo de pontuações das respostas recebidas.

Você pode usar estes componentes principais para executar avaliações:

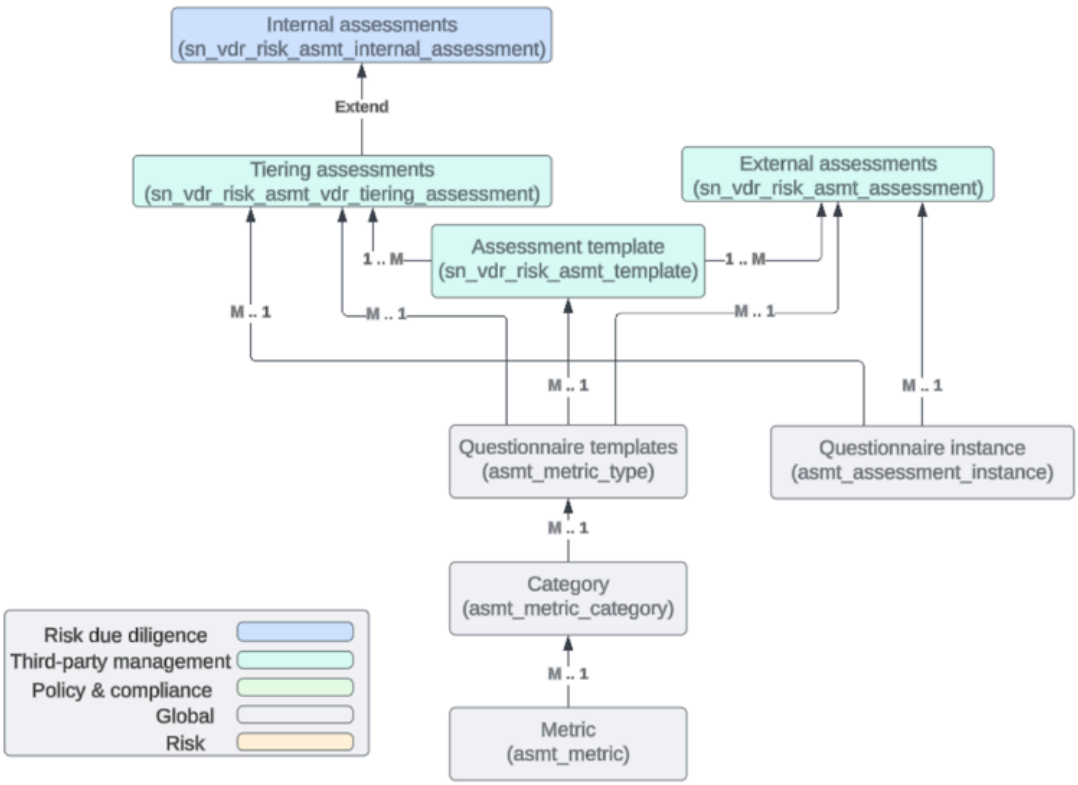
- Avaliação de risco de terceiros
- Compromisso de terceiros
- Diligência prévia de terceiros
- Configuração de pontuação
- Inteligência de risco

O diagrama a seguir mostra as tabelas principais e o fluxo para uma avaliação de risco de terceiros do modelo de dados TPRM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelo de dados de avaliação de risco de terceiros



Aqui estão os componentes e relacionamentos que compõem o modelo de dados de avaliação de risco de terceiros.

Componentes:

- Avaliações internas [sn_vdr_risk_asmt_internal_assessment]
- Avaliações de hierarquização [sn_vdr_risk_asmt_vdr_tiring_assessment]
- Avaliações externas [sn_vdr_risk_asmt_assessment]
- Modelo de avaliação [sn_vdr_risk_asmt_template]
- Modelos de questionário [asmt_metric_type]
- Instância de questionário [asmt_assessment_instance]
- Categoria [asmt_metric_category]
- Métrica [asmt_metric]

Relacionamentos:

- O componente Métrica pode ter um relacionamento de muitos para um com o componente Categoria.
- O componente Categoria pode ter um relacionamento de muitos para um com o componente Questionário.
- O componente de modelos de questionário pode ter um relacionamento de muitos para um com os seguintes componentes:
  - Modelo de avaliação
  - Avaliações de Hierarquização
  - Avaliações externas

Tradução automática

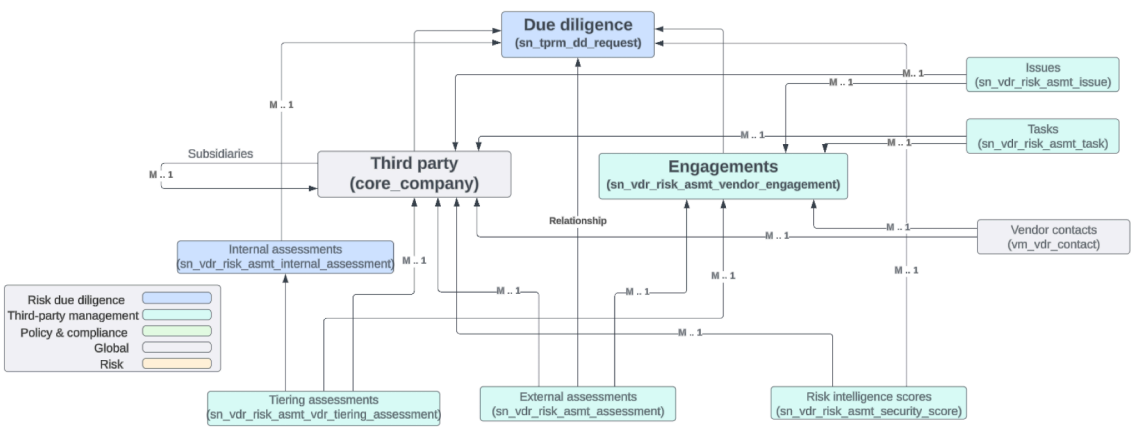
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O componente de instância de questionário pode ter um relacionamento de muitos para um com os seguintes componentes:
  - Avaliações externas
  - Avaliações de Hierarquização
- O componente do modelo de avaliação pode ter relacionamentos de um para muitos com os seguintes componentes:
  - Avaliações de Hierarquização
  - Avaliações externas
- O componente de avaliação interna é uma extensão do componente de avaliação de Hierarquização.
- Os componentes de avaliação interna estão relacionados à diligência prévia de risco.
- Os seguintes componentes estão relacionados à gestão de terceiros:
  - Avaliações de Hierarquização
  - Avaliações externas
  - Modelos de avaliação
- Os seguintes componentes são globais:
  - Modelos de questionário
  - Categoria
  - Métrica
  - Instância de questionário

Para obter mais informações sobre avaliações, consulte Como avaliar o risco de terceiros.

O diagrama a seguir mostra as tabelas principais e o fluxo que são usados para a diligência prévia no modelo de dados TPRM.

Modelo de dados de diligência prévia



Aqui estão os componentes e relacionamentos que compõem o modelo de dados de diligência prévia.

Componentes:

- Terceiro [core_company]
- Compromissos [sn_vdr_risk_asmt_vendor_engagement]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Diligência prévia [sn_tprm_dd_request]
- Problemas [sn_vdr_risk_asmt_issue]
- Tarefas [sn_vdr_risk_asmt_task]
- Contatos do fornecedor [vm_vdr_contact]
- Pontuações de inteligência de risco [sn_vdr_risk_asmt_security_score]
- Avaliações externas [sn_vdr_risk_asmt_assessment]
- Avaliações de hierarquização [sn_vdr_risk_asmt_vdr_tiring_assessment]
- Avaliações internas [sn_vdr_risk_asmt_vdr_internal_assessment]

Relacionamentos:

- O componente de terceiros tem um relacionamento de um para muitos com as subsidiárias.
- O componente de terceiros tem um relacionamento one-to-many com os seguintes componentes:
  - Contatos do fornecedor
  - Avaliações internas
  - Avaliações externas
  - Avaliações de Hierarquização
  - Pontuações de inteligência de risco
  - Problemas
  - Tarefas
- O componente de Diligência prévia tem um relacionamento de um para muitos com os seguintes componentes:
  - Contatos do fornecedor
  - Avaliações internas
  - Avaliações de Hierarquização
  - Pontuações de inteligência de risco
- O componente Compromissos tem um relacionamento one-to-many com os seguintes componentes:
  - Contatos do fornecedor
  - Avaliações internas
  - Avaliações externas
  - Avaliações de Hierarquização
  - Problemas
  - Tarefas
- O componente de terceiros está relacionado ao componente de diligência prévia.
- O componente Compromissos está relacionado ao componente Diligência prévia.
- O componente Avaliações externas está relacionado ao componente Diligência prévia.
- O componente de avaliação interna é uma extensão do componente de avaliação de Hierarquização.

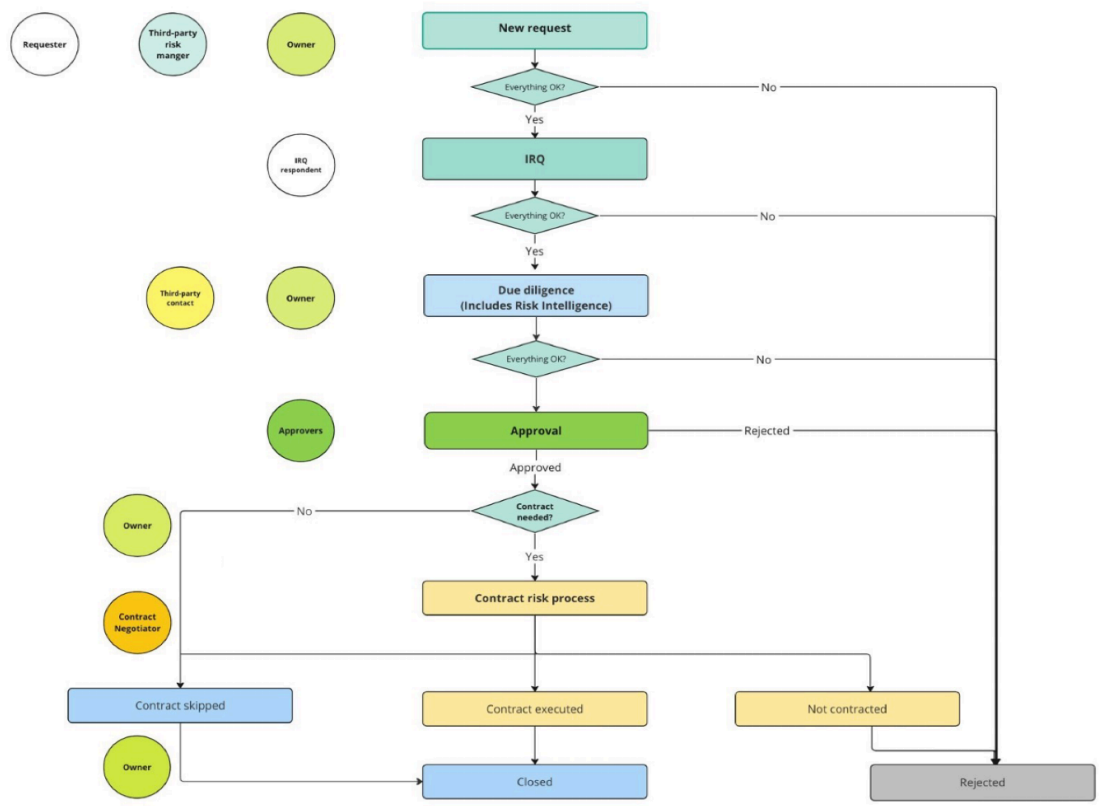
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os seguintes componentes estão relacionados à diligência prévia de risco:
  - Diligência prévia
  - Avaliações internas
- Os seguintes componentes estão relacionados à gestão de terceiros:
  - Compromissos
  - Problemas
  - Tarefas
  - Pontuações de inteligência de risco
  - Avaliações externas
  - Avaliações de Hierarquização
- Os seguintes componentes são globais:
  - Terceiro
  - Contato do fornecedor

O diagrama a seguir mostra as funções, processos e opções necessárias que fazem parte do fluxo de trabalho de diligência prévia.

Fluxo de trabalho de diligência prévia



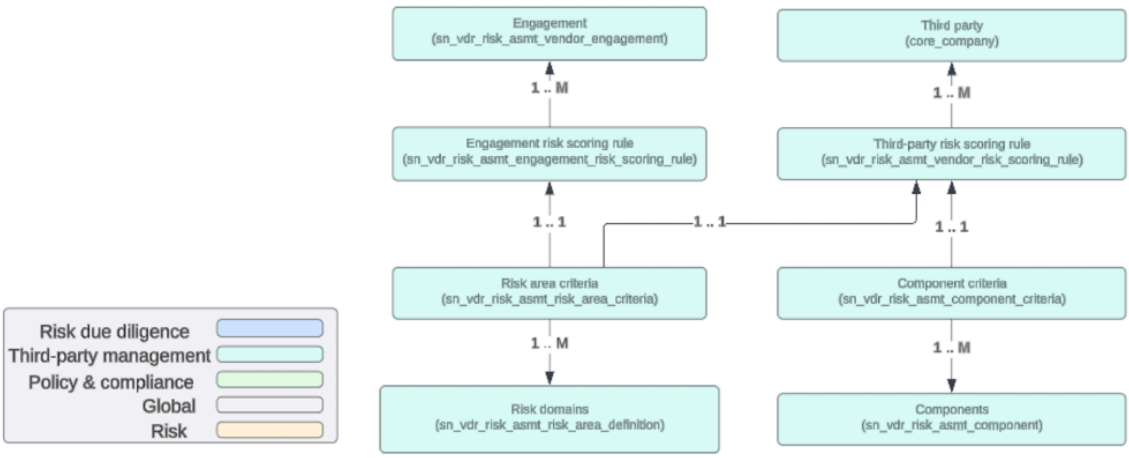
Para obter mais informações sobre o fluxo de trabalho de diligência prévia, consulte Fluxo de trabalho de diligência prévia.

O diagrama a seguir mostra as tabelas principais que são usadas para pontuar o modelo de dados TPRM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelo de dados de pontuação



Aqui estão os componentes e relacionamentos que compõem o modelo de dados de pontuação.

Componentes:

- Terceiro [core_company]
- Regra de pontuação de risco de terceiros [sn_vdr_risk_asmt_vendor_risk_scoring _rule]
- Critérios de componente [sn_vdr_risk_asmt_component_criteria]
- Componentes [sn_vdr_risk_asmt_component]
- Compromisso [sn_vdr_risk_asmt_vendor_engagement]
- Regra de pontuação de risco do compromisso [sn_vdr_risk_asmt_engagement_risk_scoring_rule]
- Critérios de área de risco [sn_vdr_risk_asmt__risk_area_criteria]
- Domínios de risco [sn_vdr_risk_asmt_risk_area_definition]

Relacionamentos:

- O componente de critérios da área de risco tem um relacionamento de um para muitos com o componente de domínio de risco.
- O componente de critérios da área de risco tem um relacionamento de um para um com o componente da regra de pontuação de risco do compromisso e o componente da regra de pontuação de risco de terceiros.
- A regra de pontuação de risco do compromisso tem um relacionamento de um para muitos com o componente de compromisso.
- Os critérios de componente têm um relacionamento de um para muitos com componentes.
- Os critérios de componente têm um relacionamento de um para um com o componente da regra de pontuação de risco de terceiros.
- O componente da regra de pontuação de risco de terceiros tem um relacionamento de um para muitos com o componente de terceiros.
- Todos esses componentes estão relacionados à gestão de terceiros.

Use a configuração de pontuação em TPRM para configurar como as pontuações das avaliações de risco externas são agregadas aos compromissos e a terceiros. As tabelas

Tradução automática

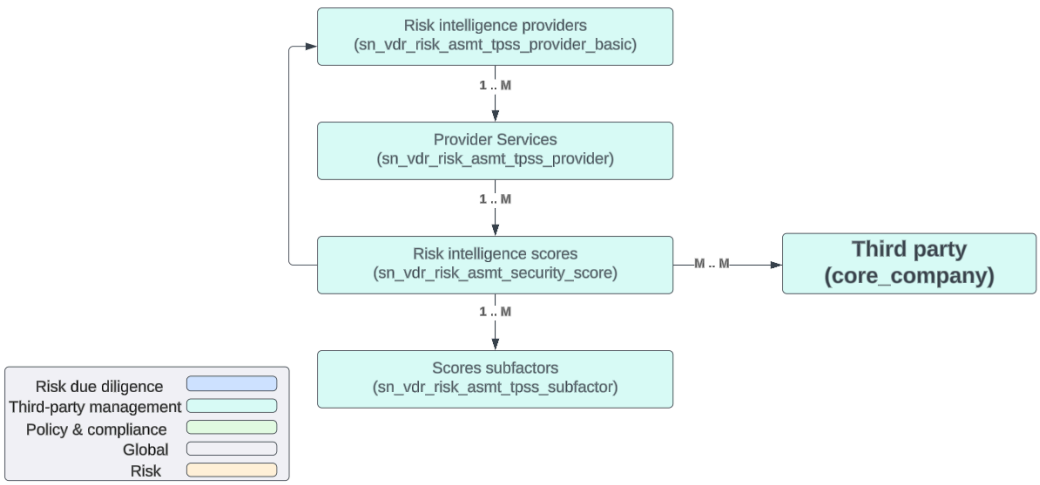
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de critérios têm as informações relacionadas à agregação das pontuações de vários registros (MIN, MAX, AVG) ou de várias tabelas (pesos para cada tabela). Use as regras de pontuação para agrupar terceiros ou compromissos e atribuir critérios. Você pode configurar todos os registros nessas tabelas sem qualquer personalização.

Para obter mais informações sobre pontuação, consulte Classificações de risco de terceiros e cálculos de pontuação.

O diagrama de modelo a seguir mostra as tabelas principais que são usadas para inteligência de risco no modelo de dados TPRM.

Modelo de inteligência de risco



Aqui estão os componentes e relacionamentos que compõem o modelo de dados de inteligência de risco.

Componentes:

- Terceiro [core_company]
- Serviços do provedor [sn_vdr_risk_asmt_tpss_provider]
- Pontuações de inteligência de risco [sn_vdr_risk_asmt_security_score]
- Subfatores de pontuação [sn_vdr_risk_asmt_tpss_subfactor]

Relacionamentos:

- O componente de provedores de inteligência de risco tem um relacionamento de um para muitos com o componente de serviços de provedores.
- O componente Serviços de provedores tem um relacionamento de um para muitos com o componente de pontuações de inteligência de risco.
- O componente Pontuações de inteligência de risco tem um relacionamento de um para muitos com o componente de subfatores Pontuações.
- O componente Pontuações de inteligência de risco está relacionado ao componente dos provedores de inteligência de risco.
- Todos esses componentes estão relacionados à gestão de terceiros.

Para obter mais informações sobre inteligência de risco, consulte Gestão de solicitações de relatório de inteligência de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

TPRM tabelas que estendem tabelas de plataforma

TPRM tem acesso a informações de risco e informações do cliente na mesma plataforma.

O acesso a informações de risco e informações do cliente na mesma plataforma atende às diretrizes do Escritório do Controlador da Moeda (OCC).

Tabelas que estendem a empresa [core_company]

As tabelas que estendem a Empresa [core_company] funcionam com o modelo TPRM, não importa quantas extensões estejam inativas.

- service_now_customer: aplicação Service-now Operations.
- sn_bom_financial_instituição: aplicação Operações de serviços financeiros.
- sn_customer_service_organization: aplicação Customer Service Management (CSM)
- customer_account: Customer Service Management (CSM)

Tabelas que se estendem de sn_customer_service_organization

- sn_Customer Service Management (CSM)_business_location: aplicação Customer Service Management (CSM).
- sn_outsourced_service_provider: aplicação Customer Service Management (CSM).
- sn_hcls_organization: aplicação de gestão de serviços de saúde (HSM).

Tabelas que se estendem de sn_Customer Service Management (CSM) _business_location

- sn_Customer Service Management (CSM)_business_location_internal: aplicação Customer Service Management (CSM)
- sn_Customer Service Management (CSM)_business_location_external: aplicação Customer Service Management (CSM)
- sn_hcls_location: aplicação de gestão de serviços de saúde (HSM)

TPRM e o plug-in Explicit Roles

Ativar o plug-in Gestão de risco de terceiros também instala o plug-in Explicit Roles. Os administradores atribuem as funções snc_internal e snc_external para fornecer acesso de usuários internos e externos à instância.

Quando os contatos de terceiros são criados, eles são atribuídos automaticamente à função snc_external, concedendo-lhes acesso a recursos relacionados ao Portal de terceiros.

Várias tabelas fornecem acesso baseado em função para registro definindo o campo **Funções**. Se o campo **Funções** estiver vazio, todos os usuários terão acesso a esse registro. Por exemplo, se o campo **Funções** de um item Catálogo de serviços tiver um campo **Funções** vazio, todos os usuários terão acesso a esse item Catálogo de serviços.

No entanto, quando o plug-in Explicit Roles está instalado, o campo **Funções** é atualizado para **snc_internal**. Além disso, todos os usuários recebem a função snc_internal. Continuando com o exemplo anterior:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Antes de instalar o plug-in Explicit Roles, se um item Catálogo de serviços tivesse um campo **Roles** vazio, ele estaria acessível para todos os usuários.
- Depois de instalar o plug-in Funções explícitas, o campo **Funções** do item Catálogo de serviços é atualizado para snc_internal e todos os usuários existentes recebem a função snc_internal, tornando o item do catálogo acessível a esses usuários.
- Depois disso, todos os novos usuários devem ser atribuídos à função snc_internal ou não terão acesso a esse item Catálogo de serviços.

A tabela a seguir descreve as mudanças nas tabelas afetadas pelo plug-in Explicit Roles.

Tabelas afetadas pelo plug-in Explicit Roles

Tabela	Mudanças
Controle de Acesso [sys_security_acl]	Para todas as ACLs existentes e recém-criadas sem um requisito de função, a função snc_internal é atribuída.
Item do catálogo [sc_cat_item]	Para todos os registros em que o campo **Funções** está vazio, a função snc_internal é adicionada. Se a propriedade glide.sc.use_user_criteria estiver definida como falsa, os itens do catálogo recém-criados serão atribuídos automaticamente à função snc_internal. Se a propriedade estiver definida como verdadeira, os critérios do usuário externo do SNC serão adicionados a todos os itens do catálogo recém-criados, excluindo os usuários externos da exibição do registro.
Página [content_page]	Para sites que têm uma página de login, onde o campo Funções de **leitura** está vazio, a função snc_internal é adicionada. Para sites que não têm página de login ou que criaram páginas de conteúdo automaticamente, a função pública é adicionada.
Menu de navegação [sys_app_application]	Para todos os registros em que o campo **Funções** está vazio, a função snc_internal é adicionada. Menus de navegação recém-criados com um campo **Funções** vazio também são atribuídos automaticamente à função snc_internal.
Painel de ajuda da visão geral [sys_ui_overview_help_panel]	Para todos os registros em que o campo **Funções** está vazio, a função snc_internal é adicionada. Painéis de visão geral recém-criados com um campo **Funções** vazio também são atribuídos à função snc_internal.
Página do portal [sys_portal_page]	Para todos os registros em que o campo Funções de **leitura** está vazio, a função snc_internal é adicionada. As páginas do portal recém-criadas com um campo Funções de **leitura** vazio também são atribuídas automaticamente à função snc_internal.
Processador [sys_processor]	Para todos os registros em que o campo **Funções** está vazio, a função snc_internal é adicionada. Processadores recém-criados com um campo **Funções** vazio também são atribuídos automaticamente à função snc_internal.
Relatório [sys_report]	Para todos os registros em que o campo **Funções** está vazio, snc_internal é adicionado. Relatórios recém-criados que têm um campo **Funções** vazio ao compartilhar também são atribuídos automaticamente à função snc_internal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios de visão geral de risco do fornecedor — Exibição legada

A página Visão geral de risco do fornecedor é substituída pelos relatórios de risco de terceiros no Espaço de gestão de fornecedores.

Exibição dos relatórios

Para abrir a Visão geral de risco do fornecedor, navegue até **Todos** > **Gestão de risco de terceiros** > **Visão geral**. A página exibe relatórios que fornecem informações sobre o programa de gestão de riscos de terceiros. O

O processo de IRQ mais completo substitui a hierarquização

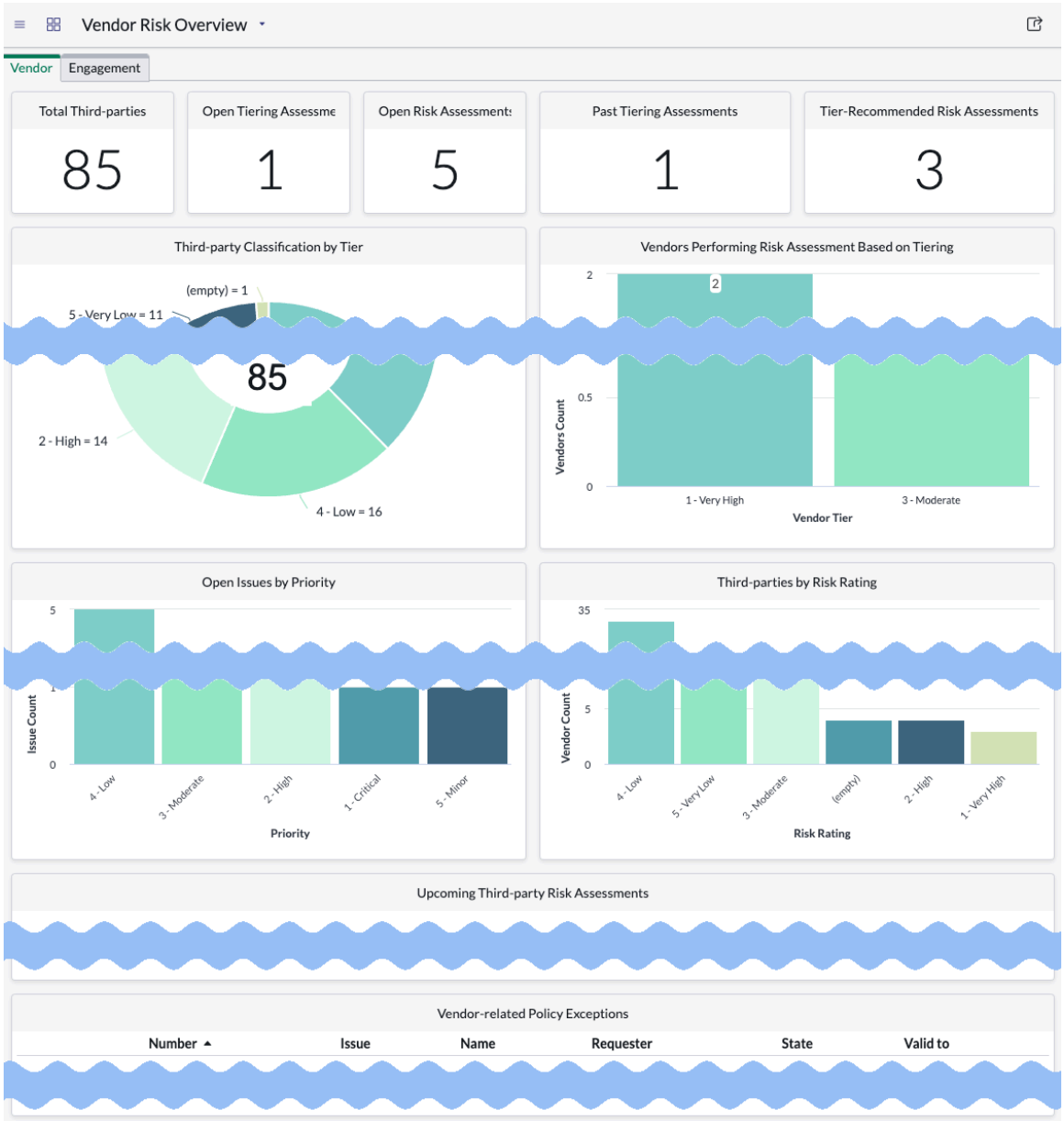
Na aplicação TPRM, o IRQ é um questionário interno que melhora o processo de avaliação de hierarquização original. Os IRQs aprimoram as avaliações de risco internas com maior flexibilidade, controle e escalabilidade. Ao contrário de uma avaliação de hierarquização em que os questionários externos são determinados exclusivamente pelo nível de risco, um IRQ pode acionar dinamicamente questionários externos com base nas respostas dos entrevistados e no nível de risco.

Para habilitar uma transição perfeita para TPRM, você tem a opção de duplicar as avaliações de hierarquização existentes e designá-las como avaliações internas de IRQ. O nível de risco é compatível como um processo legado imutável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral de risco do fornecedor — Guia Fornecedor



Relatórios na guia Fornecedor

Relatório	Descrição
Total de Fornecedores	Número total de terceiros.
Avaliações de hierarquização em aberto	Número de terceiros com avaliações de hierarquização ativas abertas.
Avaliações de risco em aberto	Número de terceiros com avaliações de risco ativo em aberto.
Avaliações de hierarquização passadas	Número de terceiros que não concluíram a avaliação de hierarquização dentro do intervalo de tempo da avaliação.
Avaliações de risco recomendadas por camada	Número de terceiros que realizam avaliações de risco com base em níveis.
Classificação de fornecedor por camada	Relatório de donut que mostra o número de terceiros atribuídos a cada nível de risco.

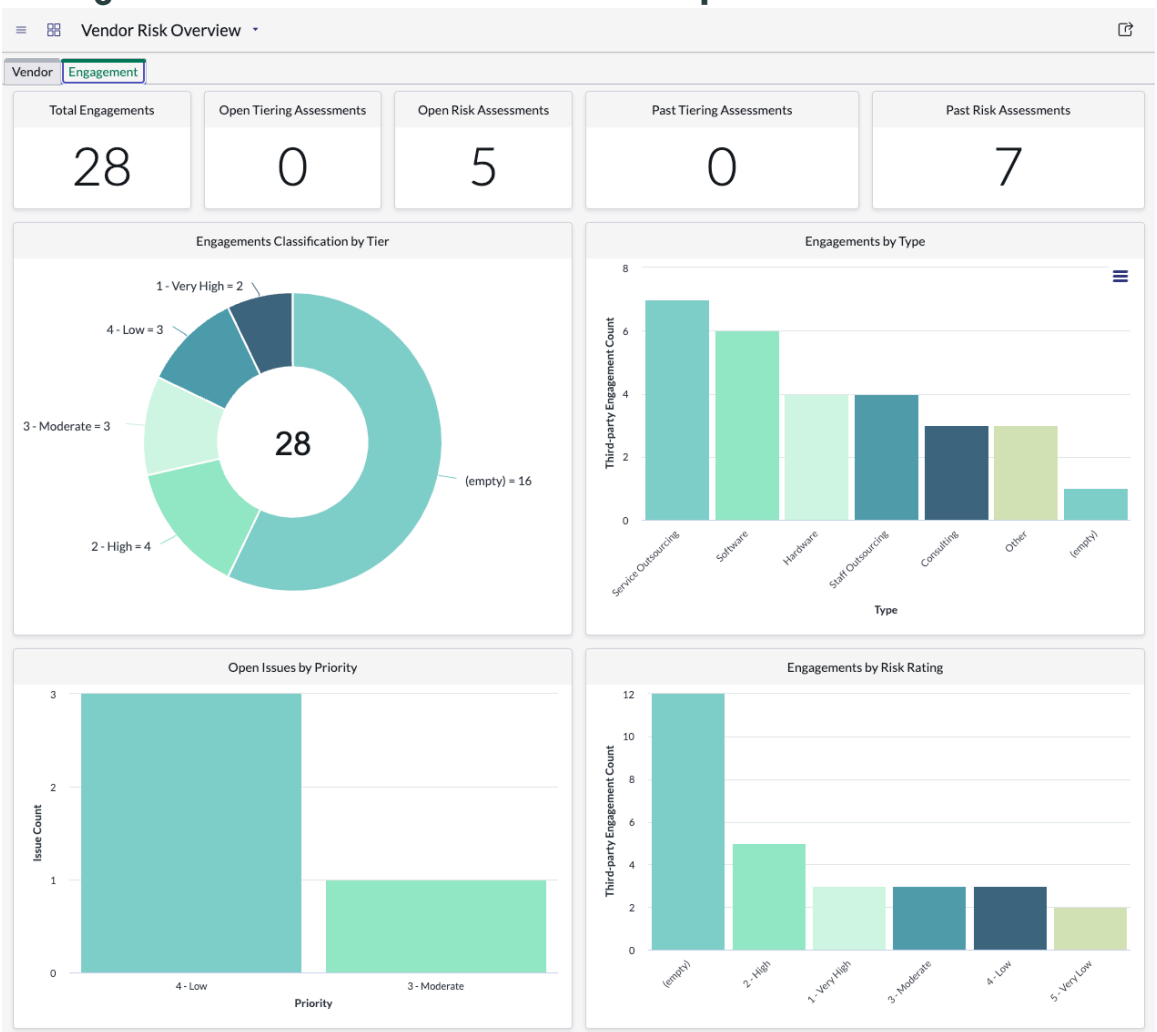
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios na guia Fornecedor

Relatório	Descrição
Fornecedores realizando avaliação de risco com base em hierarquização	Número de terceiros com avaliações de risco ativas baseadas em hierarquização classificadas por risco de terceiros.
Problemas abertos por prioridade	Todos os problemas em aberto de risco de terceiros classificados por prioridade.
Fornecedores por classificação de risco	Número de terceiros classificados por classificação de risco.
Próximas avaliações de risco do fornecedor	Número de avaliações de risco de terceiros programadas.
Exceções às políticas relacionadas ao fornecedor	Todas as exceções às políticas geradas a partir de problemas de risco de terceiros.

Visão geral de risco do fornecedor — Guia Compromisso



Relatórios na guia Compromisso

Relatório	Descrição
Compromissos totais	Número total de compromissos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios na guia Compromisso

Relatório	Descrição
Avaliações de hierarquização em aberto	Número de compromissos com avaliações de hierarquização ativas abertas.
Avaliações de risco em aberto	Número de compromissos com avaliações de risco ativo em aberto.
Avaliações de hierarquização passadas	Número de compromissos que não concluíram a avaliação de hierarquização dentro do intervalo de tempo da avaliação.
Avaliações de risco passadas	Número de compromissos com avaliações de risco ativas baseadas em hierarquização.
Classificação de compromissos por camada	Relatório de donut que mostra o número de compromissos atribuídos a cada nível.
Compromissos por tipo	Número de compromissos de cada tipo.
Problemas abertos por prioridade	Todos os problemas em aberto de compromisso classificados por prioridade.
Compromissos por classificação de risco	Número de compromissos classificados por classificação de risco.

Importante:
A partir da versão 18.1.3 de Gestão de risco de terceiros, o painel Visão geral de risco do fornecedor está obsoleto. Se Gestão de risco de terceiros tiver sido instalado antes da versão 18.1.3, o painel de visão geral de risco do fornecedor ainda estará disponível para uso.

Recursos comuns GRC

Cada uma das quatro aplicações Governança, risco e conformidade principais tem recursos e habilidades exclusivos. Além disso, há muitos recursos comuns a todas as aplicações GRC.

Por exemplo, você pode executar aplicações GRC usando o aplicativo para celular ServiceNow®. Pacotes de conteúdo e integrações estão disponíveis em várias aplicações GRC. Informações, como níveis de suporte à separação de domínio, também são incluídas aqui.

Configurador de atribuição para alertas não regulatórios

As regras de atribuição ajudam a automatizar os registros de tarefas da organização, como tarefas de ação, e registros de não tarefa, como problemas, incidentes, alertas regulatórios e assim por diante.

O módulo Configurador de atribuição permite que você defina automaticamente um valor nos campos assigned_to e assign_group quando um conjunto de condições ocorre e se aplica a Integrated Risk Management tabelas baseadas em registro, como problemas, incidentes, casos de conformidade, riscos, controles e muito mais.

Uma regra de atribuição também deve atender a estes critérios adicionais para ser executada:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O registro da tarefa foi criado ou atualizado. As regras de atribuição não se aplicam a mudanças não salvas em um formulário.
- O registro da tarefa deve ser não atribuído. O registro não pode ter um valor existente para os campos `assigned_to` ou `assign_group`. Regras de atribuição não podem substituir atribuições existentes (incluindo atribuições definidas por um valor padrão ou uma regra de atribuição executada anteriormente).
- A regra de atribuição é a primeira regra que corresponde à tabela e às condições. Se mais de uma regra de atribuição corresponder às condições, somente a regra com o valor de ordem mais baixo será executada.

Configurar atribuições

As regras de configuração de atribuição ajudam a automatizar os registros de tarefas da organização, como tarefas de ação, e registros de não tarefa, como problemas, incidentes, alertas regulatórios etc.

Antes de Iniciar

A aplicação GRC: Assignment and Approval Configurations (sn_grc_appr) para configurações de aprovação e atribuição é instalada com a aplicação GRC: Compliance Case Management.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Configurações de atribuição e aprovação** > **Configurações de atribuição**.
2. Selecione **Novo**.

   A configuração de atribuição Novo registro é exibida.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre os campos do formulário, consulte Novo registro de configuração de atribuição.

   Nota:
   Você não pode ter mais de uma configuração de aprovação se aplicando à tabela com a mesma prioridade.
4. Selecione **Enviar**.

Biblioteca do órgão regulatório

Biblioteca do órgão regulatório é uma nova aplicação disponível na ServiceNow Store para download e ativação.

Persona necessária: Praticantes de GRC.

Biblioteca do órgão regulatório é uma agência independente responsável por aplicar leis, padrões ou diretrizes em um campo, atividade ou operações de negócios específicos.

Biblioteca do órgão regulatório O estabelece uma biblioteca centralizada de agências para identificar as autoridades regulatórias relevantes que são responsáveis por supervisionar determinados setores ou setores em cada jurisdição. A biblioteca centralizada consolida todas as comunicações regulatórias por e-mail e implementa regras de notificação para privacidade de dados ou violações de segurança para os casos de conformidade relatados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Identifique as jurisdições geográficas cobertas.
- Classifique com base no foco regulatório ou no setor baseado no setor.
- Estabeleça um ponto de comunicação e interação entre a agência e a entidade que ela regula.
- Capacita a equipe de conformidade para organizar e simplificar a conexão com os regulamentos para gerenciar os regulamentos e políticas com eficácia.

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Biblioteca do órgão regulatório, incluindo tabelas e funções de usuário. Para obter mais informações, consulte Funções e tabelas instaladas com Biblioteca do órgão regulatório.

Baixar e ativar o plug-in GRC: Biblioteca do órgão regulatório

Você pode ativar a aplicação GRC: Biblioteca do órgão regulatório se tiver a função de administrador. Esta aplicação inclui dados de demonstração e fornece acesso a perfis de órgãos reguladores.

Antes de Iniciar

Em ServiceNow Store, você deve confirmar que tem direitos (ou licenças) para a aplicação e suas aplicações dependentes.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos** > .
2. Encontre a aplicação Biblioteca do órgão regulatório usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar uma aplicação, talvez precise solicitá-la de ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os apps lançados, consulte as notas da versão de histórico de versões da ServiceNow Store .
3. Selecione **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Se a sua aplicação exigir outras aplicações, ative-as primeiro, caso ainda não estejam instaladas.

   A instalação da sua aplicação instala automaticamente as aplicações dependentes, caso ainda não estejam instaladas.
5. Se houver dados de demonstração disponíveis e você quiser carregá-los, selecione **Carregar dados de demonstração**.

   Algumas aplicações incluem dados de demonstração, que são registros de amostra que descrevem recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao ativar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou de teste.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

Se você não marcar a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração** de uma aplicação da loja durante a instalação, os dados de demonstração não estarão disponíveis para ativação no **Gerenciador de aplicações** posteriormente. Para obter informações sobre como ativar ou reativar dados de demonstração após a instalação inicial, consulte o artigo Solução alternativa para instalar dados de demonstração se a aplicação já estiver instalada [KB0722909] na base de conhecimento.

6. Selecione **Instalar**.

Adicionar uma agência reguladora

Adicione uma agência regulatória em Espaço de conformidade para identificar as autoridades regulatórias relevantes que são responsáveis por supervisionar os setores em cada jurisdição.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As jurisdições consolidam todas as comunicações regulatórias por e-mail e implementam as regras de notificação para privacidade de dados ou violações de segurança para os casos de conformidade relatados.

No Now Platform, as agências reguladoras são capturadas na biblioteca de Conformidade. Adicionar as agências reguladoras à biblioteca de Conformidade ajuda a identificar quais regulamentações foram violadas ou violadas e evita que sua organização receba penalidades ou multas.

Como analista de caso, você pode escolher e adicionar a agência reguladora relacionada a um caso de conformidade. Por padrão, todas as agências reguladoras do sistema são exibidas. Depois de adicionar a agência reguladora, você deve analisar quais regulamentações foram violadas e definir seu status de relatório. O status do relatório ajuda a determinar se a regulamentação deve ser relatada ou não.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione a lista ícone.
3. Na lista, selecione **Conformidade regulatória** > **Agências regulatórias**.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário Criar nova agência, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos campos, consulte Formulário Criar nova agência.
6. Selecione **Salvar**.

Formulário Criar nova agência

Use o formulário Criar nova agência em Espaço de conformidade para criar uma agência regulatória. A agência reguladora é um novo tipo de registro que lida com mudanças regulatórias ou gestão de casos de conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova agência

Para obter uma descrição dos valores do campo de formulário, consulte a tabela a seguir.

Formulário Criar nova agência

Campo	Descrição
Nome	Nome da agência reguladora.
Resumo	Breve resumo da agência reguladora.
Descrição	Descrição detalhada da agência reguladora.
Sigla	Acrônimo da agência reguladora, se houver.
Logotipo	Logotipo da agência reguladora.
Proprietário executivo	Proprietário executivo da agência reguladora.
Link do site	Link do site no qual a agência reguladora está listada.
Detalhes adicionais	
Setor	Setor para classificar a agência reguladora.
Data de estabelecimento	Data de estabelecimento da agência reguladora.
Tipo	Tipo para classificar a agência reguladora.
Tema	Tema da agência reguladora.
Categoria	Categoria da agência reguladora, como regulatória, legislativa, montagem ou outras. O valor padrão é Regulamentar, pois você está adicionando um novo alerta regulatório.
Configurações	
Domínio funcional	Domínio funcional da agência reguladora.

Adicionar um contato regulatório a uma agência

Adicione um contato regulatório a uma agência regulatória específica ou dentro de uma jurisdição em Espaço de conformidade. Ao mapear um contato regulatório para uma agência específica, esse contato é notificado sobre o relatório de caso, a auditoria de caso e o fechamento de casos conforme eles ocorrem.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como analista de caso, você pode mapear um contato ou vários contatos para uma agência reguladora. Por padrão, todos os contatos regulatórios no sistema são exibidos. Ao adicionar um contato regulatório, você deve analisar a qual jurisdição ele pertence.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione a lista  ícone.
3. Na lista, selecione **Conformidade regulatória** > **Contatos regulatórios**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Novo**.
5. No formulário Criar novo contato regulatório, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos campos, consulte Formulário Criar novo contato regulatório.
6. Selecione **Salvar**.

Formulário Criar novo contato regulatório

Use o formulário Criar novo contato regulatório em Espaço de conformidade para criar um contato regulatório para uma agência reguladora ou uma jurisdição.

Formulário Criar novo contato regulatório

Para obter uma descrição dos valores do campo de formulário, consulte a tabela a seguir.

Formulário Criar novo contato regulatório

Campo	Descrição
Nome	Nome do contato regulatório.
Agência regulatória	Agência regulatória à qual você adiciona o contato regulatório.
Ativo	Opção para selecionar se você quiser tornar o contato regulatório ativo.
Usuário	Nome de usuário do contato regulatório.
E-mail	Endereço de e-mail do contato regulatório.
Número de telefone	Número de telefone do contato regulatório.
Endereço	Endereço do contato regulatório.
Designação	Designação do contato regulatório.
Aplicar à jurisdição global	Contato que também se aplica a uma jurisdição global.

Redigir um e-mail em uma agência reguladora

Escreva e envie um e-mail em uma agência reguladora usando Espaço de conformidade para que você possa se comunicar com diferentes partes interessadas dentro ou fora da sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_case_mgmt.grc_case_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode compor e enviar e-mails sobre agências reguladoras sobre suas mudanças e solicitações para várias partes interessadas. Você pode gerenciar os e-mails na página da agência reguladora.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione a lista  ícone.
3. Escreva um e-mail para um caso de conformidade ou uma solicitação de conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione o ícone.
5. Selecione **Compor e-mail**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de rascunho de e-mail

Campo	Descrição
Para	ID do e-mail do destinatário. Você pode adicionar vários IDs de e-mail, separados por vírgulas, neste campo para enviar um e-mail para mais de um destinatário.
Assunto	Breve resumo ou título do seu e-mail.
Mensagem de e-mail	Corpo da sua mensagem que inclui informações, solicitações ou detalhes que você deseja transmitir ao destinatário. Você pode formatar o texto, adicionar anexos e incluir links nesta seção. **Nota:** Você pode enviar e-mails para usuários internos e partes interessadas externas que não têm acesso à sua instância. Você deve fornecer os detalhes básicos do registro na linha de assunto ou no corpo do e-mail para que eles saibam do registro ao qual você está se referindo.

7. **Opcional:** Para adicionar anexos, selecione **Anexar arquivo**.
8. Selecione **Enviar e-mail**.

Experiência de dispositivos móveis Governança, risco e conformidade

Gerencie seu trabalho, atribuições de tarefa, solicitações, aprovações e outras ações de acompanhamento para aplicações GRC diretamente do seu dispositivo móvel. Receba notificações oportunas sobre alertas atuais, bem como status de risco e conformidade para seus ativos críticos, fornecedores e serviços de negócios essenciais afetados.

Começando com New York, as seguintes aplicações fornecem acesso móvel:

- Como gerenciar a experiência móvel do GRC Política e conformidade
- Experiência móvel para GRC Gestão de riscos

GRC atualizações de nomenclatura de aplicações e terminologia do setor

Os termos a seguir são usados em GRC aplicações e/ou no setor GRC.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

GRC atualizações de nomenclatura

A partir da versão anterior, muitos termos em todas as aplicações principais GRC foram atualizados.

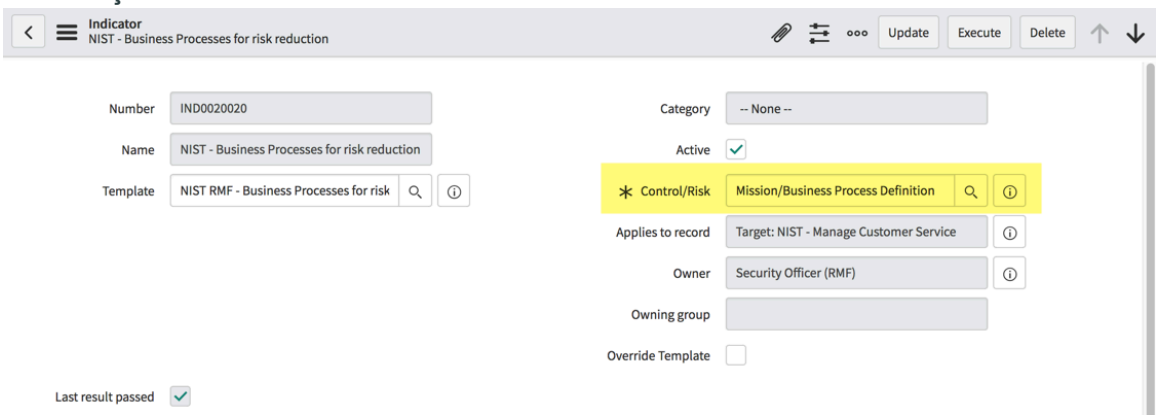
Nota:
Essas atualizações de termos se aplicam a todos os rótulos de navegação, botões, mensagens informativas, títulos de relatório, links relacionados, guias e outros elementos de IU.

Módulo GRC	Anterior	Corrente
Escopo	**Perfil**	**Entidade**
	Tipos de Perfil	**Tipos de entidade**
	Classes de Perfil	**Classes de Entidades**
	Meus perfis	**Minhas Entidades**
	Todos os perfis	**Todas as entidades**
Administração	**Camadas de Perfil**	**Camadas de Entidade**
	Regras de classe de perfil	**Regras de Classe da Entidade**
Indicadores	**Indicadores** > **Item** Assunto:	Campo de**controle/risco**
		O campo**Categoria** indica se é um indicador de conformidade ou de risco
	Modelo de indicador > **Conteúdo** Assunto:	**Objetivo de controle/Declaração de risco**
Problemas	**Detalhes** > **Conteúdo** Assunto:	**Objetivo de controle/Declaração de risco**
	Detalhes > **Item** Assunto:	**Controle/risco**
Política e conformidade	**Declaração de Política**	**Objetivo de controle**
Risco	**Todos os Riscos** > **Declaração** > **Assunto:**	**Meus Riscos** > **Declaração de risco** Assunto:
	Meus Riscos > **Declaração** Assunto:	**Meus Riscos** > **Declaração de risco** Assunto:

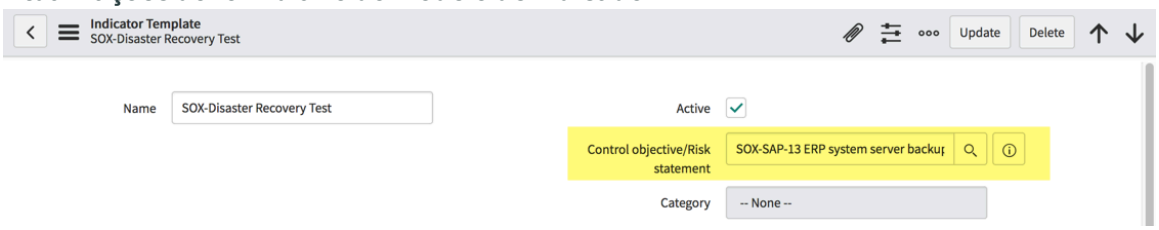
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

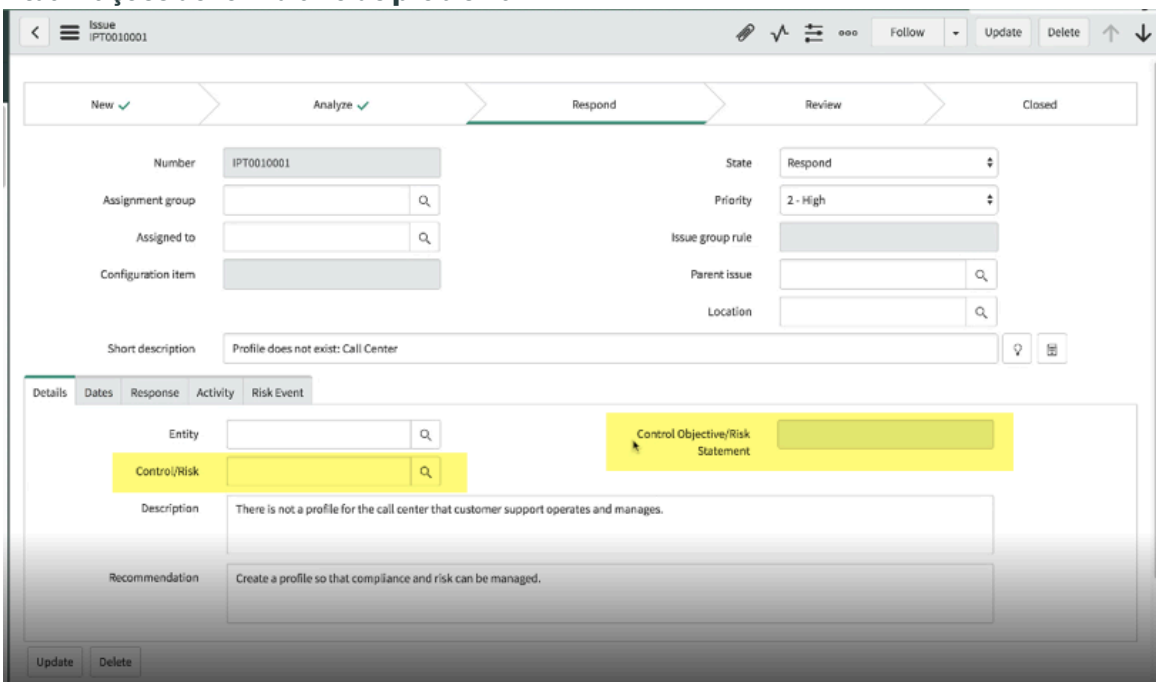
Atualizações do formulário do indicador



Atualizações do formulário do modelo de indicador



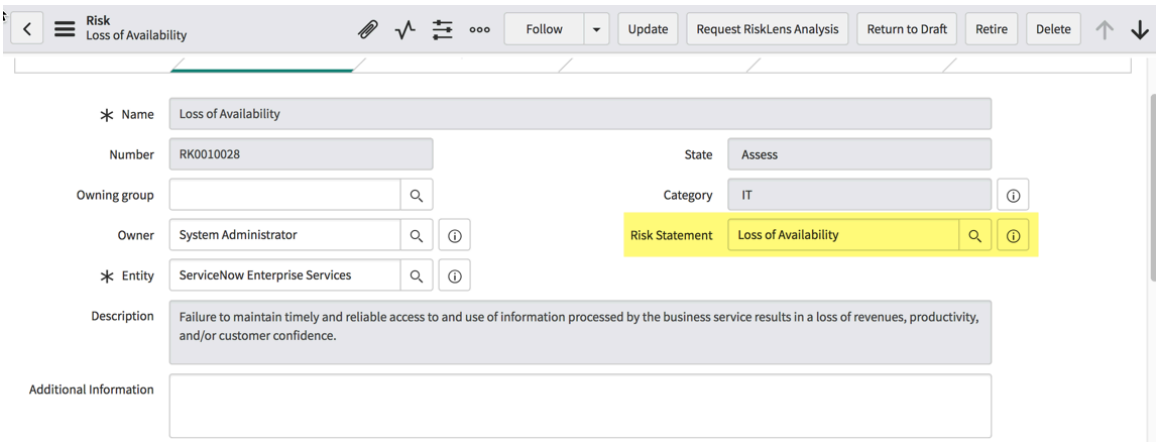
Atualizações do formulário de problema



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registro de risco mostrando áreas realçadas para o campo de declaração de risco



Referências do setor

- Glossário ENISA
- Glossário ISACA
- Glossário de risco ISO
- Glossário OCEG
- Guia de Conformidade de PCI

Acrônimos do setor

Termo	Definição
Basel III	Um padrão internacional para serviços bancários que os reguladores podem usar ao criar regulamentações sobre a quantidade de capital que os bancos devem ter para compensar possíveis riscos. Quanto mais risco um banco tiver, mais capital ele deverá ter para garantir sua solvência. O regulamento foi o terceiro padrão emitido pelo Comitê de Basel de Supervisão Bancária e, portanto, o nome Basel III.
CISA	Lei de compartilhamento de informações de segurança cibernética
CISM	Gerente certificado de segurança da informação
COBIT	Os Objetivos de controle para tecnologias da informação e relacionadas (COBIT) fornecem uma estrutura de governança de TI para gerenciar problemas de risco e conformidade com base nas práticas recomendadas. Publicado pelo IT Governance Institute e pela Information Systems Audit and Control Association (ISACA).
COSO	O Comitê de Organizações Patrocinadoras (CoSO) foi formado em 1985 para patrocinador da Comissão Nacional de Emissão de relatórios financeiros fraudulentos. O COSO é uma iniciativa independente do setor privado que estudou os fatores causais que podem levar a relatórios financeiros fraudulentos e desenvolveu recomendações para empresas públicas, a SEC e outros reguladores e instituições educacionais.
EDPA	Lei Europeia de Privacidade de Dados
ENISA	Agência Europeia de Segurança de Redes e Informações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acrônimos do setor

Termo	Definição
EUP	O uso de energia em produtos (EUP) é uma diretiva da UE que exige que as empresas projetem produtos para usar menos energia.
Diretiva Europeia sobre Proteção de Dados	Uma das primeiras e mais importantes peças da legislação de privacidade de dados que aborda especificamente a privacidade na Internet.
FCA	Autoridade de Conduta Financeira
GDPR	O Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR) é um regulamento, em vigor a partir de 25 de maio de 2018, que substitui a Diretiva de Proteção de Dados 95/46/ec para fortalecer e harmonizar os direitos de proteção de dados dos cidadãos da União Europeia.
GRI	A Global Reporting Iniciative (GRI) é um grupo internacional que criou a estrutura G3 para relatórios de sustentabilidade.
ITGI	IT Governance Institute
PII	Informações de identificação pessoal/Informações de identificação pessoal (PII) são as informações que permitem que a identidade de um indivíduo seja inferida direta ou indiretamente.
PCI DSS	O padrão de segurança de dados do setor de cartões de pagamento (PCI DSS) é um conjunto de padrões de segurança projetado para garantir que todas as empresas que aceitam, processam, armazenam ou transmitem informações de cartão de crédito mantenham um ambiente seguro.
SOLVÊNCIA II	SOLVÊNCIA II
SOX	A Lei Sarbanes-Oxley (SOX) estabeleceu o Conselho de Supervisão de Contabilidade de Empresas Públicas e adicionou requisitos para empresas de capital aberto, seus diretores, conselhos e auditores. Aumentou as penalidades por fraude financeira corporativa. Esta legislação dos EUA foi aprovada em resposta aos escandalos financeiros de alto perfil da Enron e da WorldCom. Seu objetivo é proteger os accionistas e o público em geral contra erros contabilísticos e práticas fraudulentas na empresa. SOX se aplica a empresas que negociam publicamente nos EUA

Termos do setor

Termo	Definição
ALE	Expectativa de perda anualizada (ALE) = Expectativa de perda única (SLE) x Taxa de ocorrência anualizada (ARO). Usado na pontuação de risco quantitativo.
ARO	Taxa anualizada de ocorrência.
Aceitação	Um risco específico pode ser aceito pela gestão, interrompendo novos investimentos em controles mais profundos ou níveis mais altos de mitigação, se estiver dentro do nível de tolerância ou se a mitigação e o controle adicionais realmente custarem muito mais do que o impacto estimado (ou significância) de o risco.
Estipulação	Qualquer declaração formal ou conjunto de declarações sobre o assunto feita pela gestão.
Avaliação	Uma ampla revisão dos diferentes aspectos de uma empresa ou função que inclui elementos não cobertos por uma iniciativa de garantia estruturada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Termos do setor

Termo	Definição
Certificação	Processo de validação de que algo é verdadeiro. Por exemplo, uma eficácia ou conformidade de controle pode ser certificada por meio de um questionário, assinado eletronicamente por seu executante.
Auditoria	Inspeção e verificação formais para verificar se um padrão ou conjunto de diretrizes está sendo seguido, se os registros são precisos ou se as metas de eficiência e eficácia estão sendo atendidas. Em ServiceNow®, uma organização identifica todos os controles que deseja testar de uma vez e atribui a responsabilidade da auditoria geral a uma única pessoa. Uma única tarefa gerencia o teste de todos os controles.
Atividades de auditoria	Uma das tarefas em uma auditoria atribuída a um indivíduo para execução da auditoria.
Comitê de auditoria	Um comitê, geralmente incluindo membros do conselho diretor, responsável por supervisionar a emissão de relatórios financeiros e os controles internos.
Documentação de auditoria (papéis de trabalho)	Registros mantidos pelo auditor de procedimentos aplicados, testes realizados, informações obtidas e conclusões pertinentes alcançadas no compromisso. A documentação fornece o suporte principal para o relatório do auditor.
Evidência de auditoria	Fatos coletados durante os procedimentos de auditoria que fornecem uma base razoável para a formação de uma opinião sobre as declarações financeiras sob auditoria.
Objetivo de auditoria	Ao obter evidências em apoio às asserções de demonstração financeira, o auditor desenvolve objetivos de auditoria específicos à luz dessas asserções. Por exemplo, um objetivo relacionado à asserção de completude para saldos de inventário é que as quantidades de inventário incluam todos os produtos, materiais e suprimentos disponíveis.
Observações de auditoria	Usado por auditores internos para identificar lacunas de controle ou identificar novos riscos.
Controles automatizados	Controles internos executados automaticamente por sistemas de computador. Os controles manuais são executados por uma pessoa encarregada dessa tarefa e normalmente são executados em um subconjunto de transações e dados. Controles automatizados podem ser executados em todas as transações ou elementos de dados relevantes, garantindo maior precisão com menos esforço.
Documentos de autoridade	As regulamentações, certificações, estruturas, padrões e práticas recomendadas que uma organização escolhe ou são necessárias para a conformidade com as regulamentações. Os Documentos de autoridade estão relacionados a controles, riscos e políticas.
Risco de negócio	Riscos que podem afetar negativamente a capacidade de uma entidade de atingir seus objetivos e executar suas estratégias.
Pontuação calculada	A pontuação calculada é derivada da pontuação inerente e da pontuação residual como um resultado geral. Refere-se à exposição real de risco com base na qualidade do sistema de controle implementado.
Cadeia de custódia	Um princípio jurídico sobre a validade e a integridade das evidências. Isso requer responsabilidade por qualquer coisa usada como evidência em um processo jurídico. Isso garante que ele possa ser contabilizado desde o momento em que foi coletado até o momento em que é apresentado em um tribunal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Termos do setor

Termo	Definição
Diretor de conformidade (CCO)	Um funcionário corporativo encarregado de supervisionar e gerenciar problemas de conformidade em uma organização. Essa pessoa garante que uma empresa esteja em conformidade com os requisitos regulatórios e que esteja em conformidade com as políticas e procedimentos internos.
Diretor de operações (COO)	Também chamado de diretor de operações, um executivo encarregado das operações diárias da empresa.
Diretor de riscos (CRO)	Também chamado de diretor de gestão de riscos, um executivo encarregado da gestão de riscos empresariais e dos esforços de conformidade de uma empresa.
Citações	Registros com os requisitos específicos citados por um documento de autoridade. O registro de citação relaciona documentos de autoridade ao controle aplicável.
Conformidade	O ato de aderir e demonstrar adesão a leis, regulamentos ou políticas. A conformidade está relacionada a regulamentações em muitas áreas, incluindo finanças, meio ambiente, comércio global, segurança do trabalhador e privacidade.
Confidencialidade	Preservar restrições autorizadas de acesso e divulgação, incluindo meios para proteger a privacidade e informações proprietárias.
Controle de contenção	Controle projetado para limitar o impacto (ou a significância) de um risco, caso ele ocorra.
Controle	As atividades de controle reais que são realizadas por uma organização. Os registros de controle incluem informações básicas necessárias sobre o controle (proprietário, atividade, frequência e assim por diante). Os controles podem estar relacionados a conteúdos, políticas e riscos de origem autorizada. Qualquer ação realizada pela gestão, conselho e outras partes para gerenciar riscos. A gestão planeja, organiza e direciona o desempenho de ações suficientes para fornecer garantia razoável de que os objetivos e metas são alcançados. Os registros de controle incluem informações básicas necessárias sobre o controle (proprietário, atividade, frequência e assim por diante). Os controles podem estar relacionados a conteúdos, políticas e riscos de origem autorizada.
Estrutura de controle	Um conjunto de controles fundamentais que executa e preserva o mapeamento cruzado de controles para evitar perdas financeiras, perdas de informações ou, de forma mais geral, para evitar riscos em uma empresa.
Instância de controle	A execução real de uma definição de teste de controle, periodicamente ou sob demanda, mostrando a amostra de dados do resultado, a certificação ou o resultado manual das atividades de teste.
Definições de testes de controle	As definições de teste de controle especificam como e quando os controles são testados, incluindo etapas de teste, resultados esperados, o grupo ou indivíduo responsável pelo teste e a programação de teste. As instâncias de teste de controle são geradas automaticamente a partir da programação de testes. As correções são criadas automaticamente quando os testes de controle falham ou quando as observações de auditoria são anotadas.
Controles corretivos	Controles internos que entram em ação quando um problema é descoberto. Um exemplo seria remover o acesso de usuários com privilégios excessivos ou

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Termos do setor

Termo	Definição
	executar um plano de backup e recuperação após a ocorrência de um desastre físico.
Gestão de desempenho corporativo	A Gestão de desempenho corporativo (CPM) é uma combinação de gestão de estratégia, planejamento, emissão de relatórios e consolidação e modelagem de receita, custo e lucratividade que permite que as empresas meçam seu desempenho e o melhorem.
Detectar	Progresso contínuo em direção aos objetivos, bem como condições e eventos indesejáveis reais e potenciais, usando ações e controles de gestão.
Controle de detecção	Um controle projetado para descobrir um evento ou resultado não intencional. Ele também pode detectar se e quando um risco específico ocorre.
Efeito	Uma medida da probabilidade, tempo e impacto de um evento em algo.
Controle interno eficaz	Garantia razoável de que os objetivos operacionais são atingidos, que os demonstrativos financeiros publicados são preparados de forma confiável e que a entidade cumpre as leis e regulamentações aplicáveis.
Compromisso	Um projeto de auditoria que pode incluir tarefas de auditoria que atingem um conjunto de objetivos ou metas.
Evento	Uma ação observável, ocorrência ou uma mudança na condição. Um evento inclui mudança no conhecimento sobre uma condição, mesmo que a condição não tenha mudado.
Entidade	Conceito fundamental de GRC, entidades são usadas para modelar qualquer elemento empresarial para o qual controles e riscos podem ser associados. Por exemplo: unidades de negócios, servidores, laptops.
Tipo de entidade	Usado para se referir a várias entidades semelhantes. Por exemplo: unidade de negócios Ásia-Pacífico, servidores Linux, MacBook Pro.
Avaliar	Para medir algo em relação aos critérios.
Evidência (assunto probatório)	Inclui informações escritas e eletrônicas (como cheques, registros de transferências eletrônicas de fundos, faturas, contratos e outras informações) que permitem ao auditor chegar a conclusões por meio de raciocínio.
Fraude	Qualquer ato ilegal que se caracterize por fraude, ocultação ou violação de confiança. Esses atos não dependem da ameaça de violência ou força física. As fraudes são perpetradas por partes e organizações para obter dinheiro, propriedade ou serviços e para evitar o pagamento ou a perda de serviços ou para garantir vantagens pessoais ou comerciais.
Controles gerais	Políticas e procedimentos para garantir a operação apropriada dos sistemas de computador, incluindo controles sobre operações de rede, aquisição e manutenção de software e segurança de acesso.
Governança, risco e conformidade (GRC)	Governança, gestão de riscos e conformidade com regulamentações têm sido funções corporativas separadas. GRC é a coleção integrada de capacidades que permite que uma organização atinja objetivos de forma confiável, lidando com a incerteza e agindo com integridade. Ela engloba governança, garantia e desempenho de gestão, risco e conformidade. GRC é o negócio de como uma organização opera por meio da gestão de riscos enquanto permanece em conformidade com padrões externos e internos para otimizar o desempenho. GRC

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Termos do setor

Termo	Definição
	abrange como processos, controles, segurança e cultura se integram para garantir que a organização tenha integridade.
Impacto	Usado para avaliar a gravidade de um risco, junto com a probabilidade. Avalia o nível de consequência que um risco específico teria sobre uma organização se/quando ocorresse.
Indicador	Uma métrica usada para coletar dados para monitorar controles e riscos e coletar evidências de auditoria.
Probabilidade inerente	A probabilidade de o risco identificado ocorrer antes que qualquer estratégia de resposta seja implementada.
Risco inerente	O nível de exposição ao risco, em termos de probabilidade e impacto (ou significância), supondo que nenhum controle interno relacionado e nenhuma ação de mitigação estejam em vigor.
Pontuação inerente	A pontuação do risco antes que qualquer estratégia de resposta seja implementada.
Significância inerente	O quão significativo é o risco antes que qualquer estratégia de resposta seja implementada.
Integridade	A propriedade pela qual as informações, um sistema da informação ou um componente de um sistema não foi modificado ou destruído de maneira não autorizada. Um estado no qual as informações permaneceram inalteradas desde o ponto em que foram produzidas por uma origem, durante a transmissão, o armazenamento e o eventual recebimento pelo destino.
Auditoria interna	Um departamento, divisão, equipe de consultores ou outros profissionais que fornecem serviços de consultoria e avaliação independentes e objetivos, projetados para agregar valor e melhorar as operações de uma organização. A atividade de auditoria interna ajuda uma organização a atingir seus objetivos, fornecendo uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar a eficácia da governança, gestão de riscos e processos de controle.
Auditores internos	Funcionários do cliente responsáveis por fornecer análises, avaliações, garantias, recomendações e outras informações à gestão e ao conselho da entidade. Uma responsabilidade importante dos auditores internos é monitorar o desempenho dos controles.
Controles internos	As políticas, procedimentos, práticas e estruturas organizacionais projetadas para fornecer garantia razoável de que os objetivos de negócio sejam atingidos e que eventos indesejados sejam evitados ou detectados e corrigidos.
Problema	Uma tarefa GRC que permite que os usuários finais documentem problemas de controle e risco e rastreiem a resposta para corrigir ou aceitar o problema.
Governança de TI	A liderança, as estruturas organizacionais e os processos que garantem que a TI da empresa sustente e estenda as estratégias e objetivos da empresa. É responsabilidade dos executivos e do conselho diretor.
TI GRC	Abrange o software e o hardware e as políticas e procedimentos relacionados usados para oferecer suporte aos esforços de conformidade e gestão de riscos de uma perspectiva de TI com base nas práticas recomendadas estabelecidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Termos do setor

Termo	Definição
Probabilidade	A probabilidade de que algo aconteceu.
Gestão	O ato de direcionar, controlar e avaliar internamente uma entidade, processo ou recurso.
Controles manuais	Controles realizados manualmente, não por computador.
Material (materialidade)	Um risco é material quando é possível calcular seu impacto financeiro.
Mitigação	Reduzindo o risco associado a uma violação específica de uma regra. Antes que um risco ocorra, as ações de mitigação apropriadas são implementadas para resolver possíveis falhas de controle relacionadas e/ou para reduzir a exposição ao risco.
Objetivo	Algo que uma entidade pretende atingir ou realizar.
Auditoria operacional	Uma auditoria projetada para avaliar os vários controles internos, economia e eficiência de uma função ou departamento.
Controles operacionais	Controles relacionados à operação diária de uma empresa ou empreendimento para garantir que todos os objetivos sejam alcançados.
Riscos operacionais	Riscos relacionados a pessoas, processos e sistemas necessários para alcançar a missão e os objetivos de uma organização.
Objetividade	A capacidade de avaliar os registros do cliente sem noções preconcebidas ou prejuízos.
Obrigações	Asserções sobre obrigações tratam se os passivos são obrigações da entidade em uma determinada data. Por exemplo, a gestão afirma que os valores capitalizados para leasing no balanço representam o custo dos direitos da entidade sobre a propriedade arrendada e que o passivo de leasing correspondente representa uma obrigação da entidade.
Responsável	O proprietário de um risco, de um controle ou de uma tarefa de mitigação/correção aceita sua responsabilidade. Eles podem delegar algumas tarefas relacionadas à propriedade, mas permanecem responsáveis perante a organização.
Revisor par	Um programa de monitoramento de prática no qual a documentação de auditoria de uma empresa de CPA é revisada periodicamente por parceiros independentes de outras empresas para determinar se ela está em conformidade com os padrões da profissão.
Plano	O planejamento de auditoria está desenvolvendo uma estratégia geral para a conduta e o escopo da auditoria. A natureza, a extensão e o tempo do planejamento variam de acordo com o tamanho e a complexidade da entidade, a experiência com a entidade e o conhecimento do negócio. Ao planejar a auditoria, o auditor considera o negócio da entidade e seu setor, suas políticas e procedimentos contábeis, métodos usados para processar informações contábeis, o nível planejado de avaliação de risco de controle e o julgamento preliminar do auditor sobre a materialidade da auditoria.
Política	Um documento que registra um princípio ou curso de ação de alto nível que foi decidido. A finalidade pretendida é influenciar e orientar a tomada de decisão presente e futura para estar alinhada com a filosofia, os objetivos e os planos estratégicos estabelecidos pelas equipes de gestão da empresa. Além do conteúdo da política, as políticas descrevem as consequências da não conformidade com

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Termos do setor

Termo	Definição
	a política, os meios para lidar com exceções e a maneira como a conformidade com a política é verificada e medida. Em ServiceNow®, as políticas aprovadas são publicadas no Base de conhecimento. As políticas estão relacionadas a documentos de autoridade e registros de controle. As declarações de política definem detalhes específicos que um processo segue em uma política.
Controle preventivo	Um controle projetado para evitar um evento não intencional.
Procedimento	Uma ação, como uma etapa realizada como parte de um programa de auditoria ou como parte dos controles internos do cliente. Fornece o "como fazer" das políticas e orienta sua implementação. Os procedimentos são específicos do público-alvo e fornecem instruções exatas que garantem a conformidade com uma determinada política. ServiceNow® trata políticas e procedimentos da mesma forma; portanto, os termos podem ser usados de forma intercambiável. Isso pode diferir de estruturas, como COBIT 5.1, que define políticas e procedimentos como dois itens separados.
Ceticismo profissional	Aproximar-se de uma auditoria com uma mente questionadora.
Impacto qualitativo	Inclui classificações de Impacto (refere-se à significância de um risco) e Probabilidade (refere-se à probabilidade de um risco ocorrer). A pontuação é calculada multiplicando o impacto pela probabilidade. Um impacto geralmente expresso usando uma escala ordinal ou escala nominal.
Impacto quantitativo	Um efeito positivo/negativo em ativos financeiros, ativos tangíveis, ativos intangíveis, continuidade de negócios e saúde e segurança. Calculado por Expectativa de perda única (SLE) x Taxa anualizada de ocorrência (ARO) = Expectativa de perda anualizada (ALE). Um impacto quantitativo é expresso numéricamente.
Questionário	Um questionário de controle interno é uma lista de perguntas sobre o sistema de controle interno a serem respondidas (com respostas como sim, não ou não aplicável) durante o trabalho de campo de auditoria. O questionário faz parte da documentação da compreensão do auditor dos controles internos do cliente.
Amostra aleatória (amostragem de números aleatórios)	Probabilidade idêntica de cada item de preenchimento ser selecionado para uma amostra. Além disso, o uso de números aleatórios para selecionar uma amostra aleatória de uma população.
Garantia razoável (um controle interno)	Um controle interno, não importa o quão bem projetado e operado, não pode garantir que os objetivos de uma entidade sejam atendidos devido a limitações inerentes a todos os sistemas de controle interno.
Correção	Depois que uma falha é identificada e avaliada, a correção apropriada pode ocorrer para mitigar ou eliminar o problema Probabilidade residual: a probabilidade de o risco identificado ocorrer após a implementação de qualquer estratégia de resposta.
Requisito	Algo que uma entidade deve abordar como resultado de fazer uma promessa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Termos do setor

Termo	Definição
Probabilidade residual	A probabilidade de o risco identificado ocorrer depois que qualquer estratégia de resposta é implementada.
Risco residual	Nível de exposição ao risco, em termos de probabilidade e impacto (ou significância), depois que os controles internos e as ações de mitigação relacionados estiverem em vigor e forem eficazes.
Pontuação residual	A pontuação do risco depois que qualquer estratégia de resposta é implementada.
Significância residual	O quão significativo é o risco depois que qualquer estratégia de resposta é implementada.
Risco	Um risco é qualquer ameaça ou vulnerabilidade que possa afetar negativamente os objetivos de negócios de uma organização. Todos os riscos estão contidos em um repositório de riscos. Os riscos podem estar relacionados a qualquer item, política, controle e tarefa de correção. Os riscos que exigem atenção imediata ou contínua podem ser atenuados, evitados ou controlados usando os controles definidos e os testes de controle relacionados. Uma declaração de risco é uma consequência definida que pode ocorrer se uma ameaça explorar uma vulnerabilidade. O risco é medido em termos de Impacto (ou Significância) e Probabilidade. Os tipos de riscos incluem riscos operacionais (fraude, por exemplo), riscos de não conformidade (não arquivamento dos documentos adequados para cumprir a legislação) e riscos estratégicos (como um incidente que afeta a reputação de uma marca). O risco de negócios associado ao uso, propriedade, operação, envolvimento, influência e adoção de TI em uma empresa.
Análise de risco	O exame sistemático das informações disponíveis para determinar com que frequência os eventos especificados podem ocorrer e a magnitude de suas consequências.
Apetite de risco	O nível de risco que uma organização está disposta a aceitar na busca de seus objetivos.
Avaliação de riscos	A avaliação dos riscos enfrentados por uma entidade, ativo, sistema ou rede, operações organizacionais, indivíduos, área geográfica, outras organizações ou sociedade, e inclui a determinação de até que ponto as circunstâncias ou eventos adversos podem resultar em consequências prejudiciais.
Critérios de risco	São valores quantitativos ou qualitativos em relação aos quais o nível de risco é avaliado.
Gestão de riscos	O objetivo da gestão de riscos é reduzir a incerteza. É o ato de gerenciar processos e recursos para lidar com riscos enquanto persegue os objetivos da organização. O processo de identificar, analisar, avaliar e comunicar o risco e aceitá-lo, evitá-lo, transferi-lo ou controlá-lo para um nível aceitável, considerando os custos e benefícios associados de todas as ações tomadas.
Estrutura de gestão de riscos	Um processo formal para gerenciar riscos de forma explícita. A estrutura consiste em uma avaliação de risco, resposta e responsabilidade pelas atividades de risco e mitigação em torno dela.
Redução de risco	Os processos integrados ao ambiente de controles, como políticas, estruturas e responsabilidades, que reduzem um risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Termos do setor

Termo	Definição
Registro de riscos	Um repositório dos principais atributos de problemas de risco de TI potenciais e conhecidos. Os atributos podem incluir nome, descrição, proprietário, frequência esperada/real, nível inerente/residual, impacto nos negócios potencial/real e planos de mitigação/correção.
Resposta a riscos	A decisão de aceitar um risco, recusar um risco, tratar ou mitigar um risco ou compartilhar um risco com outra parte.
Declaração de risco	Declarações gerais sobre possíveis riscos ou ameaças que podem ocorrer em algum lugar de uma organização.
Tolerância do risco	O nível de risco que a organização não está disposta a exceder para atingir os objetivos. A representação do apetite de risco em termos de limite, geralmente financeiro, fornecido a vários níveis de gestão na organização para categorias de risco específicas.
Tamanho de amostra	O número de itens de preenchimento selecionados quando uma amostra é retirada de uma população.
Amostragem	Selecionar um número pequeno, mas pertinente e representativo de registros para representar toda a população de registros.
Risco de amostragem	A possibilidade de que as conclusões retiradas da amostra possam não representar conclusões corretas para toda a população.
Segregação de tarefas (SoD)	Atribuir a diferentes pessoas as responsabilidades de autorizar transações, registrar transações e manter a custódia de ativos. A segregação de funções reduz as oportunidades de uma pessoa perpetrar e ocultar erros ou fraudes.
Significância	Usado para avaliar a gravidade de um risco, junto com a probabilidade. Avalia o nível de consequência que um risco específico teria sobre uma organização se/quando ocorresse.
SLE	Expectativa de perda única (SLE) = Expectativa de perda única = Valor do ativo x Fator de exposição.
Parte interessada	Uma pessoa, grupo ou organização que tem participação direta ou indireta em uma organização porque ela pode afetar ou ser afetada pelas ações, objetivos e políticas da organização.
Padrão	Pronunciamento profissional divulgado pelo Comitê de Padrões de Auditoria Interna que descreve os requisitos para executar uma ampla variedade de atividades de auditoria interna e para avaliar o desempenho da auditoria interna.
Riscos estratégicos	Relacionado a objetivos estratégicos, como fatores de política, prioridades do cliente, marca ou reputação.
Meta	Um valor mensurável que uma entidade se esforça para alcançar.
Teste	Uma amostra de uma população para estimar as características da população.
Plano de testes	Um teste de auditoria específico do design e da eficácia operacional de um único controle.
Ameaça	Um evento que tem, no geral, um efeito indesejável na consecução de objetivos.
Tolerância	O nível aceitável de desvio de uma meta.
Estrutura de conformidade unificada (UCF)	A Estrutura de Conformidade Unificada (UCF) de Fronteiras de Rede contém documentos de autoridade que podem ser importados para a instância

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Termos do setor

Termo	Definição
	ServiceNow®. Para obter mais informações, consulte Unified Compliance Framework .
Incerteza	O estado de incapacidade de prever, determinar ou definir algo completamente.

Referência do GRC

Os tópicos de referência apresentam informações sobre tabelas, funções e propriedades instaladas com a aplicação GRC.

Componentes instalados com GRC

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre os componentes que são instalados com a ativação do plug-in GRC. Esses componentes incluem tabelas, funções de usuário e propriedades.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Tabelas instaladas com Governança, risco e conformidade

As tabelas são adicionadas com a ativação do plug-in GRC.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Objetivo de controle para tabela de preparação de objeto [sn_grc_pci_control_objective_object_staging]	Armazena os dados em fases de mapeamentos de teste de configuração e objetivo de controle.
Configuração de importação de mapeamento de objetivo de controle [sn_grc_pci_control_objective_mapping_import_configuration]	Armazena os metadados das informações de configuração necessárias para enviar os registros da tabela de preparação para a tabela de destino.
Configuração de campos adicionais de mapeamento de objetivo de controle [sn_grc_pci_control_objective_mapping_import_additional_fields_configuration]	Armazena os metadados de pares de chave-valor pertencentes a quaisquer colunas adicionais na tabela m2m de destino.
Referência de Conteúdo para Documento de Autoridade sn_grc_m2m_cont_ref_auth_doc	Tabela de relacionamento muitos para muitos que armazena os dados mapeados entre as referências de conteúdo e os documentos de autoridade.
Referência de Conteúdo para Citação [sn_grc_m2m_cont_ref_citation]	Tabela de relacionamento muitos para muitos que armazena os dados mapeados entre as referências de conteúdo e a citação.
Referência de Conteúdo para Objetivo de Controle [sn_grc_m2m_cont_ref_ps]	Tabela de relacionamento muitos-para-muitos que armazena os dados mapeados entre as referências de conteúdo e os objetivos de controle.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Domínio funcional [sn_grc_function_domain]	Armazena os metadados da lista de domínios funcionais.
Configuração de domínio funcional [sn_grc_function_domain_configuration]	Armazena as informações de configuração de todos os objetos de auditoria e conformidade classificados como relacionados a TI.
Registro de relacionamento m2m de configuração de domínio funcional [sn_grc_function_domain_config_m2m_relationship_registry]	Armazena o mapeamento m2m dos registros de relacionamento que determinam a tabela primária, a tabela secundária e o relacionamento entre as duas.
Ação do usuário do domínio funcional do GRC [sn_grc_function_domain_user_action]	Armazena as ações do usuário acionadas manualmente de adição e remoção de objetos relacionados a TI.
Problema para conteúdo [sn_grc_m2m_issue_content]	Tabela de relacionamento muitos-para-muitos usada para gerenciar relacionamentos entre o problema e o objetivo de controle.
Problema para documento [sn_grc_m2m_issue_document]	Tabela de relacionamento muitos-para-muitos usada para gerenciar relacionamentos entre o problema e a tabela de políticas e entre o problema e o documento de autoridade.
Problema para compromisso [sn_grc_m2m_issue_engagement]	Tabela de relacionamento muitos-para-muitos que é usada para gerenciar relacionamentos entre problema e compromisso.
Problema para item [sn_grc_m2m_issue_item]	Tabela de relacionamento muitos-para-muitos que é usada para gerenciar relacionamentos entre problema e controle.
Item para entidade [sn_grc_m2m_item_entity]	Tabela de relacionamento muitos-para-muitos que armazena entidades dependentes associadas com controles comuns.
Item para tipo de entidade [sn_grc_m2m_item_entity_type]	Armazena o registro de ID de tipo de entidade para associação de tipo de entidade.
Indicador [sn_grc_indicator]	Armazena detalhes dos indicadores.
Dados de suporte [sn_grc_indicator_supporting_data]	Armazena os dados de suporte coletados após a execução do trabalho do indicador (execução noturna do indicador GRC).
Estatísticas de dados de suporte do indicador [sn_grc_indicator_supporting_data_statistics]	Armazena estatísticas de indicadores para coletar dados de suporte, que são aproveitados pelo trabalho de coleta de dados de suporte.

Funções comuns em Governança, risco e conformidade

Certas funções comuns são usadas em vários módulos GRC.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções comuns

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
GRC Business User [sn_grc.business_user]	Função que faz parte da aplicação GRC Perfis. Atribua esta função a usuários que precisam de acesso somente a GRC aplicações para executar as tarefas atribuídas, fornecendo a eles acesso limitado a dados e informações relevantes a essas tarefas. Por exemplo, atribua esta função a um usuário comercial que deve responder a uma certificação ou avaliação de risco ou que deve corrigir um problema. A partir da versão 14.x, as seguintes permissões estão disponíveis para os usuários com a função sn_grc.business_user: Gestão de políticas e conformidade: • Crie problemas ou exiba todos os problemas atribuídos a eles ou ao grupo deles. • Aceite e aprove respostas de evidências. • Atribua uma tarefa de correção. • Políticas de reconhecimento. • Contribua para as políticas. • Agrupar ou desagrupar certificações. • Solicite ou aprove exceções às políticas. • Relatar problemas. • Responda às observações. • Envie e solicite triagens de problemas. • Obtenha uma certificação. Gestão de riscos:	• sn_grc.user_hierarchy_reader • workspace_user • sn_grc_workspace.task_reader • canvas_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções comuns

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Crie ou exiba todos os problemas atribuídos a eles ou a seu grupo. • Atribua tarefas de indicador. • Atribuir problemas. • Atribuir tarefas de correção. • Atribua tarefas de evento de risco. • Atribua tarefas de resposta a riscos. • Aprove ou avalie uma avaliação de risco avançada. • Responda às tarefas do indicador. • Responda ao questionário de identificação de risco. • Responda à tarefa de dados de métricas. • Relatar problemas. • Envie solicitações de triagem de problemas. • Faça a avaliação de risco. • Exiba o escopo da avaliação de risco. • Exibir declarações de risco. • Exiba o escopo da avaliação de risco. • Exibir e relatar eventos de risco. • Exibir dados de suporte do indicador. Integração com Project Portfolio Management: • Crie um risco a partir de uma biblioteca. • Eleve um risco empresarial.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções comuns

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Inicie uma avaliação de objeto. • Exiba o painel Visão geral de risco do projeto. Durante um upgrade para a versão 11.x ou 12.x do GRC: perfis, os usuários que já realizaram uma operação de GRC nos últimos 90 dias são atribuídos automaticamente à função sn_grc.business_user. Este é um evento único. O grupo e a função são atribuídos uma vez durante o upgrade para 11.x ou 12.x. Para obter mais informações sobre a função sn_grc.business_user, consulte KB0864247 . **Nota:** Você deve fazer login em Now Support para exibir os artigos Base de conhecimento. **Nota:** Você pode gerenciar quem pode acessar seus registros GRC com as funções de usuário GRC. Anteriormente, os usuários com a função snc_internal também podiam acessar os registros GRC. Como parte das atualizações de segurança, cada aplicação GRC tem listas de controle de acesso (ACLs) modificadas, em que o acesso aos registros GRC é restrito somente aos usuários com as funções GRC.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções comuns

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
GRC Business User – Lite [sn_grc.business_user_lite]	Função que permite que um usuário execute somente um subconjunto das tarefas que podem ser executadas pelo sn_grc.business_user. Esta função é aplicável somente para clientes que estão autorizados e instalaram a aplicação GRC: Business User – Lite do ServiceNow Store. Os Operadores do Risk Lite são usuários que têm o direito de executar apenas uma ou mais das operações listadas. Os usuários com esta função podem realizar as seguintes atividades: • Leia ou atualize a confirmação de política, a certificação de controle, os problemas atribuídos a eles, a tarefa de correção ou a solicitação de evidências. • Relate ou leia os problemas, eventos de risco ou exceções às políticas enviados. Gestão de riscos • Crie problemas ou exiba todos os problemas atribuídos a eles ou ao grupo deles. • Aprovar avaliações de risco avançadas. **Nota:** Para permitir que os operadores Lite aprovem avaliações de risco avançadas, o administrador deve adicionar manualmente a função sn_risk_advanced.ara_approver ao GRC: Business User Lite. • Responda a tarefas de resposta a riscos.	• sn_grc_workspace.task_reader • canvas_user • sn_grc.user_hierarchy_reader

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções comuns

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Aprovar tarefas de resposta a riscos. • Revise, aprove ou rejeite um evento de risco. • Responda a um questionário de identificação de risco. • Atualize qualquer tarefa de evento de risco atribuída. • Revise ou responda às tarefas de dados de métricas.	
Administrador de GRC [sn_grc.admin]	Função que fornece a um usuário acesso administrativo ao pacote de aplicações e módulos do GRC.	• processo_de_negócios_admin • sn_grc.user_hierarchy_admin • sn_grc_workspace.task_admin • sn_grc.manager • sn_data_registry.admin
Administrador do sistema GRC sn_grc.sn_grc_system_admin	Função que é uma função do sistema para executar trabalhos agendados. Esta função é equivalente à função de administrador. Por exemplo, se você quiser executar um trabalho agendado para confirmação de política, poderá configurar o sistema para executar o trabalho como GRC administrador. O administrador do sistema GRC é um usuário padrão que contém a função sn_grc.sn_grc_system_admin. **Nota:** Esta função não está atribuída a uma pessoa. É uma função de back-end técnica usada para executar os trabalhos agendados.	• administrador • import_admin • sn_grc.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções comuns

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Leitor de GRC [sn_grc.reader]	Função que fornece a um usuário acesso de leitura ao pacote GRC de aplicações e módulos.	• pa_viewer • cmdb_read • sn_data_registry.reader
Gerenciador de GRC [sn_grc.manager]	Função que fornece a um usuário acesso de gerenciamento ao pacote GRC de aplicações e módulos.	• sn_grc.usuário • gerente_processo_de_negócios • cmdb_query_builder_read
Usuário do GRC [sn_grc.user]	Função que fornece a um usuário acesso de gerenciamento ao pacote GRC de aplicações e módulos.	• sn_grc.reader • usuário_processo_de_negócios • sn_grc_pa.sn_grc_pa_viewer
GRC Developer [sn_grc.developer]	Função que permite que um usuário execute trabalho baseado em script, como escrever fatores com script, fórmulas com script para avaliação de risco avançada, indicadores com script e assim por diante em GRC.	sn_grc.admin
Usuário confidencial do GRC [sn_grc.confidential_user]	Função que fornece a um usuário acesso aos GRC registros confidenciais.	Nenhum(a)
Leitor de hierarquia de usuários do GRC [sn_grc.user_hierarchy_reader]	Função que fornece a um usuário acesso de leitura aos registros na tabela sn_grc_user_hierarchy.	Nenhum(a)
Administrador de hierarquia de usuários do GRC [sn_grc.user_hierarchy_admin]	Função que permite que um usuário crie ou exclua os registros na tabela sn_grc_user_hierarchy_configuration.	Nenhum(a)
Leitor de tarefas do espaço [sn_grc_workspace.task_reader]	Função que permite que um usuário leia os registros nas tabelas de configuração, como a configuração da guia, tabelas aplicáveis e assim por diante.	Nenhum(a)
Leitor de auditoria [sn_audit.reader]	Função que permite que um usuário leia as auditorias e as tabelas relacionadas à auditoria. Esta função é aplicável somente para clientes que estão autorizados e instalaram a	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções comuns

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	aplicação GRC: Business User – Lite do ServiceNow Store.	
Aprovador de auditoria [sn_audit.approver]	Função que permite que um usuário aprove as auditorias. Esta função é aplicável somente para clientes que estão autorizados e instalaram a aplicação GRC: Business User – Lite do ServiceNow Store.	Nenhum(a)
Funções instaladas com a aplicação GRC Usuário funcionário		
Nota: A função a seguir se aplica somente a clientes que têm direito e instalaram a aplicação GRC Usuário funcionário. Para obter mais detalhes, revise o direito no painel de assinatura ou entre em contato com o atendimento ao cliente ServiceNow.		
Funcionário do GRC [sn_grc_emp_user.grc_employee]	Função que se aplica somente a clientes que têm direito e instalaram a aplicação GRC Usuário funcionário do ServiceNow Store. Os usuários com esta função podem executar as seguintes atividades de Central do funcionário: • Leia e confirme as políticas organizacionais. • Relatar eventos de risco e problemas. • Solicitar exceções às políticas. • Relate um caso de conformidade para a equipe de Conformidade. • Faça consultas ou solicitações para a equipe de Conformidade.	

As funções de Operador a seguir são reclassificadas como funções de Operador Lite quando as aplicações [GRC Usuário funcionário e GRC Business User Lite são instaladas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- sn_grc.usuário_de_negócios
- sn_risk_advanced.ara_assessor
- sn_irm_cont_auth.authorization_official
- sn_irm_cont_auth.reader
- sn_irm_cont_auth.executive_read

Nota:
Esta reclassificação é aplicável somente a clientes que têm direito e instalaram a aplicação GRC Usuário funcionário. Para obter mais detalhes, revise o direito no painel de assinatura ou entre em contato com o atendimento ao cliente ServiceNow.

Propriedades GRC

A seguir estão as propriedades comuns do GRC em Política e conformidade e gestão de riscos.

Propriedades comuns do GRC

Navegar até **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades GRC**. Como alternativa, você pode navegar até **Risco** > **Administração** > **Propriedades GRC**.

Propriedades do GRC

Propriedade	Descrição
Considere executar regras de negócio de resultado do indicador na execução do trabalho do indicador. sn_grc.indicator_result_execute_business_rules_on_indicator_job_run	A propriedade é usada durante a execução das regras de negócio de resultado do indicador na execução do trabalho do indicador e está em GRC: Perfis. • Tipo: verdadeiro ou falso • Valor padrão: falso
Considere executar regras de negócio de tarefa do indicador na execução do trabalho do indicador. sn_grc.indicator_task_execute_business_rules_on_indicator_job_run	A propriedade é usada durante a execução das regras de negócio de tarefa do indicador na execução do trabalho do indicador e está em GRC: Perfis. • Tipo: verdadeiro ou falso • Valor padrão: falso
Considere executar regras de negócio do indicador na execução do trabalho do indicador. sn_grc.indicator_execute_business_rules_on_indicator_job_run	A propriedade é usada durante a execução das regras de negócio do indicador na execução do trabalho do indicador e está em GRC: Perfis. • Tipo: verdadeiro ou falso • Valor padrão: falso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do GRC

Propriedade	Descrição
Habilite a opção de agrupamento de avaliação da mesma resposta. sn_grc.enable_consolidate_asmt	Esta propriedade é usada pelo recurso "Consolidação de resposta de certificação". Quando definido como verdadeiro, uma opção adicional "Fornecer a mesma resposta para todas as avaliações" é adicionada às opções de agrupamento. • **Tipo**: Sim ou Não • **Valor padrão**: Sim
Número total de perguntas permitidas em uma avaliação agrupada de tipo de resposta diferente = número de perguntas em uma avaliação * número de avaliações selecionadas. sn_grc.grouped_questions_limit	Esta propriedade é usada ao criar um grupo (tipo de resposta diferente) de certificações/avaliações de risco. Se o número total de acordo com a fórmula exceder, será gerado um erro para restringir a criação de grupos para evitar muitas perguntas em um grupo. Se esta propriedade for aumentada pelo cliente, isso poderá afetar o desempenho.
Criar indicadores automaticamente para o item. sn_grc.auto_create_indicator	Se esta propriedade estiver definida como verdadeira, os indicadores serão gerados automaticamente quando o conteúdo (declaração de risco/objetivo de controle) estiver vinculado ao modelo de indicador. • **Tipo**: Sim ou Não • **Valor padrão**: Sim
Número máximo de eventos de indicador permitidos. sn_grc.indicator_max_events	Este é o número máximo de eventos relacionados à execução do indicador que podem ser disparados durante uma execução programada do indicador. Normalmente, o número de eventos a serem disparados é determinado pelo número total de indicadores/tamanho do lote do indicador a ser executado. Se a contagem de eventos de resultado exceder o Número máximo de eventos de indicador permitidos, a ID do tamanho do lote será ajustada para o total de indicadores/Número máximo de eventos de indicador permitidos.
Tamanho do lote do indicador a ser executado. sn_grc.indicator_min_batch_size	Esta propriedade controla quantos indicadores devem ser executados em um lote. Os indicadores são sempre

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do GRC

Propriedade	Descrição
	executados em lotes. Para cada lote, há um evento disparado com sys_ids dos indicadores a serem executados. Por exemplo, se o número total de indicadores for 10.000 e o tamanho do lote for 1.000, serão disparados 10 eventos e cada evento terá uma lista de 1.000 indicadores a serem executados.
Número total de perguntas permitidas em uma mesma avaliação agrupada de tipo de resposta = número de perguntas em uma avaliação * número de avaliações selecionadas. sn_grc.consolidated_questions_limit	Esta propriedade é usada ao criar um grupo (mesmo tipo de resposta) de certificações/avaliações de risco. Se o número total de acordo com a fórmula exceder, será gerado um erro para restringir a criação de grupos para evitar muitas perguntas em um grupo. Se esta propriedade for aumentada pelo cliente, isso poderá afetar o desempenho.
Número máximo de tarefas de indicador em aberto. sn_grc.max_open_indicator_tasks	Cada indicador executado terá uma tarefa associada criada na tabela sn_grc_indicator_task. Esta propriedade controla o número de tarefas de indicador ativas em qualquer ponto do tempo. Se os indicadores excederem a contagem, um evento sn_grc.max_tasks_exceeded será disparado. Para obter mais informações, consulte KB0788099 .
Encerrar automaticamente um problema quando todas as tarefas de correção relacionadas forem encerradas. sn_grc.automaticamente_close_all_issues_when_all_tasks_closed	Quando esta propriedade estiver definida como verdadeira, um problema será encerrado automaticamente quando todas as suas tarefas secundárias forem encerradas. Caso contrário, o usuário precisará fechar o problema manualmente. • **Tipo**: Sim ou Não • **Valor padrão**: Sim
Emitir sugestão de designado com base em. sn_grc_pred_intel.issue_assignee_suggest	Se esta propriedade estiver definida como "Nenhum", o ícone Sugerir não estará disponível ao lado do campo Atribuído a no formulário de problema. Se estiver definido como "Análise de semelhança", o ícone

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do GRC

Propriedade	Descrição
	de sugestão estará disponível e as previsões de atribuição acontecerão com base no nome da definição da solução de semelhança fornecido na propriedade "Solução de aprendizado de máquina para previsão de designados do problema", quando o usuário clicar no botão de sugestão ícone.
Solução de aprendizado de máquina para previsão de designados do problema. sn_grc_pred_intel.ml_solution_for_issue_assigned_to	Esta propriedade é usada para mencionar o nome da definição de solução de semelhança que seria usada para previsão de problema atribuído a. Se este campo for deixado em branco ou tiver um nome de definição de solução de semelhança incorreto/inexistente, o usuário receberá um erro ao clicar no ícone de sugestão ao lado do problema atribuído ao campo. O usuário pode ter muitas soluções semelhantes existentes em sua instância. Isso fornece alguma flexibilidade para selecionar o nome de definição de solução apropriado.
Tamanho de amostra padrão de modelos de indicador e indicadores. sn_grc.indicator.default.sample_size	A propriedade é usada para definir o tamanho de amostra padrão de modelos de indicador e indicadores.
Número máximo de registros a serem processados pelo indicador que oferece suporte ao trabalho de coleta de dados. sn_grc.max_supporting_data_records_to_process	A propriedade é usada para coletar o número configurado de registros da tabela de estatísticas de dados de suporte sempre que o trabalho de coleta de dados de suporte é executado. O valor padrão é 500.
Limite de dados de suporte para indicadores com amostragem baseada em %. sn_grc.supporting_data_percentage_max_records_limit	A propriedade é usada para definir um limite superior na coleta de dados de suporte, embora você tenha definido uma porcentagem de registros a serem coletados ao selecionar **Porcentagem** como o **tipo de coleta de amostra** na guia Dados de suporte dos formulários Modelo de indicador ou Indicador.
Funcionalidade avançada de agrupamento de problemas	Esta propriedade é usada para habilitar funcionalidades avançadas de agrupamento de problemas, como métodos de gerenciamento para agrupamento de problemas e agrupamento de problemas nos espaços. Depois de habilitar esta

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do GRC

Propriedade	Descrição
	propriedade, ocorrem as seguintes mudanças: • Todos os problemas agrupados no sistema serão atualizados com o método de gestão definido como Gerenciar secundário. • Problemas primários sem problemas secundários serão marcados como problemas autônomos. • Problemas secundários confidenciais em problemas primários não confidenciais serão removidos do grupo e marcados como problemas autônomos. • Problemas primários confidenciais marcados como não confidenciais terão seus problemas secundários confidenciais movidos para fora do grupo e marcados como problemas autônomos. • O método de gerenciamento padrão para a funcionalidade de agrupamento automático de problemas será Gerenciar secundário. • Ao fechar problemas secundários, o problema primário não será encerrado automaticamente se o método de gestão for Gerenciar secundário. • Se o método de gestão for Gerenciar primário, campos como **Estado**, **Resposta**e **Explicação** não serão editáveis em problemas secundários. • Se o método de gestão for Gerenciar primário, os campos **Estado**, **Resposta**e **Explicação** serão herdados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do GRC

Propriedade	Descrição
	pelos problemas secundários do problema primário. **Nota:** Se os campos obrigatórios, como **Atribuído a** e Campos **do gerente** de problemas, estiverem vazios nos problemas secundários, os problemas secundários herdarão esses campos do problema primário. **Nota:** Depois de habilitar esta propriedade, você não poderá desativá-la.
Executar ações pendentes de forma assíncrona após a execução do indicador. sn_grc.execute_indicator_next_actions_async	Se a propriedade estiver definida como verdadeira, as duas filas personalizadas serão aproveitadas para processar indicadores em alto nível. Se a propriedade estiver definida como falsa, o processamento do indicador será feito pelo processador de fila padrão.
Colete dados de suporte de forma assíncrona para um indicador usando o trabalho de coleta. sn_grc.process_indicator_supporting_data_async	Se verdadeiro, o trabalho de coleta de dados de suporte coletará os dados de suporte na tabela de estatísticas de dados de suporte. Se falso, os dados de suporte serão coletados da fila Padrão. O trabalho de coleta de dados de suporte não é aproveitado neste caso.
Número de dias após o prazo da tarefa de indicador em que a notificação de atraso será enviada.	Esta propriedade é usada para notificar os usuários sobre o número de dias decorridos desde a data de vencimento.
Número de dias antes do prazo da tarefa de indicador em que a notificação de lembrete será enviada.	A propriedade é usada para notificar os usuários sobre a próxima data de vencimento de uma tarefa de indicador.

GRC pacotes de conteúdo

Os pacotes de conteúdo podem incluir escopos predefinidos, políticas específicas, controles, riscos, auditoria, planos de testes, painéis e relatórios que fornecem aos clientes uma vantagem operacional ao adotar várias regulamentações e estruturas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use a documentação a seguir para os recursos de instalação, verificação e emissão de relatórios dos pacotes de conteúdo GRC no ServiceNow Store.

Salvo indicação em contrário, cada pacote de conteúdo requer que você tenha os produtos ServiceNow GRC instalados e ativados em sua instância.

Pacote de conteúdo da Sarbanes-Oxley (SOX)

O pacote de conteúdo da Sarbanes-Oxley (SOX) fornece conteúdo SOX básico para uma organização iniciar e gerenciar atividades para atingir a conformidade operacional do SOX usando a aplicação ServiceNow® GRC. Um pacote de conteúdo pode incluir escopo predefinido, políticas específicas, controles, riscos, auditoria, planos de testes, painéis e relatórios, fornecendo aos usuários de ServiceNow® GRC uma vantagem no uso das aplicações em atividades relacionadas à conformidade do SOX.

Usuários com as funções de Administrador GRC de Administrador de Conformidade (sn.compliance.admin), Administrador de Risco (sn.risk.admin) ou Administrador de Auditoria (sn.audit.admin) em uma organização são responsáveis por editar o conteúdo para se adequar ao Requisitos do SOX da organização. O SOX Content Pack cobre as três aplicações principais [ServiceNow® GRC, ou seja, Gestão de políticas e conformidade, Gestão de riscos e Gestão de auditorias, e estabelece relacionamentos entre os vários elementos de conteúdo dessas aplicações.

Instalar o SOX Content Pack

Instale o SOX Content Pack para uso com as aplicações principais GRC.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.admin, sn_risk.admin ou sn_audit_admin, admin

Conclua a check-list de configuração a seguir antes da instalação. Essas tarefas de configuração são necessárias para uma instalação sem problemas.

Configuração de tarefa	Descrição
Verifique se os plug-ins ServiceNow estão ativados.	Ative um dos seguintes GRC plug-ins: • GRC: Gestão de políticas e conformidade (com.sn_compliance) • GRC Gestão de riscos (com.sn_risk) • GRC: Gestão de auditorias (com.sn_audit) Para verificar se este plug-in está ativado, navegue até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância. A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.

Procedimento

1. Insira informações sobre: aviso jurídico.
2. Se você não instalou a aplicação, siga as instruções para instalá-la.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Faça login na instância em que você deseja instalar a aplicação.

b. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
Uma lista de apps disponíveis para instalação é exibida.

c. Localize o app, selecione-o e clique em **Instalar**.

Seu app é instalado automaticamente em sua instância.

Ao desinstalar o aplicativo, marque a caixa de seleção para manter os perfis e indicadores de tipos de perfil.

Verificar o pacote de conteúdo do SOX no Gestão de políticas e conformidade

Depois de importar o pacote de conteúdo do SOX, verifique e edite os tipos de perfil, perfis, políticas, declarações de políticas, controles, políticas, modelos de indicador e indicadores na aplicação Gestão de políticas e conformidade.

Antes de Iniciar

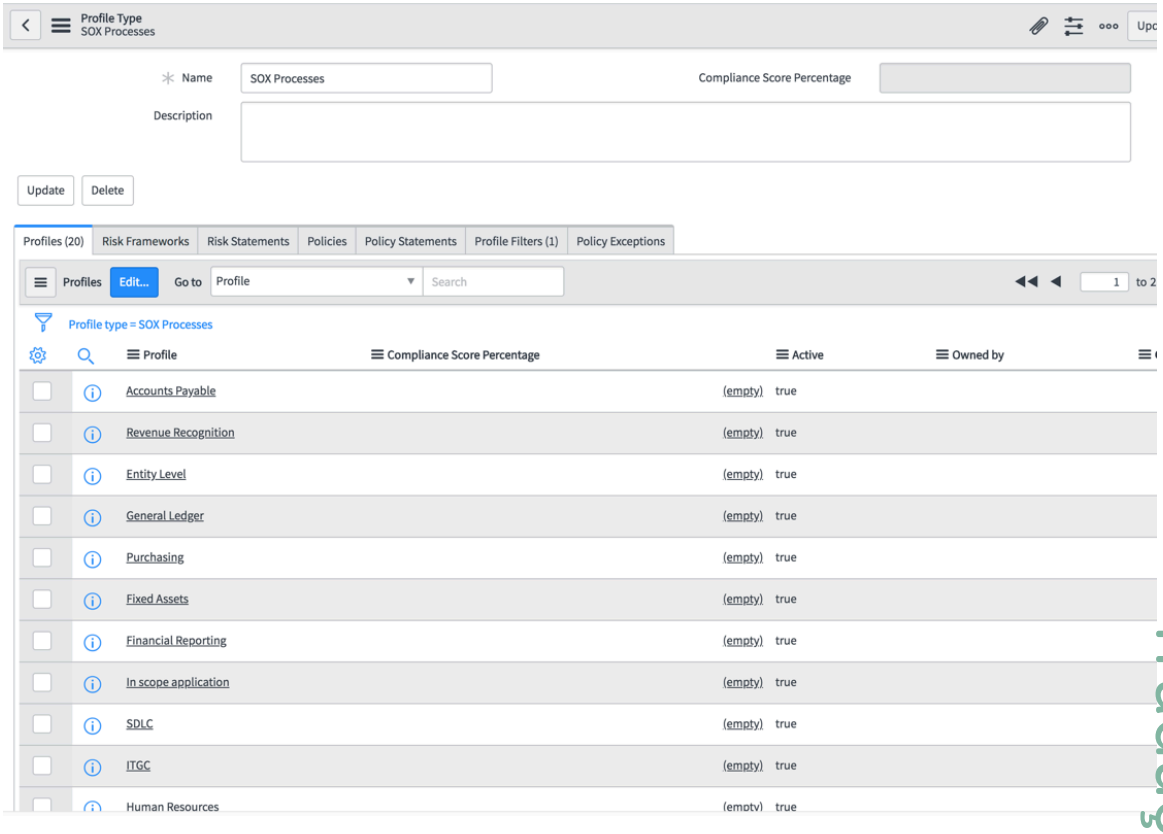
Função necessária: Administrador de Conformidade (sn_compliance.admin)

Procedimento

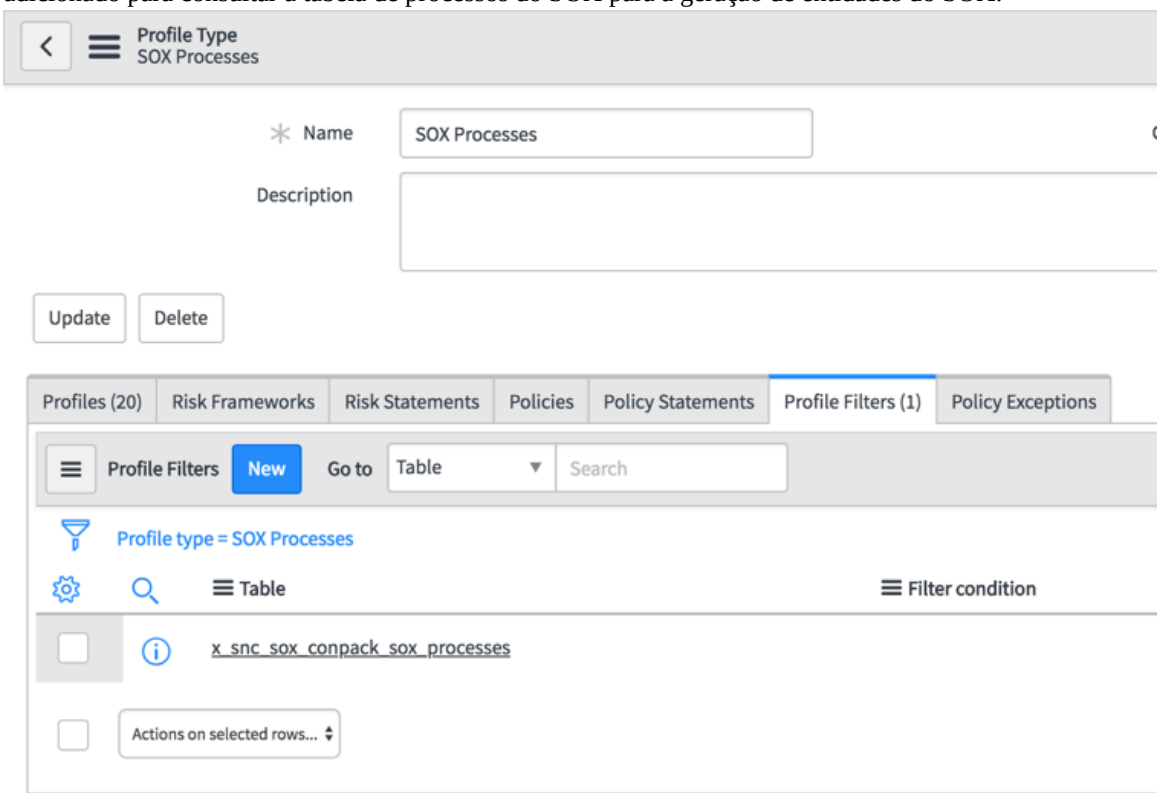
1. Navegar até **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Escopo** > **Tipos de entidade**.
   Um tipo de entidade de **processos do SOX** é adicionado e usado para gerar os perfis do SOX:
   - Contas a receber
   - Contas a pagar
   - Comissões
   - Capital próprio
   - Nível da entidade
   - Emissão de relatórios financeiros
   - Ativos fixos
   - Contabilidade
   - Recursos Humanos
   - Aplicação dentro do escopo
   - Inventário
   - ITGC
   - Folha de pagamento
   - Compra
   - Reconhecimento de receita
   - SAP
   - SDLC
   - Imposto
   - Viagem e despesas
   - Tesouro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



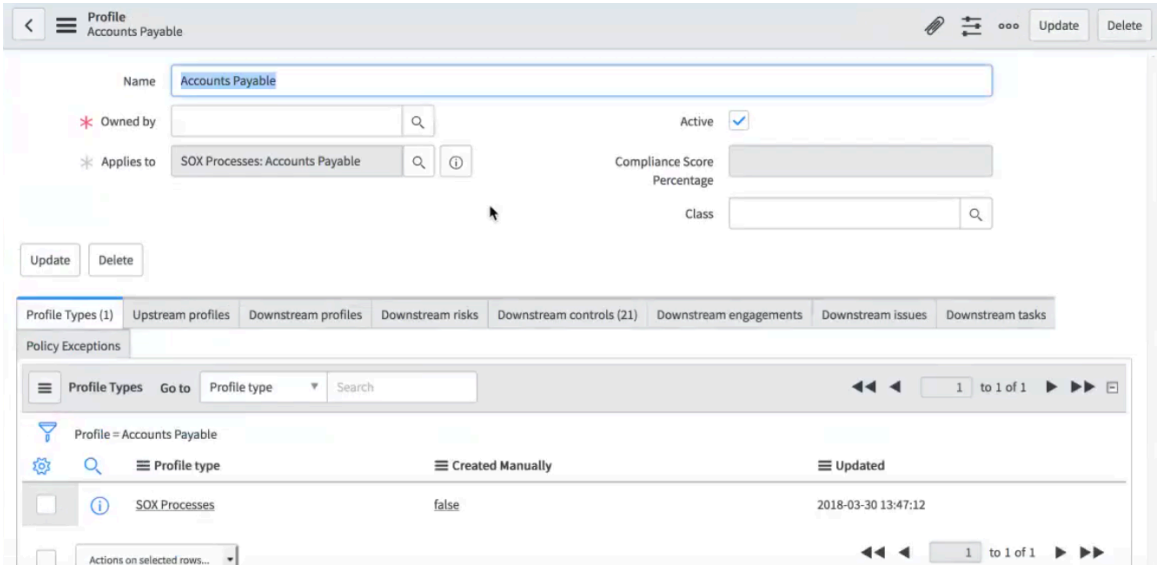
2. Se estiver usando o pacote de contato Kingston SOX, na lista relacionada Filtros de entidade, um filtro será adicionado para consultar a tabela de processos do SOX para a geração de entidades do SOX.



3. Abra uma entidade para ver todos os controles descendentes.

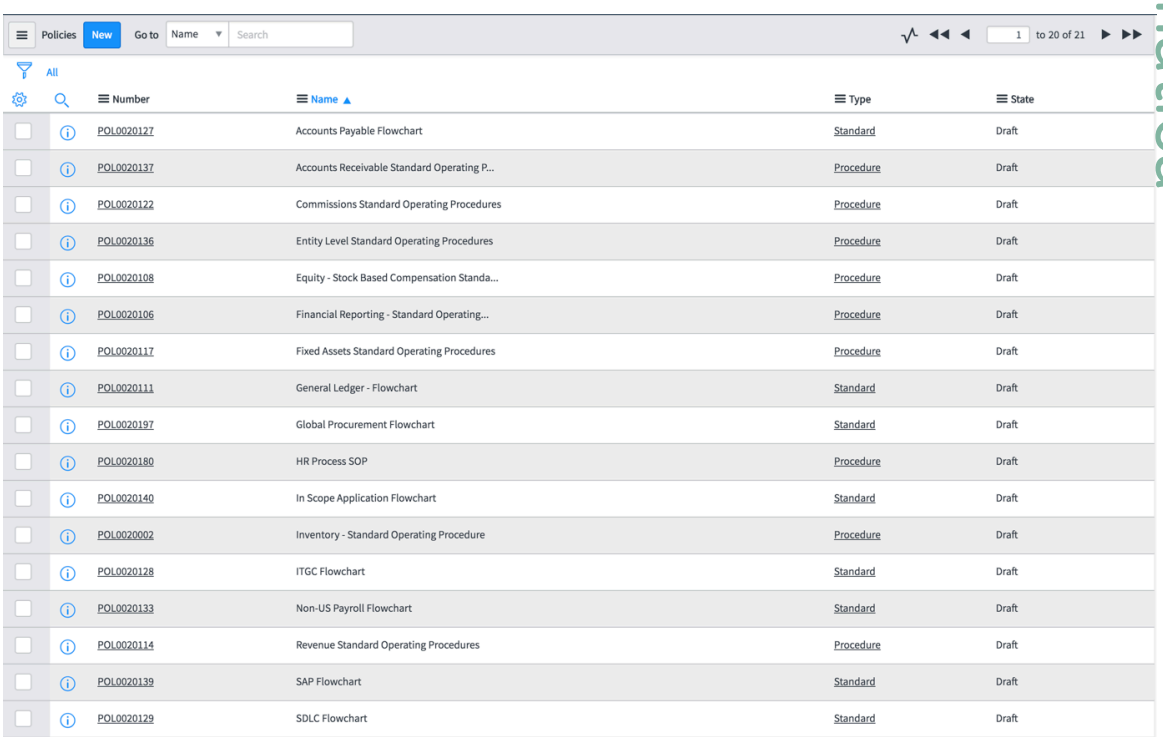
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Navegar até **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Políticas**.
Todas as políticas do SOX foram adicionadas no estado Rascunho:

- Fluxograma de contas a pagar
- Procedimentos operacionais padrão de contas a receber
- Procedimentos operacionais padrão de comissões
- Procedimentos operacionais padrão no nível da entidade
- Equidade - Procedimentos operacionais padrão de remuneração baseada em ações
- Emissão de relatórios financeiros - Procedimento operacional padrão
- Procedimentos operacionais padrão de ativos fixos
- Razão Geral - Fluxograma



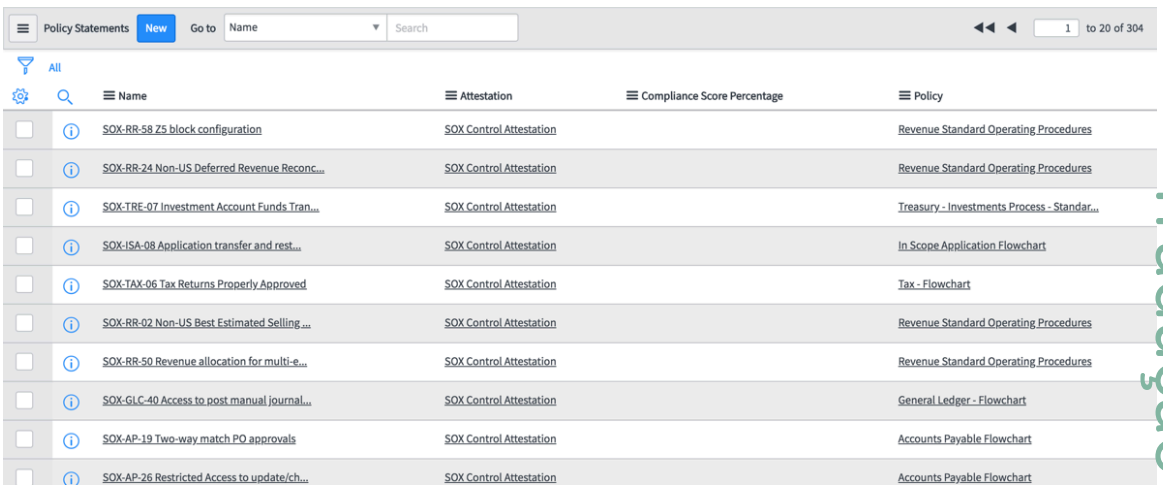
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Abra um registro de política do SOX.
   Observe que não há texto na política. Crie sua própria política e inicie o ciclo de vida da política.
6. Navegar até **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Declarações de políticas**.
7. Na barra de pesquisa, insira SOX no campo **Nome**.

Nota:
Os nomes de todas as declarações de política relacionadas ao SOX começam com **SOX**.

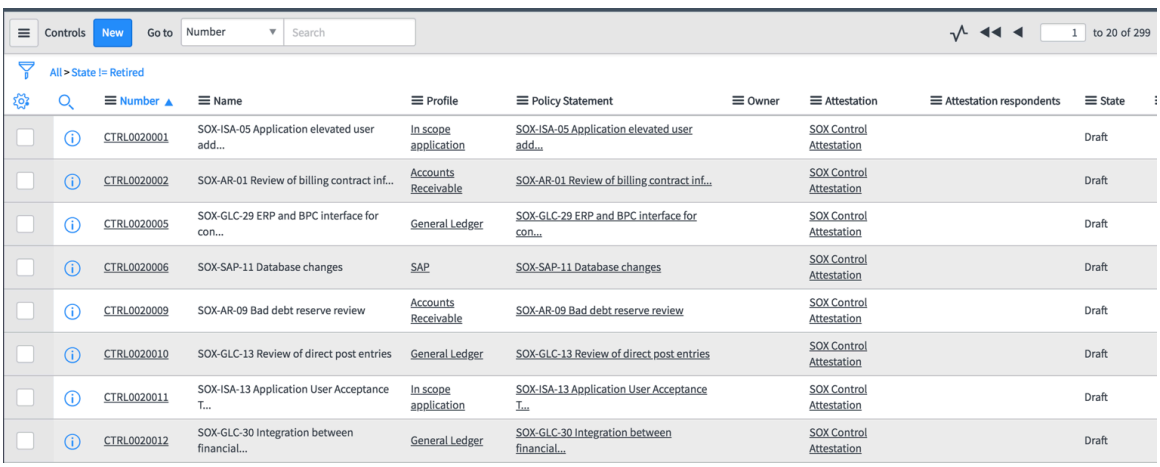
- Todas as declarações de política do SOX são criadas e atribuídas a políticas do SOX.
- A certificação de controle do SOX é criada e adicionada à declaração de política.



8. Navegar até **Políticas e conformidade** > **Controles**.
9. Na barra de pesquisa, insira SOX no campo **Nome**.

Nota:
Os nomes de todos os controles relacionados ao SOX começam com **SOX**.

- Todos os controles do SOX são criados para cada entidade.
- A certificação de controle do SOX é adicionada a todos os controles sem entrevistados de certificação.

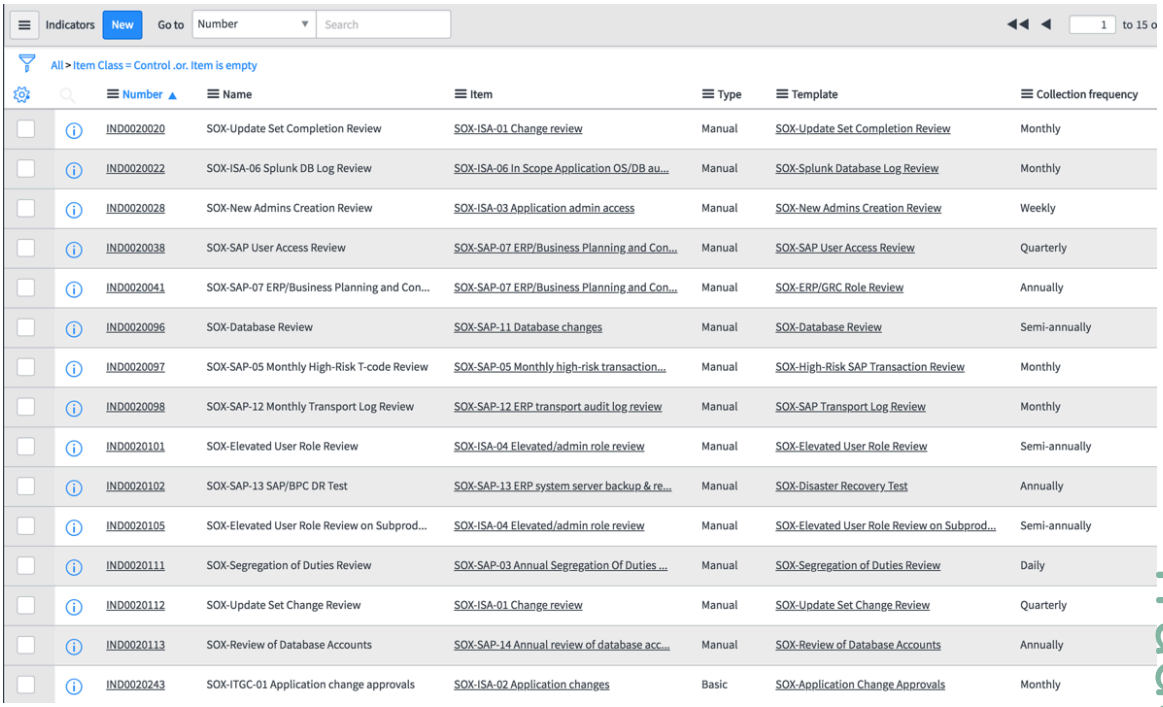


10. Navegar até **Políticas e conformidade** > **Indicadores**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores de controle do SOX foram adicionados e modelos de indicador foram atribuídos a eles.



Indicators | New | Go to | Number | Search | 1 to 15 o

All > Item Class = Control .or. Item is empty

Number	Name	Item	Type	Template	Collection frequency
IND0020020	SOX-Update Set Completion Review	SOX-ISA-01 Change review	Manual	SOX-Update Set Completion Review	Monthly
IND0020022	SOX-ISA-06 Splunk DB Log Review	SOX-ISA-06 In Scope Application OS/DB au...	Manual	SOX-Splunk Database Log Review	Monthly
IND0020028	SOX-New Admins Creation Review	SOX-ISA-03 Application admin access	Manual	SOX-New Admins Creation Review	Weekly
IND0020038	SOX-SAP User Access Review	SOX-SAP-07 ERP/Business Planning and Con...	Manual	SOX-SAP User Access Review	Quarterly
IND0020041	SOX-SAP-07 ERP/Business Planning and Con...	SOX-SAP-07 ERP/Business Planning and Con...	Manual	SOX-ERP/GRC Role Review	Annually
IND0020096	SOX-Database Review	SOX-SAP-11 Database changes	Manual	SOX-Database Review	Semi-annually
IND0020097	SOX-SAP-05 Monthly High-Risk T-code Review	SOX-SAP-05 Monthly high-risk transaction...	Manual	SOX-High-Risk SAP Transaction Review	Monthly
IND0020098	SOX-SAP-12 Monthly Transport Log Review	SOX-SAP-12 ERP transport audit log review	Manual	SOX-SAP Transport Log Review	Monthly
IND0020101	SOX-Elevated User Role Review	SOX-ISA-04 Elevated/admin role review	Manual	SOX-Elevated User Role Review	Semi-annually
IND0020102	SOX-SAP-13 SAP/BPC DR Test	SOX-SAP-13 ERP system server backup & re...	Manual	SOX-Disaster Recovery Test	Annually
IND0020105	SOX-Elevated User Role Review on Subprod...	SOX-ISA-04 Elevated/admin role review	Manual	SOX-Elevated User Role Review on Subprod...	Semi-annually
IND0020111	SOX-Segregation of Duties Review	SOX-SAP-03 Annual Segregation Of Duties ...	Manual	SOX-Segregation of Duties Review	Daily
IND0020112	SOX-Update Set Change Review	SOX-ISA-01 Change review	Manual	SOX-Update Set Change Review	Quarterly
IND0020113	SOX-Review of Database Accounts	SOX-SAP-14 Annual review of database acc...	Manual	SOX-Review of Database Accounts	Annually
IND0020243	SOX-ITGC-01 Application change approvals	SOX-ISA-02 Application changes	Basic	SOX-Application Change Approvals	Monthly

Resultado

Para obter informações sobre o Painel de Conformidade do SOX, consulte Painel e relatórios do pacote de conteúdo do SOX.

Verificar o pacote de conteúdo do SOX no Gestão de riscos

Depois de importar o pacote de conteúdo do SOX, verifique e edite os tipos de entidade, entidades, declarações de risco, riscos e avaliações na aplicação Gestão de riscos.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador de risco (sn_risk.admin)

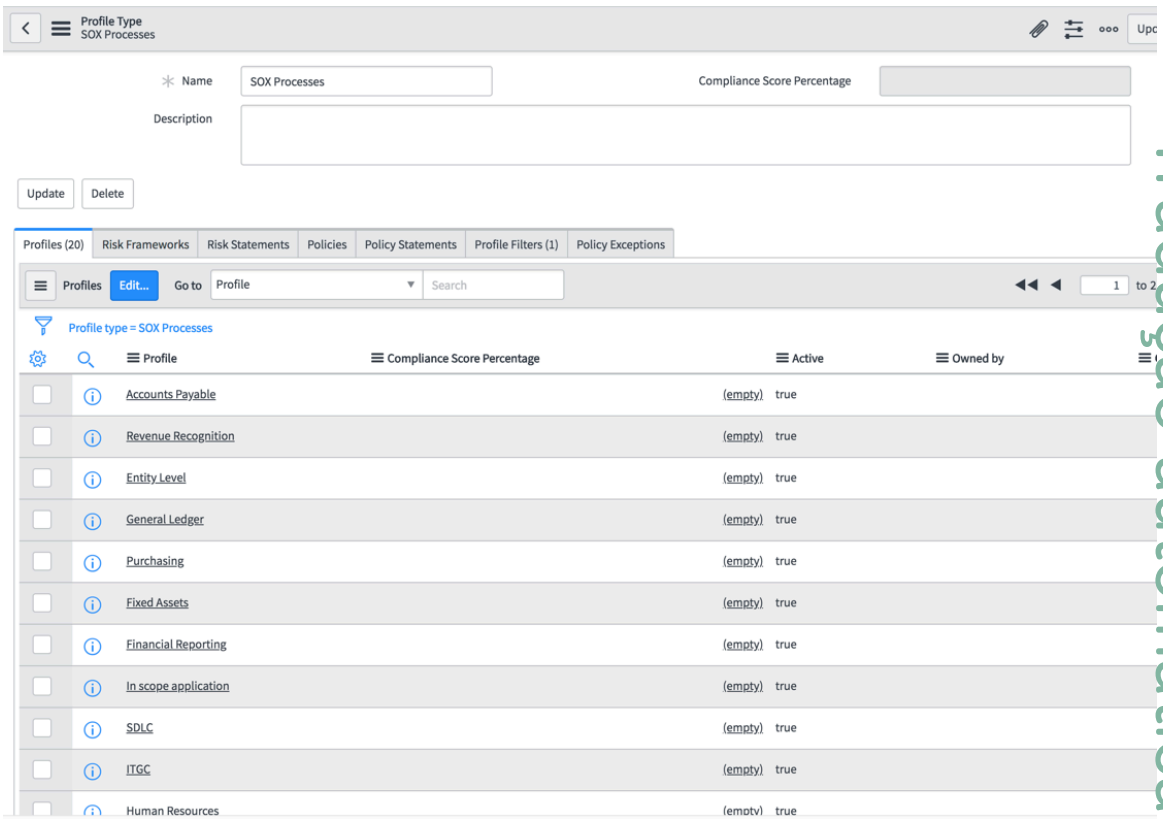
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Escopo** > **Tipo de Perfil**.
   Um tipo de entidade de **processos do SOX** é adicionado e usado para gerar as entidades do SOX:
   - Contas a receber
   - Contas a pagar
   - Comissões
   - Capital próprio
   - Nível da entidade
   - Emissão de relatórios financeiros
   - Ativos fixos
   - Contabilidade
   - Recursos Humanos
   - Aplicação dentro do escopo
   - Inventário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

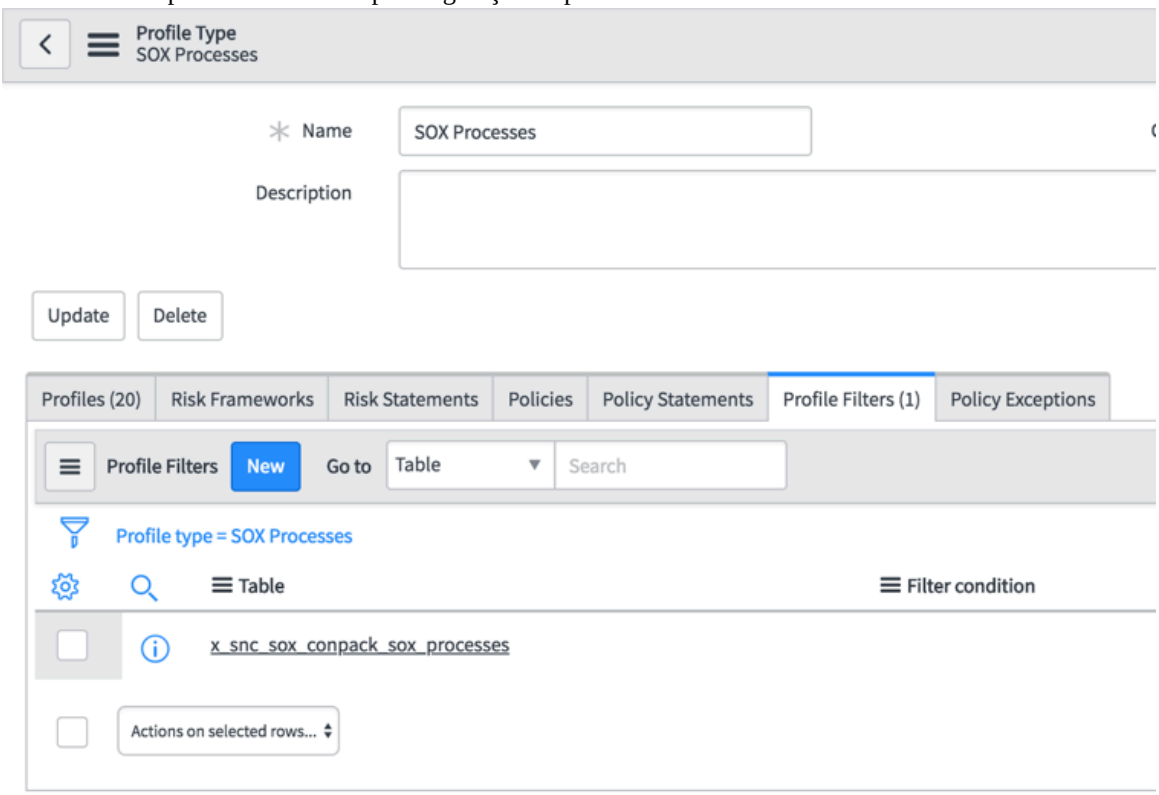
- ITGC
- Folha de pagamento
- Compra
- Reconhecimento de receita
- SAP
- SDLC
- Imposto
- Viagem e despesas
- Tesouro



Tradução automática

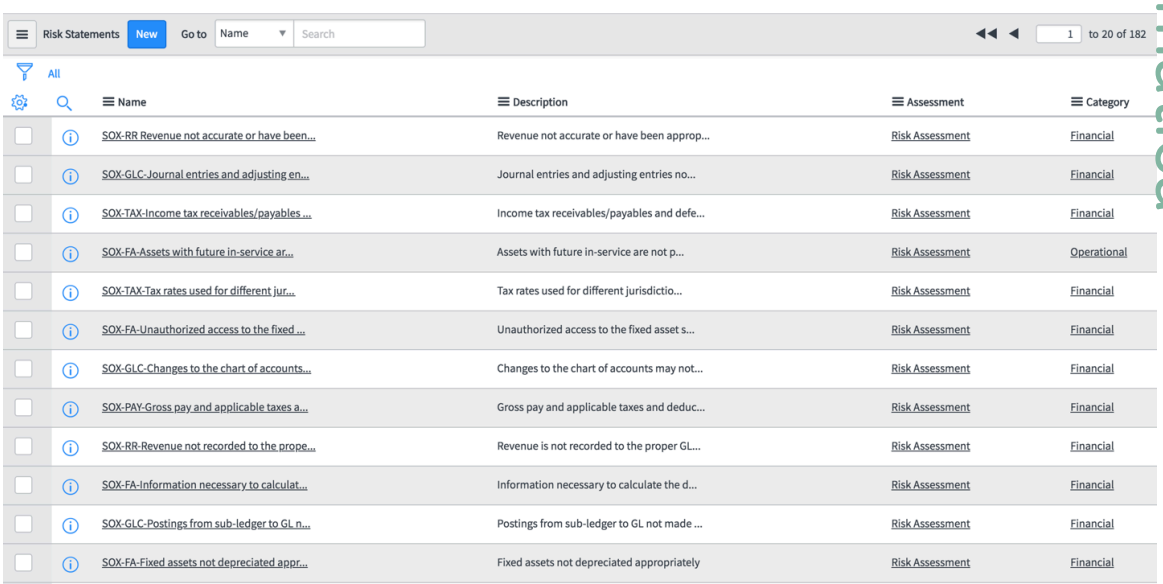
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Na lista relacionada Filtros de perfil, um filtro é adicionado para consultar a tabela de processos do SOX para a geração de perfis do



SOX.

3. Navegar até **Risco** > **Biblioteca de Riscos** > **Declarações de Risco**.
Todas as declarações de risco do SOX foram adicionadas no estado Rascunho e a avaliação de risco foi atribuída a elas.

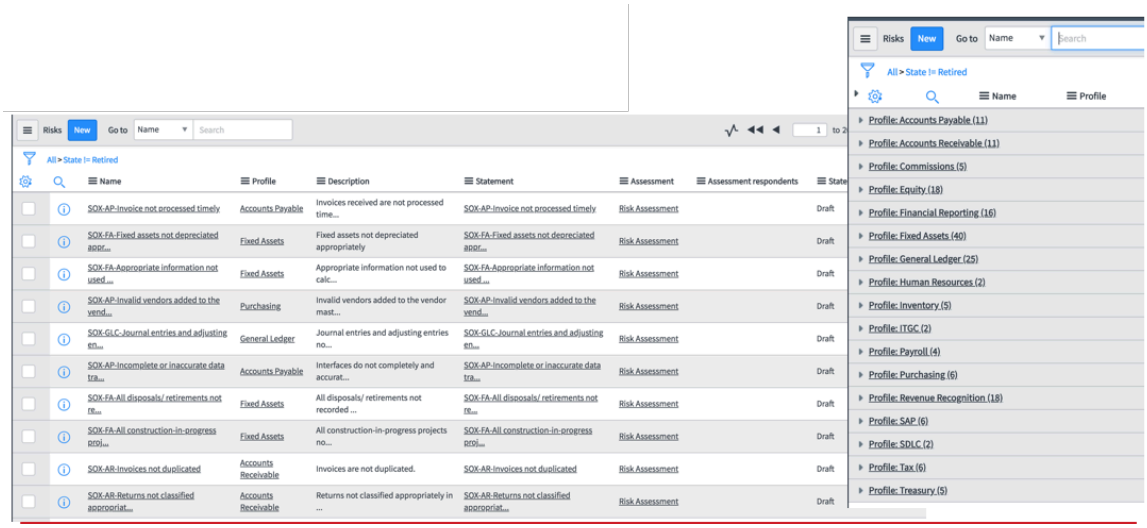


4. Navegar até **Risco** > **Registro de riscos** > **Riscos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Todas as declarações de risco do SOX foram adicionadas no estado Rascunho e a avaliação de risco foi atribuída a elas.



Resultado

Para obter informações sobre o Painel de risco do SOX, consulte Painel e relatórios do pacote de conteúdo do SOX.

Verificar o pacote de conteúdo do SOX no Gestão de auditorias

Depois de importar o pacote de conteúdo do SOX, verifique e edite os tipos de entidade, entidades, compromissos de auditoria, tarefas de auditoria, modelos de teste e planos de teste na aplicação Gestão de auditorias.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de auditoria (sn_audit.admin)

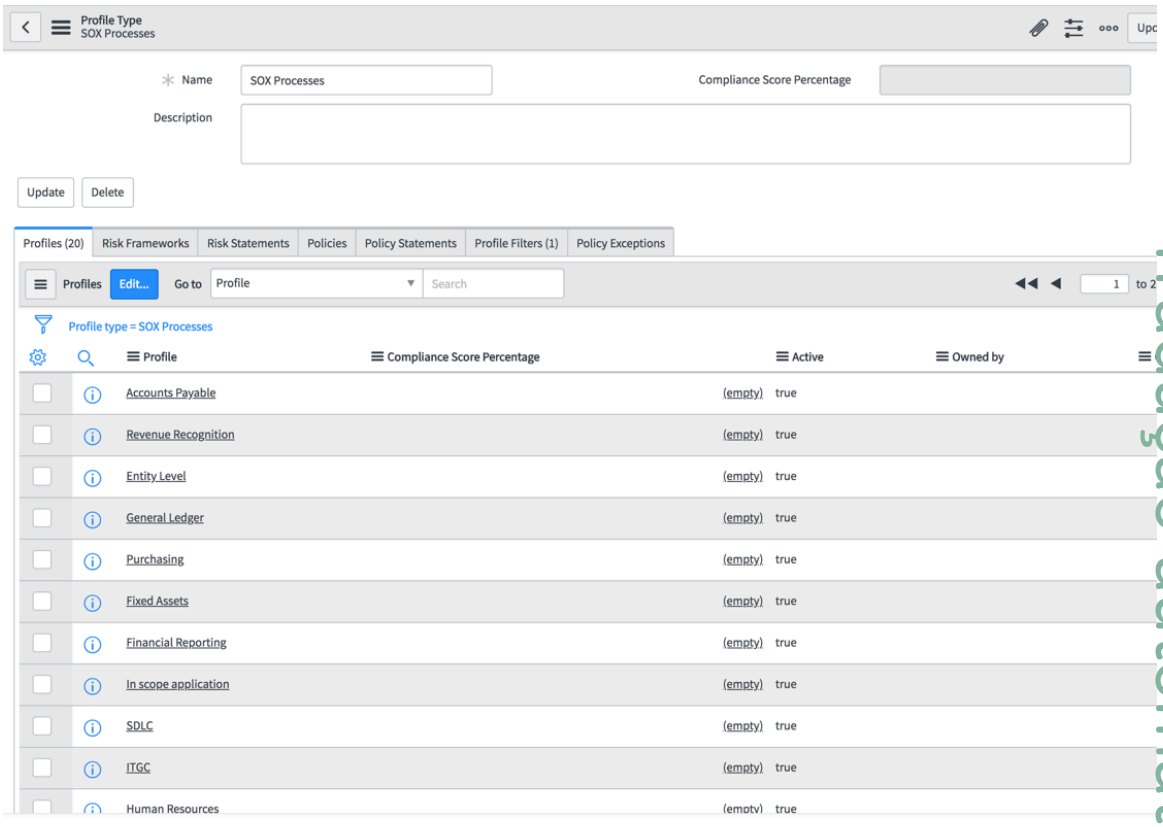
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Tipo de Entidade**.
   Um tipo de entidade de **processos do SOX** é adicionado e usado para gerar as entidades do SOX:
   - Contas a receber
   - Contas a pagar
   - Comissões
   - Capital próprio
   - Nível da entidade
   - Emissão de relatórios financeiros
   - Ativos fixos
   - Contabilidade
   - Recursos Humanos
   - Aplicação dentro do escopo
   - Inventário
   - ITGC
   - Folha de pagamento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

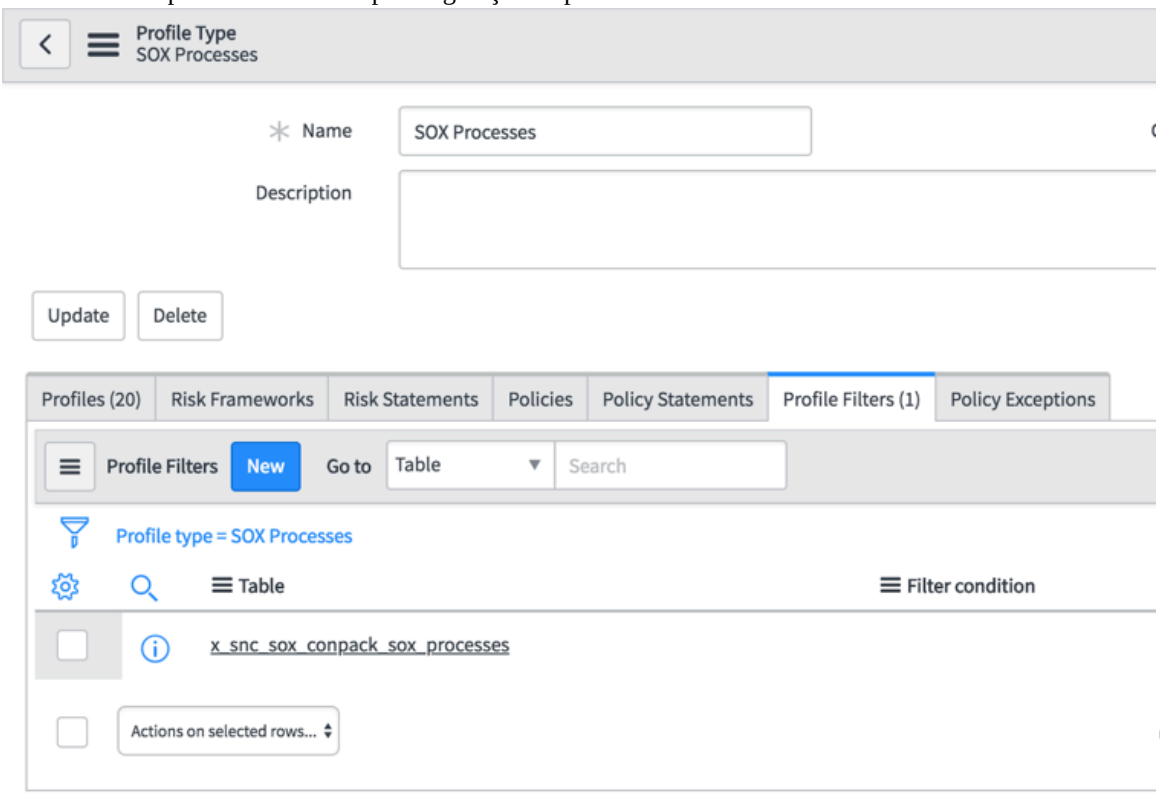
- Compra
- Reconhecimento de receita
- SAP
- SDLC
- Imposto
- Viagem e despesa
- Tesouro



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Na lista relacionada Filtros de perfil, um filtro é adicionado para consultar a tabela de processos do SOX para a geração de perfis do

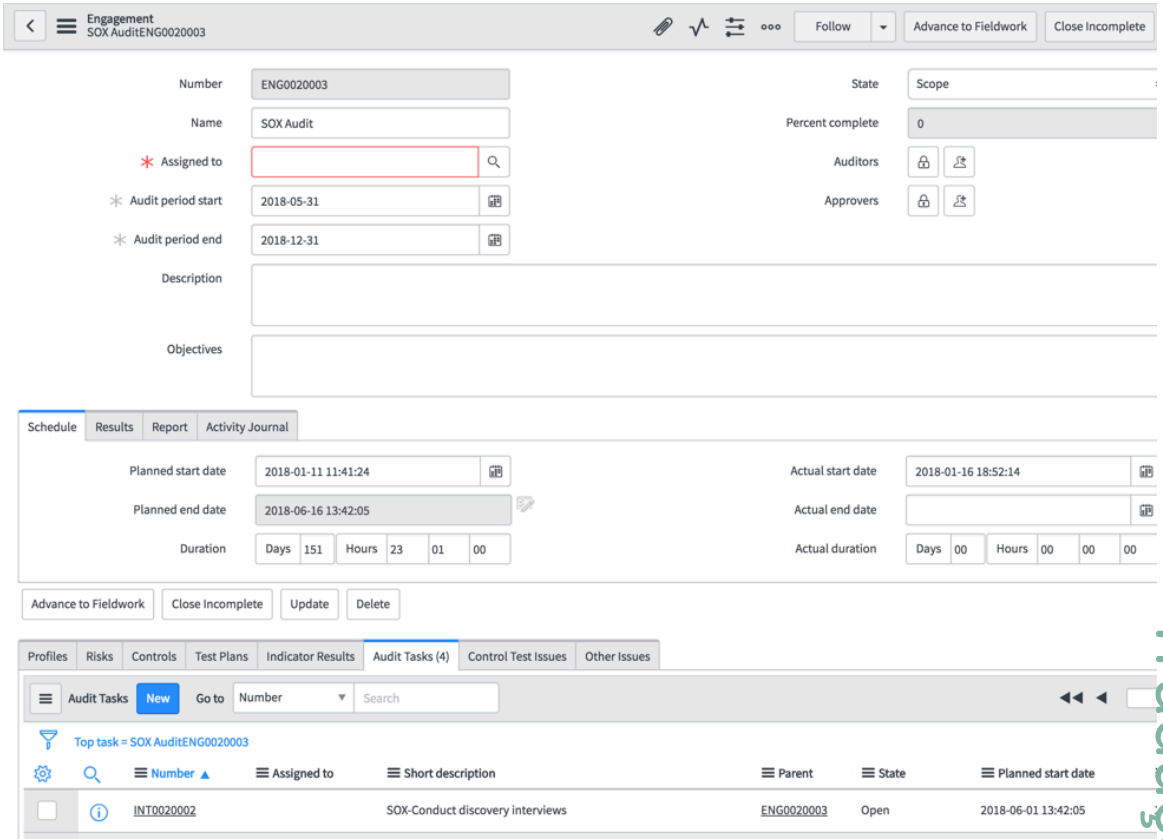


SOX.

3. Navegar até **Auditoria** > **Todos os Compromissos**.
O compromisso de **auditoria do SOX** foi adicionado no estado Escopo com os seguintes campos definidos como vazios:
   - **Atribuído a**
   - **Auditor**
   - **Aprovador**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

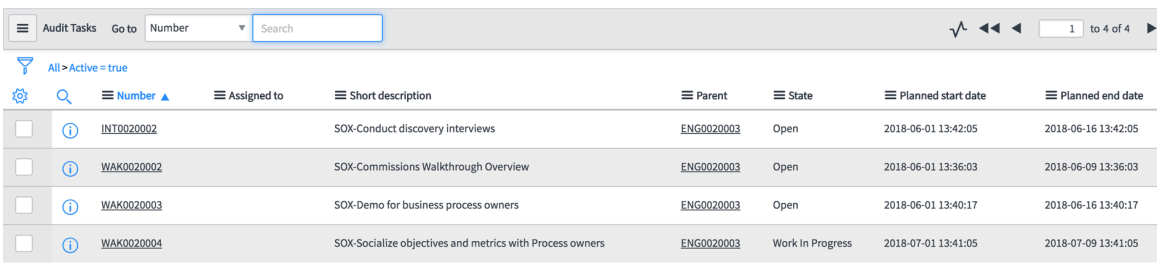


4. Navegar até **Auditoria** > **Todas as Tarefas de Auditoria**.
5. Na barra de pesquisa, insira SOX no campo **Nome**.

   Nota:
   Os nomes de todas as tarefas de auditoria relacionadas ao SOX começam com **SOX**.

   As tarefas de auditoria do SOX foram adicionadas com os seguintes campos:

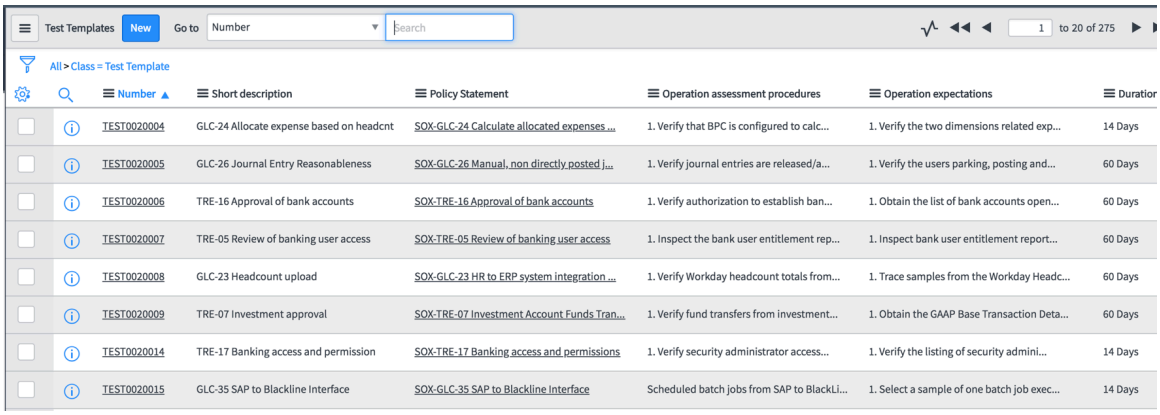
   - **O tipo** é entrevista ou passo a passo
   - **Atribuído a** está vazio
   - **O primário atribuído (compromisso)** é a Auditoria do SOX



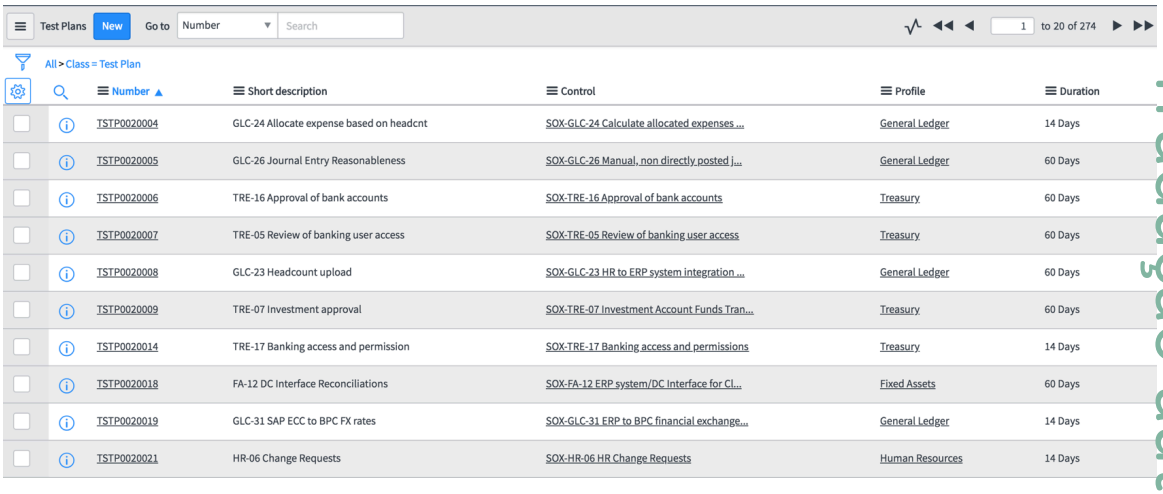
6. Navegar até **Auditoria** > **Teste de Auditoria** > **Modelos de Teste**.
   Os modelos de teste do SOX foram adicionados e atribuídos a declarações de política.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



7. Navegar até **Auditoria** > **Teste de Auditoria** > **Planos de teste**.
   Os planos de teste do SOX foram gerados para controles com base nos modelos de teste.



Resultado

Para obter informações sobre o Painel de auditoria do SOX, consulte Painel e relatórios do pacote de conteúdo do SOX.

Painel e relatórios do pacote de conteúdo do SOX

Os painéis do Pacote de conteúdo do SOX exibem vários relatórios do SOX em uma única tela. Várias funções do GRC têm acesso de leitura ou edição a esses painéis.

Gestão de políticas e conformidade funções para SOX

- O Leitor de Conformidade (sn_compliance.reader) pode ler o **Painel de Conformidade** do **SOX e os Processos**do SOX
- O gerente de conformidade (sn_compliance.manager) pode ler o **painel de conformidade**do **SOX, o painel de risco**do SOX e editar **processos do SOX**
- O administrador de conformidade (sn_compliance.admin) pode ler o **painel de risco do SOX** e editar **o painel de conformidade** do **SOX e os processos**do SOX

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de riscos funções para SOX

- Leitor de risco (sn_risk.reader) pode ler o **painel de risco** do **SOX e os processos**do SOX
- O Gerenciador de riscos (sn_risk.manager) pode ler o **painel de conformidade do SOX**, o painel de **risco** do SOX e editar **processos do SOX**
- O administrador de risco (sn_risk.admin) pode ler o **painel de conformidade do SOX** e editar **o painel de risco** do **SOX e os processos**do SOX

Gestão de auditorias funções para SOX

- O usuário de auditoria (sn_audit.user) pode ler o **painel de conformidade do SOX**, o painel de **risco** do **SOX e os processos**do SOX
- O administrador de auditoria (sn_audit.admin) pode ler o **painel de conformidade do SOX**, o painel de **risco** do SOX e editar **o painel de auditoria doSOX e os processos**do SOX

Painel de Conformidade do SOX

O Painel de Conformidade do SOX exibe uma visão geral de todos os controles, certificações e problemas de controle. Navegar até **SOX** > **Painel de Conformidade do SOX**. Os seguintes relatórios estão disponíveis:

Visão Geral da Conformidade

Este painel mostra a visão geral de conformidade das políticas e controles do SOX e o efeito nas entidades relacionadas aos processos do SOX. Ele também mostra:

- Controles-chave
- Controles por perfil
- Conformidade de controle
- Controles por tipo
- Controles com falha
- Exceções de controle

Visão geral da certificação

Este painel fornece uma visão geral de todas as certificações relacionadas aos controles do SOX e ajuda a monitorar o status e o andamento das certificações para as equipes de conformidade rastrearem. Ele mostra:

- Certificações pendentes
- Certificações atrasadas
- Certificações por perfis
- Minhas Certificações

Visão Geral do Problema

Este painel fornece uma visão geral de todos os problemas relacionados aos controles do SOX. Ele mostra:

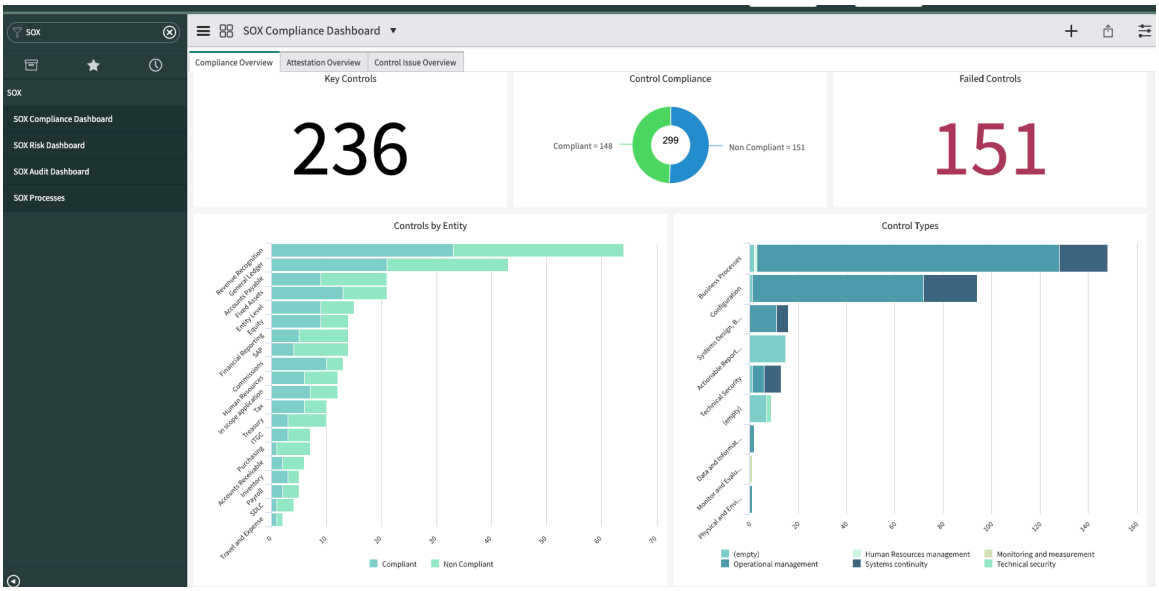
- Problemas atrasados há 90 dias
- Problemas pendentes de 30 a 90 dias
- Problemas pendentes em 30 dias

Tradução automática

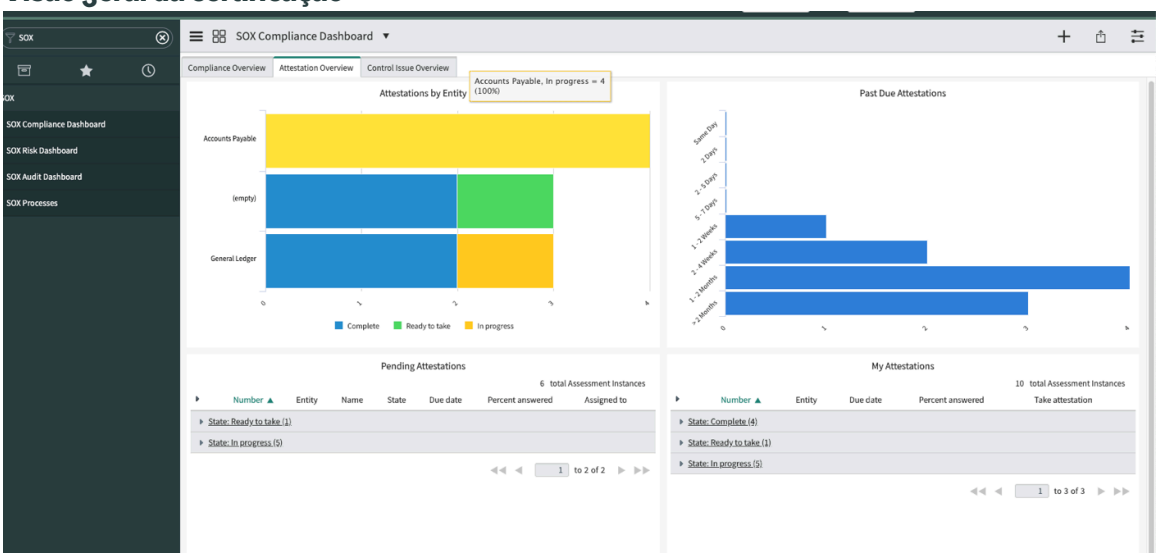
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Problemas com vencimento nos próximos 30 dias
- Problemas por perfil
- Problemas pendentes por proprietário
- Taxa de fechamento de problemas
- Problemas de controle por política

Visão Geral da Conformidade



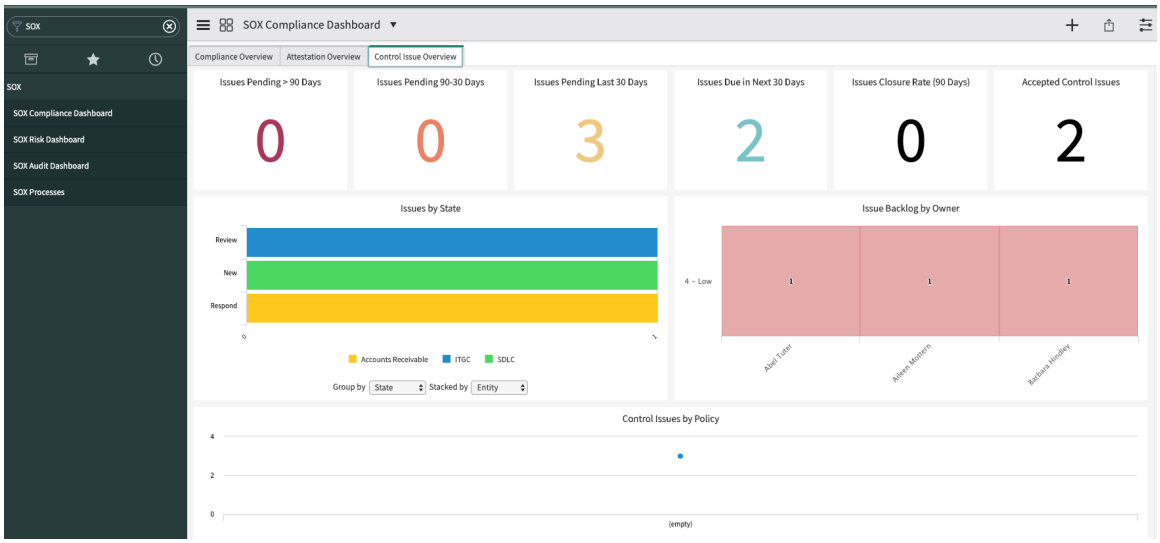
Visão geral da certificação



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão Geral do Problema de Controle



Painel de Risco do SOX

O painel de risco do SOX exibe uma visão geral de todos os riscos, avaliações e problemas de risco. Navegar até **SOX** > **Painel de Risco do SOX**. Os seguintes relatórios estão disponíveis:

Visão geral do risco

Este painel fornece uma visão geral dos riscos relacionados aos processos e controles do SOX. Ele mostra:

- Risco muito alto
- Alto risco
- Risco moderado
- Baixo risco
- Risco muito baixo
- Riscos por perfil
- Riscos por resposta
- Mapa térmico de risco inerente
- Mapa térmico de risco residual
- Riscos por conformidade
- Exceção de risco

Visão Geral da Avaliação

Este painel fornece a visão geral da avaliação de risco para riscos relacionados a processos e controles do SOX. Ele mostra:

- Avaliações pendentes
- Avaliações atrasadas
- Avaliações por perfis
- Minhas Avaliações

Tradução automática

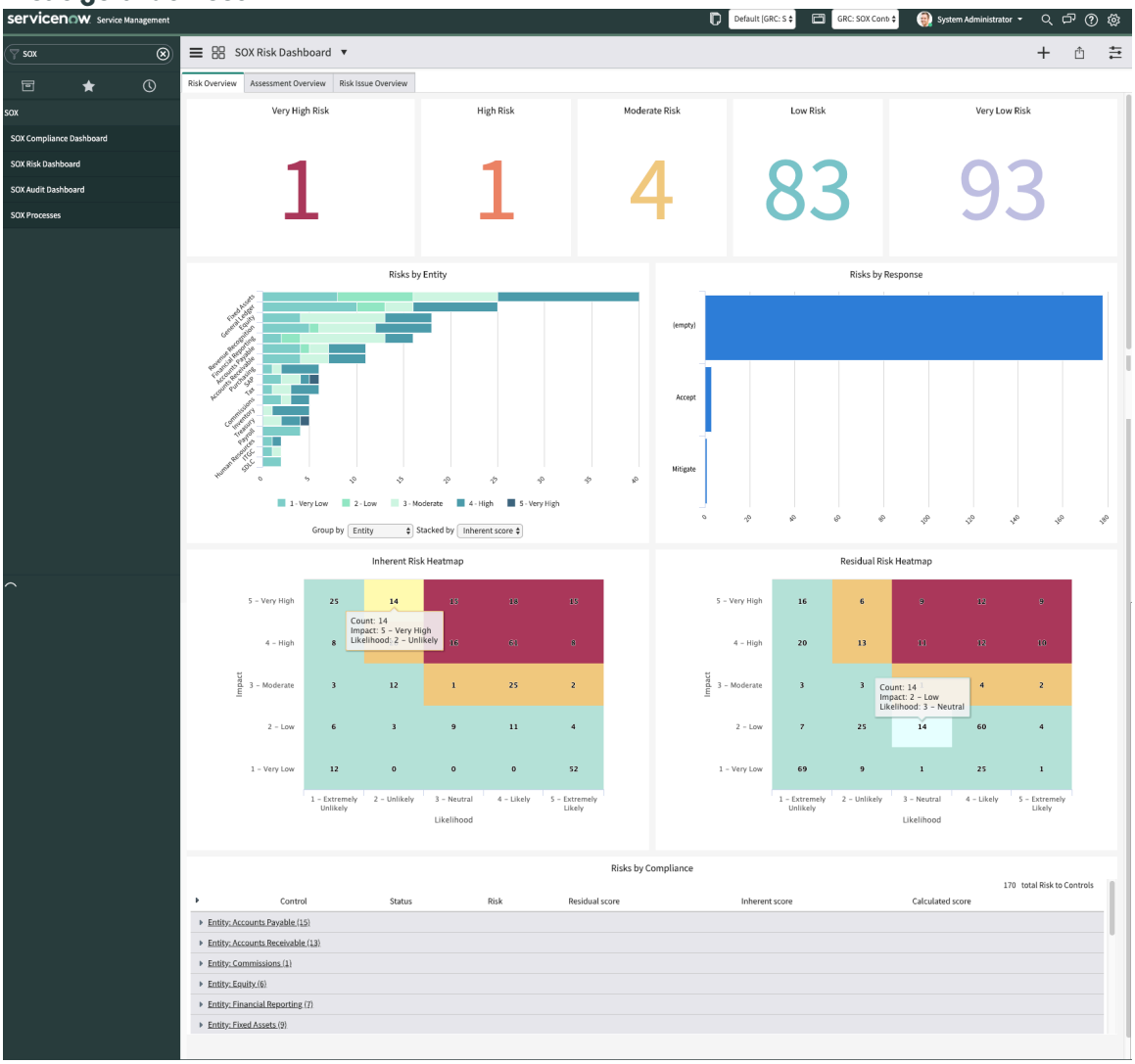
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão Geral do Problema

Este painel fornece a visão geral dos problemas de risco relacionados aos processos e controles do SOX e ajuda as equipes de risco a monitorar os problemas em aberto atribuídos aos proprietários. Ele mostra:

- Problemas atrasados há 90 dias
- Problemas pendentes de 30 a 90 dias
- Problemas pendentes em 30 dias
- Problemas com vencimento nos próximos 30 dias
- Problemas por perfil
- Problemas pendentes por proprietário
- Taxa de fechamento de problemas
- Problemas de riscos por política

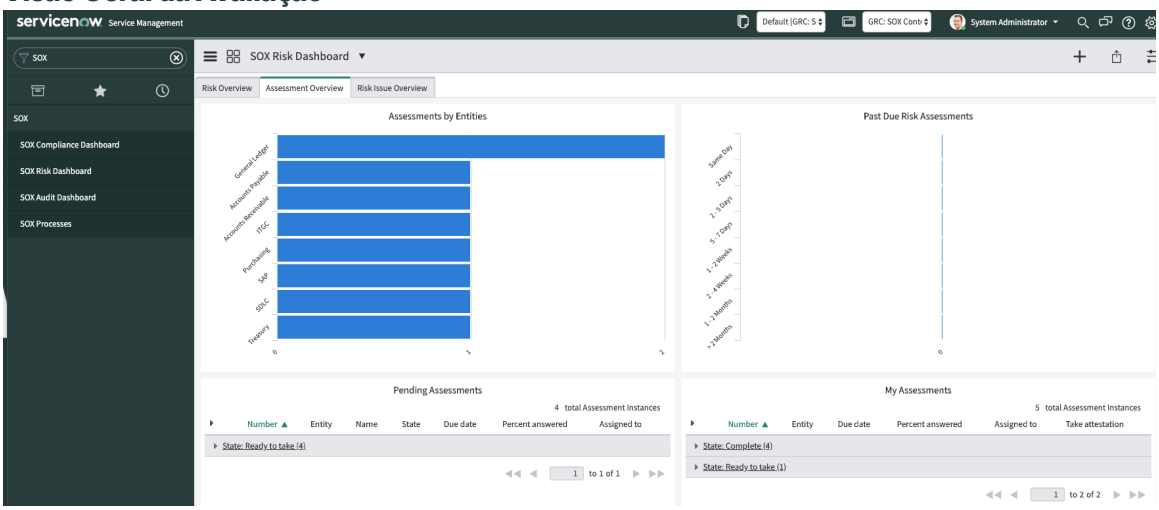
Visão geral do risco



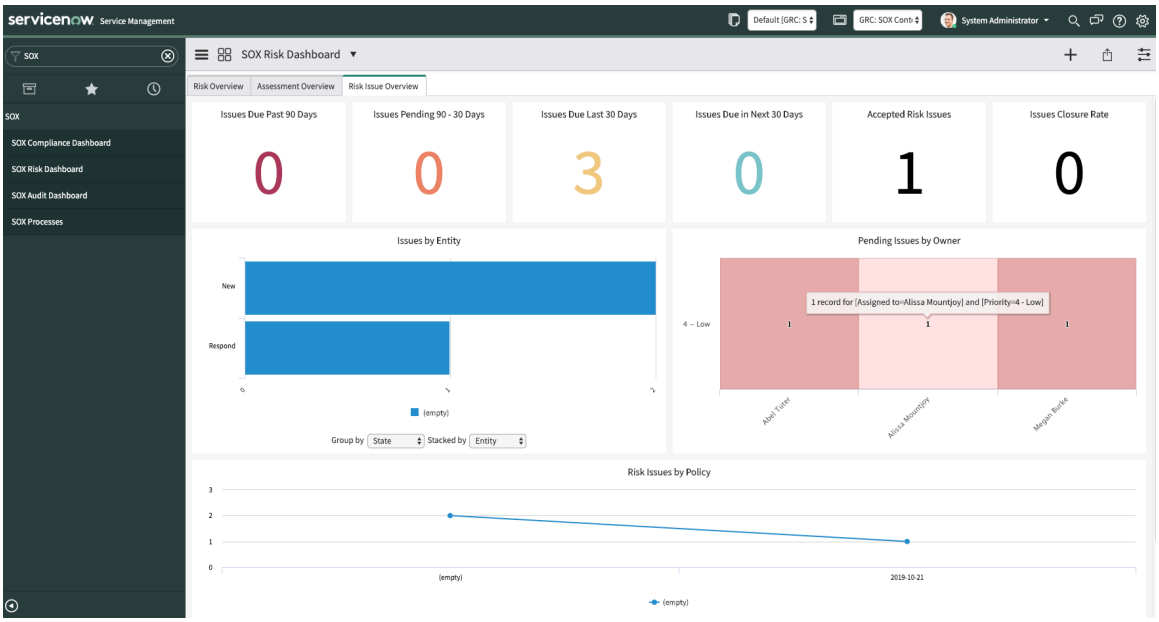
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão Geral da Avaliação



Visão Geral do Problema de Risco



Painel de Auditoria do SOX

O Painel de auditoria do SOX exibe uma visão geral de todas as auditorias e problemas de auditoria. Navegar até **SOX** > **Painel de Auditoria do SOX**. Os seguintes relatórios estão disponíveis:

Visão Geral de Auditoria

Este painel fornece o andamento das auditorias em andamento do SOX e monitora as várias tarefas de auditoria. Isso é útil para os gerentes de auditoria. Ele mostra:

- Tarefas de auditoria com vencimento > 90 dias
- Tarefas de auditoria com vencimento em 90 a 30 dias
- Tarefas de auditoria com vencimento nos últimos 30 dias
- Tarefas de auditoria com vencimento nos próximos 30 dias

Visão Geral do Problema

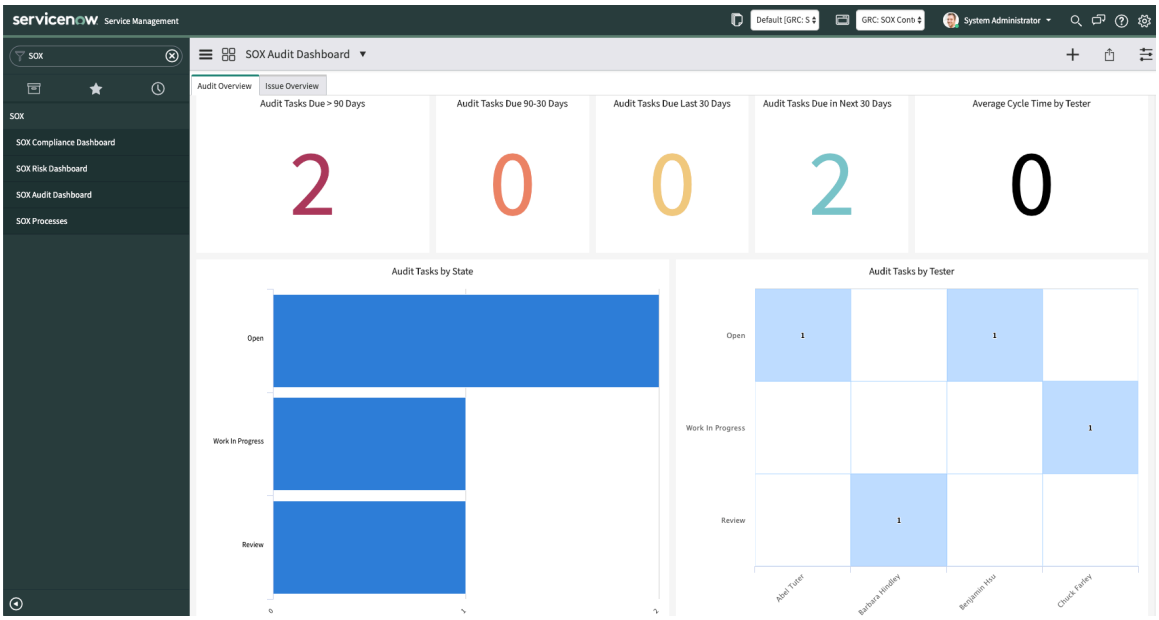
Este painel fornece o andamento dos problemas e ajuda as equipes de auditoria a monitorar os problemas pendentes. Ele mostra:

Tradução automática

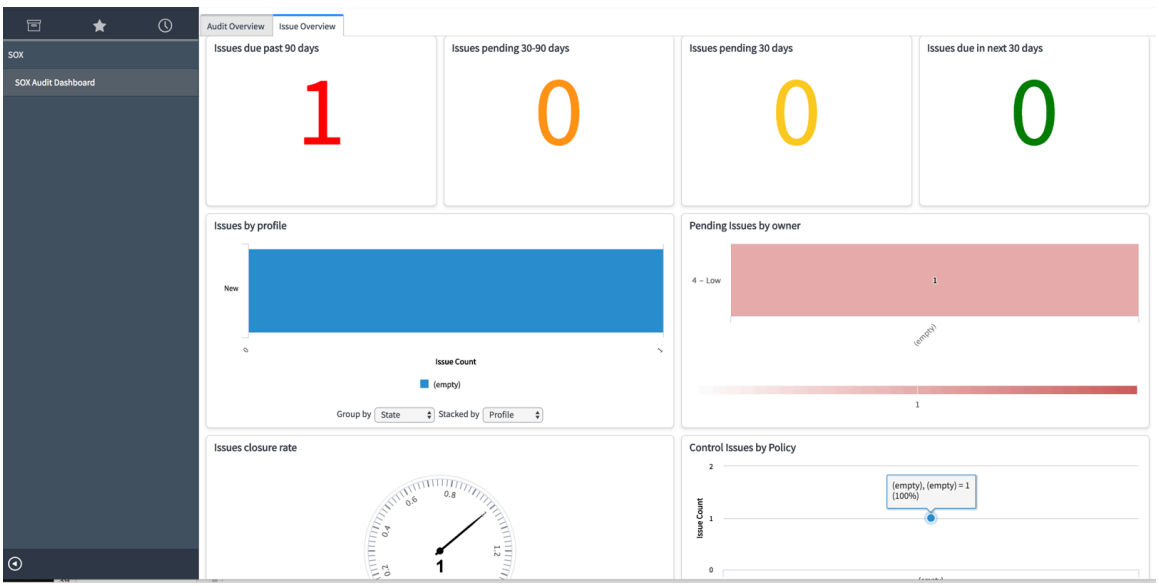
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Problemas com vencimento > 90 dias
- Problemas com vencimento em 30 a 90 dias
- Problemas vencidos nos últimos 30 dias
- Problemas com vencimento nos próximos 30 dias
- Problemas por perfil
- Problemas por proprietário
- Problemas pendentes por entidade

Visão Geral de Auditoria



Visão Geral do Problema



Integrações do GRC

As integrações aprimoram a oferta de produto ServiceNow® GRC, fornecendo aos usuários a capacidade de integração com aplicações de terceiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use a documentação a seguir para os recursos de instalação, verificação e emissão de relatórios das GRC integrações no ServiceNow Store.

Salvo indicação em contrário, cada integração requer que você tenha os produtos ServiceNow GRC instalados e ativados em sua instância.

GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence

A aplicação ServiceNow® Gestão de mudanças regulatórias ajuda a coletar, monitorar e analisar dados regulatórios e acompanhar desenvolvimentos em um ambiente regulatório complexo.

Visão geral

Use a aplicação ServiceNow® GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence para integrar com a plataforma Thomson Reuters e consumir os feeds Thomson Reuters de Inteligência regulatória (TRRI) em sua instância ServiceNow.

Essa integração ajuda a coletar, monitorar e analisar dados regulatórios em um ambiente regulatório complexo e em rápida mudança. Ele permite que você gerencie e reduza os riscos com eficiência.

A Thomson Reuters Regulatory Intelligence Integration (TRRI) fornece feeds regulatórios que incluem várias mudanças regulatórias. A aplicação Gestão de mudanças regulatórias transforma e mapeia os feeds. A aplicação Gestão de mudanças regulatórias fornece as informações em tabelas de feeds regulatórios.

Com a configuração assistida Thomson Reuters, você pode fazer o seguinte:

- Receba feeds regulatórios da plataforma Thomson Reuters que sejam relevantes para sua organização.
- Transforme e mapeie a taxonomia regulatória da plataforma Thomson Reuters para sua taxonomia regulatória interna.
- Carregue os dados transformados em sua instância ServiceNow e gerencie as mudanças regulatórias.

Na configuração assistida, você pode executar várias tarefas e subtarefas:

- Criar uma conexão: crie uma conexão e valide-a. A conexão é necessária para integração com a plataforma Thomson Reuters. As tarefas nesta etapa incluem o seguinte:
  - Criar Conexão
  - Validar a conexão
  - Enviar credenciais OAuth
- Ativar fluxos de integração: configure uma programação e ative os fluxos em momentos diferentes. Execute os fluxos com um intervalo de tempo, como um intervalo de 12 horas entre os fluxos. As tarefas nesta etapa incluem o seguinte:
  - Configure o fluxo que insere arquivos de feed no registro de feed.
  - Configure o fluxo que move os feeds processados para o diretório de destino.
- Criar uma taxonomia interna: crie sua taxonomia para categorizar e classificar o conteúdo regulatório. Uma taxonomia interna pode ser uma estrutura multi-hierárquica.
- Mapear uma taxonomia externa para uma taxonomia interna: mapeie a taxonomia de origem da plataforma Thomson Reuters com a taxonomia interna que você criou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ao configurar a integração, você passa pelas seguintes fases:

1. Definir configurações de feed: configure e defina o conteúdo do feed, as configurações de entrega e o local de entrega na plataforma de feeds Thomson Reuters Regulatory Intelligence (TRRI). O local de entrega é onde os feeds são entregues.
2. Configure um MID Server: a plataforma Thomson Reuters envia os arquivos de feed regulatório para o servidor SFTP que está configurado no portal Thomson Reuters. Um administrador deve configurar um MID Server com recursos SSH para a aplicação GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence.

   O MID Server ingere os dados do arquivo de feed do servidor SFTP para a instância ServiceNow. O MID Server é executado como um serviço Windows ou como um daemon UNIX para facilitar a comunicação entre uma instância e as aplicações externas.
3. Configurar conexão SFTP: a plataforma Thomson Reuters deposita os arquivos de feed regulatório em um local SFTP que é configurado no portal da plataforma Thomson Reuters. Crie uma conexão SFTP e importe os arquivos de feed para sua instância ServiceNow. Para saber mais, consulte Estabelecer uma conexão SFTP ou REST API.

Os conjuntos de importação permitem aos administradores importar dados de várias fontes de dados e, em seguida, mapear esses dados em tabelas ServiceNow.

Como trazer dados de série de Thomson Reuters para a aplicação Gestão de mudanças regulatórias

A lista relacionada Documentos em série permite que você acompanhe o desenvolvimento de uma mudança regulatória da fase proposta até a fase final. Você pode ver eventos relacionados em um único local. No formulário Feed regulatório, o nome da série e os eventos regulatórios que fazem parte da série Thomson Reuters são exibidos. Você pode exibir os dados da série Thomson Reuters na seção Dados da série no formulário Feed regulatório. O nome da série e o número de sequência do feed são exibidos na seção Dados da série no formulário Feed regulatório. Esta seção ajuda você a obter mais contexto sobre os eventos regulatórios e a tomar decisões sobre a aplicabilidade dos eventos.

A tabela Feed regulatório aparece na seção Dados da série no formulário Feed regulatório. As novas colunas a seguir foram adicionadas à tabela Feed regulatório para os dados da série Thomson Reuters :

- Nome da série: exibe o nome da série do evento regulatório.
- Número de sequência: exibe o número de sequência do evento regulatório.
- ID da série: exibe o número de identificação da série do evento regulatório. Você pode selecionar o ID da série na exibição de lista. O ID da série é exibido.

A lista relacionada Documentos em série faz parte do formulário de feed regulatório. Ele exibe os seguintes detalhes no feed:

- Número: o número do feed regulatório conforme recebido de Thomson Reuters. Por exemplo, REG0001023.
- Título: o título do feed regulatório conforme recebido de Thomson Reuters. Por exemplo, CFPB-2019-0021 Home Mortgage Disclosure (Regulação C).
- Número de sequência: o número de sequência do feed regulatório conforme recebido de Thomson Reuters. Por exemplo, número de sequência 7. Se você tiver todos os dados, os seis eventos anteriores serão exibidos na lista relacionada e o último evento da série será exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A seção Dados da série e a lista relacionada Documentos em série serão exibidas no formulário Feed regulatório somente se o tipo de feed for evento regulatório e a origem do feed regulatório for Thomson Reuters.

Os dados regulatórios recebidos da plataforma Thomson Reuters são processados e colocados nas tabelas de preparação em uma instância ServiceNow.

Ações para automatizar as tarefas de integração

A aplicação GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence fornece as seguintes ações para automatizar as tarefas de integração Thomson Reuters :

- Obtenha os documentos de origem relacionados aos eventos regulatórios.
- Obtenha a plataforma Thomson Reuters para alimentar nomes de arquivo do caminho de origem SFTP.
- Mova os arquivos processados pela plataforma Thomson Reuters para o caminho de destino.
- Acione o trabalho de importação agendada na plataforma Thomson Reuters depois de obter os nomes dos arquivos do servidor SFTP.
- Valide o caminho e as credenciais da nova conexão SFTP.

As instruções para automação são abordadas em detalhes nos arquivos de configuração assistida que são enviados com o software.

Instalar a aplicação GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence

Instale a aplicação GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence (com.sn_grc_int_tr). A aplicação inclui dados de demonstração. Ele instala ServiceNow Store aplicações e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um produto ou aplicativo do ServiceNow .

O GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence requer a aplicação ServiceNow® Gestão de mudanças regulatórias do ServiceNow Store. Certifique-se de que esta aplicação esteja instalada antes de instalar a aplicação GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence.

Função necessária: sn_grc_reg_change.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com a aplicação GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence :

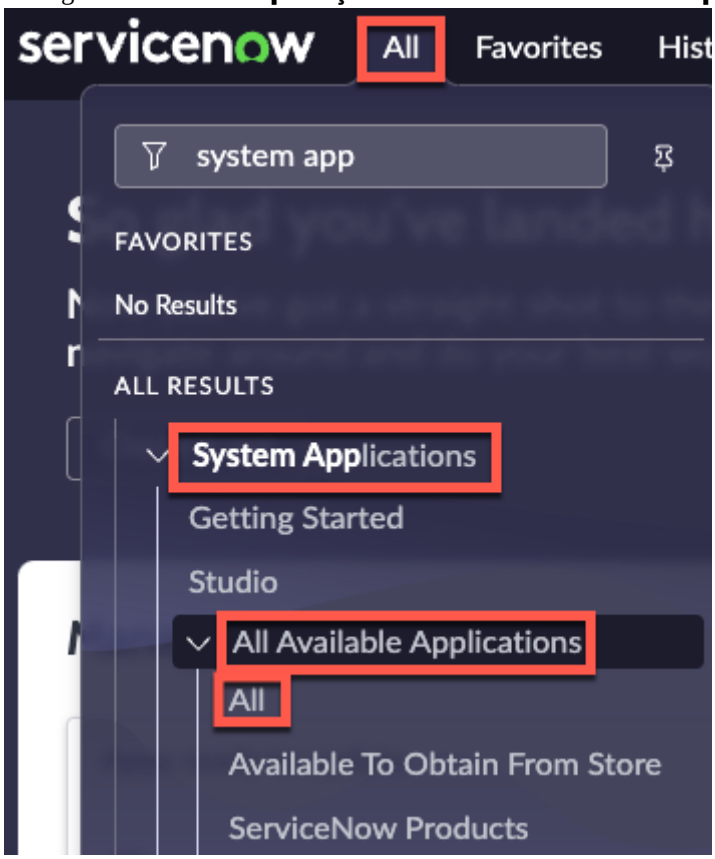
- Aplicações da Store
- Trabalhos agendados
- Tabelas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até **Todas** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todas**.



2. Encontre a aplicação GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence (com.sn_grc_int_tr) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez precise solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar ser instalado, você deverá instalá-lo antes de instalar a aplicação GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence.

4. Selecione **Instalar**.

Estabelecer uma conexão SFTP ou REST API

Estabeleça uma conexão SFTP ou REST API para a aplicação GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence. Você pode criar uma conexão SFTP ou REST API com o servidor SFTP usando os aliases de conexão e credencial que são enviados com a plataforma Thomson Reuters.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_reg_change.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Thomson Reuters deposita os arquivos de feed regulatório no local SFTP configurado no portal Thomson Reuters. Para importar os arquivos de feed do local SFTP para a instância ServiceNow, você pode criar uma conexão com este servidor SFTP.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Thomson Reuters** > **Aliases de conexão e credencial**.
   Os dois aliases de conexão e credencial a seguir são enviados com a plataforma Thomson Reuters :
   - A REST API da plataforma Thomson Reuters
   - A plataforma Thomson Reuters SFTP
2. No alias de REST API da plataforma [Thomson Reuters ou no alias de SFTP da plataforma Thomson Reuters, clique no link relacionado **Criar nova conexão e credencial**.
   Você pode criar uma conexão com o alias REST ou o alias SFTP, mas não ambos. Os detalhes a serem fornecidos no alias SFTP e no alias REST são diferentes um do outro.
   Quando você insere os detalhes no formulário Criar alias de conexão e credencial, uma nova conexão é criada.
3. No formulário, preencha os campos.
   - Se você selecionou o formulário Criar alias de SFTP de conexão e credencial, preencha os campos a seguir.

Criar formulário de alias SFTP de conexão e credencial

Campo	Descrição
Informação de conexão	
Nome	Nome da conexão SFTP.
Host	Informações sobre o host do servidor SFTP.
Porta	Número da porta do servidor SFTP.
Informações de credencial	
Nome	Nome da credencial usada para acessar o servidor SFTP.
Nome de usuário	Nome de usuário usado para acessar o servidor SFTP.
Senha	Senha usada para acessar o servidor SFTP.
Informações de pós-processamento	
Caminho de origem	Local do diretório que contém os arquivos de feed regulatório.
Caminho de destino	Local do diretório onde os arquivos importados com sucesso são colocados.

   - Se você selecionou o formulário Criar alias REST de conexão e credencial, preencha os campos a seguir.

Criar formulário de alias REST de conexão e credencial

Campo	Descrição
Informações de credencial	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
ID do cliente OAuth	ID de cliente da aplicação que está registrado no servidor OAuth OIDC de terceiros.
Segredo do cliente OAuth	ID do segredo do cliente da aplicação que está registrado no servidor OAuth OIDC de terceiros.

4. Dependendo da etapa anterior, clique em **Criar** no formulário de alias SFTP ou em **Criar e obter token OAuth** no formulário de alias REST.
   O registro de informações de conexão de arquivo é criado.

Resultado

Quando uma nova conexão é estabelecida, um registro de informações de conexão de arquivo é criado na instância. Depois que o registro de informações de conexão de arquivo for criado, você não poderá mais criar mais registros de informações de conexão de arquivo clicando em **Novo** na lista relacionada Conexões.

Módulos na aplicação GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence

A aplicação GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence inclui vários módulos.

Os seguintes módulos são exibidos na aplicação GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence :

Módulos na aplicação

Módulo	Descrição
Configuração assistida da Thomson Reuters	Instruções para configurar e configurar a aplicação.
Aliases de conexão e credencial	Aliases de conexão e credencial para SFTP e OAuth.
Conexões	Registro de informações de conexão de arquivo da plataforma Thomson Reuters. Clique em Validar para validar a conexão. Caso você encontre problemas na validação da conexão, faça uma triagem usando um log de integração. Se você não quiser usar uma conexão, poderá movê-la para o estado Rascunho clicando **em Mover para rascunho**. Na integração, o sistema usa somente o registro de informações de conexão de arquivo que tem o estado Validado.
Entrada de registro OAuth	Registro de quando a conexão e a credencial do OAuth são criadas por meio do alias de conexão e credencial enviado.
Credenciais do OAuth	Registro de quando as credenciais do OAuth são criadas.
Registro de feed	Registro para cada um dos arquivos de feed que estão localizados no diretório de origem do local SFTP.
Logs de integração	Logs de integração com detalhes da integração. O log contém erros que ocorreram nos fluxos de integração, como erros que foram observados durante a validação de uma conexão.
Fonte de dados	Fonte de dados que ingere os arquivos de feed do local SFTP e cria um registro automaticamente na tabela de feed regulatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Módulos na aplicação

Módulo	Descrição
Importação agendada	Trabalho de importação programada que verifica e pesquisa a entrada mais antiga no registro de feed.
Configuração XML de taxonomia	Registro enviado como parte da plataforma Thomson Reuters. Contém os XPaths e atributos necessários para analisar o arquivo de taxonomia da plataforma Thomson Reuters carregado no formato XML.
TR | Órgãos reguladores	Registros de taxonomia de Órgãos reguladores externos para a plataforma Thomson Reuters.
TR | Tipos de conteúdo	Registros de taxonomia de Tipos de conteúdo externo para a plataforma Thomson Reuters.
TR | Jurisdições	Registros de taxonomia de jurisdições externas para a plataforma Thomson Reuters.
TR | Temas	Registros de taxonomia de temas externos para a plataforma Thomson Reuters.
TR | Setores	Exiba os registros de taxonomia de setores externos da plataforma Thomson Reuters.
Mapeador de taxonomia	Mapeamento da taxonomia da plataforma Thomson Reuters para a taxonomia interna.

Os dados que são acessados por meio dos módulos da aplicação são armazenados nas seguintes tabelas:

Tabelas para armazenar dados da aplicação

Tabela	Campo
sn_grc_reg_change_external_theme	Tema regulatório externo
sn_grc_reg_change_external_regulatory_body	Órgão regulador externo
sn_grc_reg_change_external_sector	Setor regulatório externo
sn_grc_reg_change_external_content_type	Tipo de conteúdo regulatório externo
sn_grc_reg_change_external_jurisdiction	Jurisdição regulatória externa
tema sn_grc_reg_change_	Tema regulatório
sn_grc_reg_change_regulamentar_body	Órgão regulador
sn_grc_reg_change_sector	Setor regulatório
sn_grc_reg_change_content_type	Tipo de conteúdo regulatório
sn_grc_reg_change_jurisdição	Jurisdição regulatória

Integrações com conteúdo de terceiros para GRC

A aplicação Integrações com conteúdo de terceiros para GRC ajuda a padronizar o processo de integração de conteúdo em várias aplicações GRC, fornecendo uma estrutura comum para seus provedores de conteúdo.

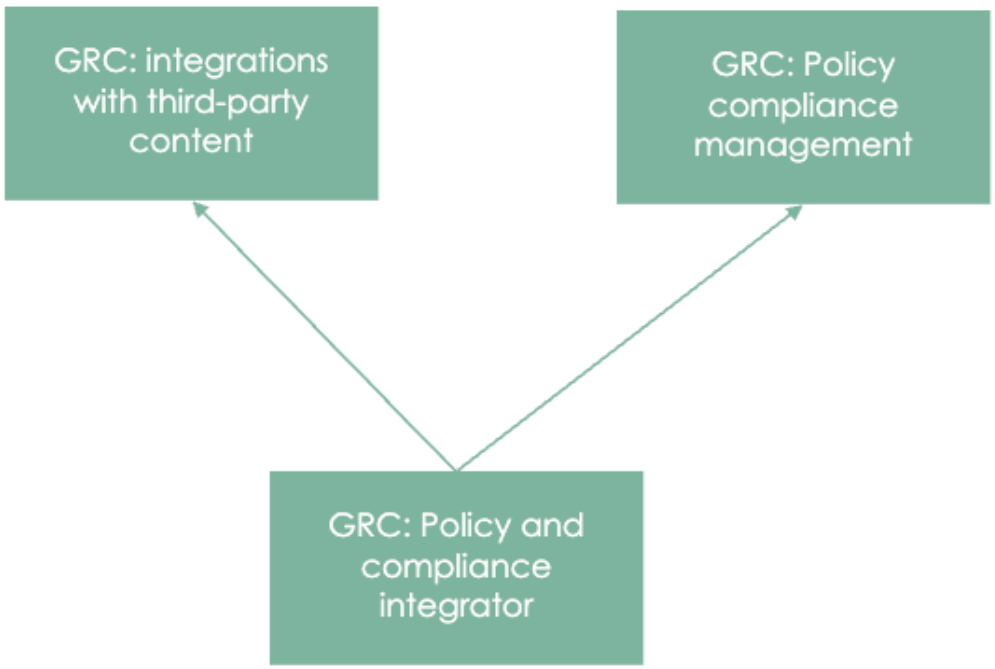
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Em Xanadu, você pode usar a aplicação Integrações com conteúdo de terceiros para GRC com a aplicação Integrador de política e conformidade para GRC. A aplicação Integrador de política e conformidade para GRC fornece as opções que permitem revisar, aprovar e importar os dados para as tabelas Gestão de políticas e conformidade.

Você pode instalar a aplicação Integrações com conteúdo de terceiros para GRC separadamente da ServiceNow Store. Quando você baixa a aplicação Integrador de política e conformidade para GRC do ServiceNow Store, a aplicação Integrações com conteúdo de terceiros para GRC é baixada automaticamente em sua instância, conforme mostrado no diagrama a seguir.

Integrador de política e conformidade para GRC estrutura de download da aplicação



Tradução automática

Nota:
A aplicação Integrações com conteúdo de terceiros para GRC não está visível no navegador de aplicações em uma instância.

Quando as aplicações Integrações com conteúdo de terceiros para GRC e Integrador de política e conformidade para GRC são baixadas em sua instância, um usuário com a função sn_grc_cim.admin pode executar as tarefas relacionadas ao fluxo de trabalho da aplicação.

Para obter mais informações sobre as funções de usuário, consulte Funções de usuário para o processo de integração e Criar um usuário com a função sn_grc_cim.admin.

Funções de usuário para o processo de integração

Você deve atribuir as funções de usuário necessárias para o processo de integração geral associado às aplicações Integrações com conteúdo de terceiros para GRC e Integrador de política e conformidade para GRC.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode atribuir as seguintes funções com as aplicações Integrações com conteúdo de terceiros para GRC e Integrador de política e conformidade para GRC.

Funções de usuário

Títulos de função	Descrição
sn_grc_cim.admin	Como um usuário com a função sn_grc_cim.admin, você pode acessar as APIs e as tabelas na aplicação Integrações com conteúdo de terceiros para GRC.
sn_grc_cim.manager	Como um usuário com a função sn_grc_cim.manager, você tem acesso de leitura e gravação às tabelas na aplicação Integrações com conteúdo de terceiros para GRC.
sn_compliance.manager	A função sn_compliance.manager herda a função sn_grc_cim.manager. Como um usuário com a função sn_compliance.manager, você tem acesso de leitura e gravação às tabelas na aplicação GRC: Gestão de políticas e conformidade.
sn_compliance.admin	A função sn_compliance.admin herda a função sn_grc_cim.admin. Como um usuário com a função sn_compliance.admin, você pode acessar as tabelas na aplicação GRC: Gestão de políticas e conformidade.

Criar um usuário com a função sn_grc_cim.admin

Crie um usuário com a função sn_grc_cim.admin para executar as tarefas relacionadas ao processo de integração e importação de conteúdo.

Antes de Iniciar

Nota:
Certifique-se de ter instalado a aplicação Integrações com conteúdo de terceiros para GRC em sua instância. Para obter mais informações, consulte Integrações com conteúdo de terceiros para GRC.

Função necessária: sn_grc_cim.admin, sn_compliance.admin

Procedimento

1. Faça login em uma instância com a função sn_compliance.admin e atribua a função sn_grc_cim.admin a um usuário.

   Nota:
   A função sn_compliance.manager herda a função sn_grc_cim.manager. Da mesma forma, a função sn_compliance.admin herda a função sn_grc_cim.admin.

   Como um usuário com a função sn_grc_cim.admin, você pode acessar todas as APIs necessárias para inserir os registros na aplicação Integrações com conteúdo de terceiros para GRC. Como um usuário com a função sn_grc_cim.manager, você tem acesso de gravação às tabelas da aplicação Integrações com conteúdo de terceiros para GRC.

2. Navegue até a aplicação Integrador de política e conformidade para GRC em uma instância para executar o fluxo de trabalho.
   Para obter as próximas etapas que você deve executar no fluxo de trabalho da aplicação Integrador de política e conformidade para GRC, consulte Fluxo de trabalho para Integrador de política e conformidade para GRC.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração de questionário de coleta de informações padronizadas (SIG)

O Avaliações compartilhadas Questionário de coleta de informações padronizadas (SIG) é usado para obter a documentação de avaliação necessária de um terceiro. O contato de terceiros pode carregar uma planilha SIG pré-preenchida ou responder a um questionário baseado em formulário que é importado para a instância.

GRC: integração de questionário SIG versão 18.x tem modelos SIG para 2024, 2023, 2022 e 2021. Se um fornecedor carregar uma versão anterior ao SIG 2021, todas as respostas para perguntas correspondentes serão importadas e todas as respostas para perguntas que não correspondem serão importadas com respostas vazias para o fornecedor responder mais tarde.

Instale o GRC: Integração de questionário SIG

O plug-in GRC: SIG Questionnaire Integration instala os modelos de questionário SIG para uso com a aplicação GRC: Gestão de risco de terceiros.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk.admin, administrador

Conclua a check-list de configuração a seguir antes da instalação. Essas tarefas de configuração são necessárias para uma instalação sem problemas.

Configuração de tarefa	Descrição
Verifique se os plug-ins ServiceNow estão ativados.	Ative o plug-in Gestão de risco de terceiros (com.sn_vdr_risk_asmt). Para verificar se este plug-in está ativado, navegue até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância. A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou. Para obter mais informações, consulte Configuração do Gestão de risco de terceiros e as instruções para ativar uma aplicação GRC autorizada de ServiceNow® Store: Ativar uma aplicação GRC ServiceNow Store autorizada e Baixar uma aplicação [GRC de ServiceNow Store pela primeira vez.

Procedimento

1. Faça login na instância em que você deseja instalar a aplicação.
2. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
   Uma lista de apps disponíveis para instalação é exibida.
3. Localize o aplicativo, selecione-o e selecione **Instalar**.
   O app instala o plug-in GRC: Gestão de risco de terceiros (com.sn_vdr_risk_asmt) e o plug-in GRC SIG Questionnaire Integration (com.sn_sig_asmt).

Nota:
Ao desinstalar o aplicativo, marque a caixa de seleção para manter os perfis e indicadores de tipos de perfil.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Verificar a integração do questionário SIG em Gestão de risco de terceiros

Depois de instalar a Integração de questionário SIG, verifique se os modelos de questionário SIG estão disponíveis na aplicação Gestão de risco de terceiros.

Antes de Iniciar

Função necessária: gerente de risco de terceiros (sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager)

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de Avaliação** > **Modelos de Questionário**.
2. Confirme se os seguintes questionários estão disponíveis.
   - SIG completo 2024, 2023, 2022 e 2021
   - SIG Core 2024, 2023, 2022 e 2021
   - SIG Lite 2024, 2023, 2022 e 2021

GRC aceleradores de caso de uso

Os aceleradores de caso de uso podem incluir escopos predefinidos, políticas específicas, controles, riscos, auditoria, planos de teste, painéis e relatórios que fornecem aos clientes uma vantagem operacional ao adotar várias regulamentações e estruturas.

Use a documentação a seguir para os recursos de instalação, verificação e emissão de relatórios dos GRC aceleradores de caso de uso no ServiceNow Store.

Salvo indicação em contrário, cada acelerador de caso de uso requer que você tenha os produtos ServiceNow GRC instalados e ativados em sua instância.

Acelerador do Cyber Risk Institute

O Cyber Risk Institute (CRI) está focado em colaborar com os setores financeiros e reguladores para simplificar a padronização na gestão de riscos. Para uma melhor gestão de conformidade cibernética, o CRI fornece um perfil de CRI com o consentimento do setor financeiro.

O perfil da estrutura de CRI se alinha com o FCS do NIST v2.0. O perfil e as avaliações de CRI ajudam você a implementar a estrutura de CRI para aprimorar a gestão de conformidade cibernética. Essa estrutura inclui declarações de diagnóstico detalhadas, como objetivos de controle alinhados com o FCS 2.0 do NIST que são mapeados para as referências regulatórias de serviços financeiros, como citações de serviços financeiros do FFIEC CAT e outros.

Como parte do Acelerador do Cyber Risk Institute (CRI), você pode:

- Importe um perfil de CRI que contém documentos de autoridade relevantes, citações e objetivos de controle com base no FCS do NIST.
- Simplifique o processo de conformidade com hierarquização e seleção automatizadas de avaliações de CRI, realizadas usando o mecanismo de avaliação inteligente.
- Crie controles automaticamente com base no nível e gere uma pontuação de conformidade a partir das respostas de avaliação do CRI, que são acumuladas no nível da entidade.

Para obter mais informações, consulte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Executar avaliação de hierarquização de CRI para determinar o valor de camada da entidade.
- Verificar o NIST CSF Use Case Accelerator.

Cybersecurity Controls Accelerator

O Cybersecurity Controls Accelerator ™ permite que os usuários adotem facilmente os Controles CIS da Central de Segurança na Internet ™ para aprimorar sua preparação geral de segurança e postura de defesa cibernética.

A adoção do CIS Control é aprimorada ao direcionar as principais metodologias de segurança cibernética para o nível de maturidade e prontidão do usuário.

O Cybersecurity Controls Accelerator contém o documento de autoridade CIS Controls versão 7.1, 191 citações CIS associadas e 191 objetivos de controle CIS que estão relacionados às citações.

A aplicação Acelerador de monitoramento de controles de tecnologia (com.sn_grc_infosec), que também deve ser baixada para usar o Cybersecurity Controls Accelerator, inclui 171 (26 básicos) modelos de indicador predefinidos que são mapeados para os controles CIS. Esses modelos de indicador fornecem validação de controle automatizada e monitoramento contínuo.

Suporte para controles CIS ™ v8

A partir da versão [Xanadu, o Cybersecurity Controls Accelerator oferece suporte a documentos de autoridade, citações e objetivos de controle do CIS Controls ™ v8 que estão relacionados às citações.

Conteúdo para CSA CCM v4.0

A partir da versão [Xanadu, o Cybersecurity Controls Accelerator oferece suporte ao conteúdo da Matriz de controles em nuvem da Cloud Security Aliance (CSA CCM v4.0), como Documento de autoridade, Citações e Objetivos de controle.

Baixar o Cybersecurity Controls Accelerator

Antes de executar a aplicação GRC: Cybersecurity Controls Accelerator em sua instância, você deve baixá-la do ServiceNow Store.

Antes de Iniciar

Antes de executar a aplicação Cybersecurity Controls Accelerator, você deve baixar e ativar as seguintes aplicações GRC :

- GRC: Gestão de políticas e conformidade
- GRC: perfis
- GRC: Technology Controls Monitoring Accelerator

Função necessária: administrador

Procedimento

Siga as instruções para Baixar uma aplicação [GRC de ServiceNow Store pela primeira vez.

Como monitorar controles de segurança cibernética

Depois de acessar o Cybersecurity Controls Accelerator, você pode monitorar os controles usando esses módulos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cybersecurity Controls Accelerator módulos

Aplicação/ módulo	Descrição
Controles CIS	
Documentos de Autoridade	O módulo **Documentos de autoridade** fornece uma lista de documentos de autoridade, incluindo os documentos de autoridade CIS Controls v7.1 e v8. Os documentos de autoridade incluem referências a citações e objetivos de controle. Os documentos de autoridade são armazenados na tabela Documento de autoridade [sn_compliance_authority_document].
Citações	O módulo **Citações** fornece uma lista de citações contidas no documento de autoridade CIS Controls v7.1 e v8. Cada citação pode incluir um ou mais objetivos de controle e se refere a: • Referências de conteúdo • Objetos de informação As citações são armazenadas na tabela Citação [sn_compliance_citation].
Objetivos de Controle	O módulo **Objetivos de controle** fornece uma lista de objetivos de controle associados às citações no documento de autoridade Controles CIS v7.1 e v8. Cada objetivo de controle pode incluir um ou mais dos seguintes itens: • Tipos de entidade • Entidades adicionais • Políticas • Controles • Modelos de indicador • Exceções às políticas • Problemas • Declarações de risco • Referências de conteúdo Os objetivos de controle são armazenados na tabela Objetivo de controle [sn_compliance_policy_statement]
Modelos de indicador	O módulo **Modelos de indicador** fornece uma lista de modelos de indicador predefinidos que são mapeados para os controles CIS. Os modelos de indicador automatizam a validação de controle e fornecem monitoramento contínuo. Referência do modelo de indicador para conteúdo [sn_grc_m2m_ind_temp_cont]

Como mencionado anteriormente, a aplicação Acelerador de monitoramento de controles de tecnologia (com.sn_grc_infosec) é uma aplicação dependente quando você baixa a aplicação Cybersecurity Controls Accelerator. A aplicação Acelerador de monitoramento de controles de tecnologia fornece modelos de indicador predefinidos que são mapeados para os Controles CIS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Caso você decida não implementar a aplicação Cybersecurity Controls Accelerator, ainda poderá usar a Acelerador de monitoramento de controles de tecnologia para validar a conformidade com o CIS e a ISO 27002 por meio da Unified Compliance Framework (UCF) da aplicação Gestão de políticas e conformidade. Para obter mais informações, consulte Acelerador de monitoramento de controles de tecnologia.

Controles UCF mapeados para modelos de indicador

Se você usar os documentos de autoridade CIS ou ISO importados do UCF, ainda poderá gerenciar atividades de conformidade usando os modelos de indicador monitorados automaticamente 285 (171 CIS e 114 ISO).

Os modelos de indicador 171 são mapeados para os objetivos de controle 171 CIS fornecidos com a aplicação Cybersecurity Controls Accelerator.

Nota:
as informações nos 26 modelos básicos de indicador são extraídas de várias aplicações ServiceNow ITx, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Modelos de indicador básico para controles CIS

Controle CIS	Descrição	Aplicações de origem ITx
Controle CIS 1.1	Utilize uma ferramenta de descoberta ativa para identificar dispositivos conectados à rede da organização e atualizar o inventário de ativos de hardware.	Descoberta
Controle CIS 1.2	Utilize uma ferramenta de descoberta passiva para identificar dispositivos conectados à rede da organização e atualizar automaticamente o inventário de ativos de hardware da organização.	Descoberta
Controle CIS 1.4	Mantenha um inventário preciso e atualizado de todos os ativos de tecnologia com potencial para armazenar ou processar informações. Este inventário deve incluir todos os ativos de hardware, estejam eles conectados à rede da organização ou não.	Descoberta
Controle CIS 1.5	Certifique-se de que o inventário de ativos de hardware registre o endereço de rede, o endereço de hardware, o nome da máquina, o proprietário do ativo de dados e o departamento de cada ativo e se o ativo de hardware foi aprovado para se conectar à rede.	Descoberta
Controle CIS 1.6	Certifique-se de que os ativos não autorizados sejam removidos da rede, colocados em quarentena ou que o inventário seja atualizado em tempo hábil.	Descoberta
Controle CIS 1.7	Utilize o controle de acesso no nível da porta, seguindo os padrões 802.1x, para controlar quais dispositivos podem ser autenticados na rede. O sistema de autenticação deve ser vinculado aos dados do inventário de ativos de hardware para garantir que somente dispositivos autorizados possam se conectar à rede.	Descoberta
Controle CIS 1.8	Use certificados de cliente para autenticar ativos de hardware que se conectam à rede confiável da organização.	Descoberta
Controle CIS 2.1	Mantenha uma lista atualizada de todos os softwares autorizados necessários na empresa para qualquer finalidade de negócios em qualquer sistema de negócios.	Software Asset Management
Controle CIS 2.2	Certifique-se de que somente aplicações de software ou sistemas operacionais atualmente compatíveis com o fornecedor do software sejam adicionados ao inventário de software autorizado da organização. O software sem suporte deve ser marcado como sem suporte no sistema de inventário.	Software Asset Management

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles CIS

Controle CIS	Descrição	Aplicações de origem ITx
Controle CIS 2.3	Utilize ferramentas de inventário de software em toda a organização para automatizar a documentação de todos os softwares nos sistemas de negócios.	Software Asset Management
Controle CIS 2.4	O sistema de inventário de software deve rastrear o nome, a versão, o fornecedor e a data de instalação de todos os softwares, incluindo sistemas operacionais autorizados pela organização.	Software Asset Management
Controle CIS 2.5	O sistema de inventário de software deve ser vinculado ao inventário de ativos de hardware para que todos os dispositivos e softwares associados sejam rastreados de um único local.	CMDB
Controle CIS 3.1	Utilize uma ferramenta de verificação de vulnerabilidades atualizada e compatível com SCAP para verificar automaticamente todos os sistemas na rede semanalmente ou com mais frequência para identificar todas as possíveis vulnerabilidades nos sistemas da organização.	Resposta a vulnerabilidades
Controle CIS 3.2	Execute a verificação de vulnerabilidades autenticada com agentes em execução localmente em cada sistema ou com verificadores remotos configurados com direitos elevados no sistema que está sendo testado.	Resposta a vulnerabilidades
Controle CIS 3.6	Compare regularmente os resultados das verificações de vulnerabilidades consecutivas para verificar se as vulnerabilidades foram corrigidas em tempo hábil.	Resposta a vulnerabilidades
Controle CIS 3.7	Utilize um processo de classificação de risco para priorizar a correção de vulnerabilidades descobertas.	Resposta a vulnerabilidades
Controle CIS 15.1	Mantenha um inventário de pontos de acesso sem fio autorizados conectados à rede com fio.	CMDB
Controle CIS 16.1	Mantenha um inventário de cada um dos sistemas de autenticação da organização, incluindo aqueles localizados no local ou em um provedor de serviço remoto.	CMDB
Controle CIS 18.5	Use somente algoritmos de criptografia padronizados e amplamente revisados.	Descoberta
Controle CIS 18.8	Estabeleça um processo para aceitar e lidar com relatórios de vulnerabilidades de software, incluindo o fornecimento de um meio para que entidades externas entrem em contato com seu grupo de segurança.	Resposta a vulnerabilidades
Controle CIS 19.1	Certifique-se de que haja planos de resposta a incidentes por escrito que definam as funções do pessoal, bem como as fases de tratamento/gestão de incidentes.	Resposta a incidentes de segurança
Controle CIS 19.2	Atribua cargos e deveres para lidar com incidentes de computador e rede a indivíduos específicos e garanta o acompanhamento e a documentação em todo o incidente até a resolução.	Resposta a incidentes de segurança
Controle CIS 19.3	Designe a equipe de gestão, bem como os backups, que darão suporte ao processo de manipulação de incidentes, agindo nas principais funções de tomada de decisão.	Resposta a incidentes de segurança
Controle CIS 19.4	Elabore padrões para toda a organização para o tempo necessário para que os administradores do sistema e outros membros da força de trabalho relatem eventos anômalos à equipe de tratamento de incidentes, os mecanismos para esse	Resposta a incidentes de segurança

Tradução automática

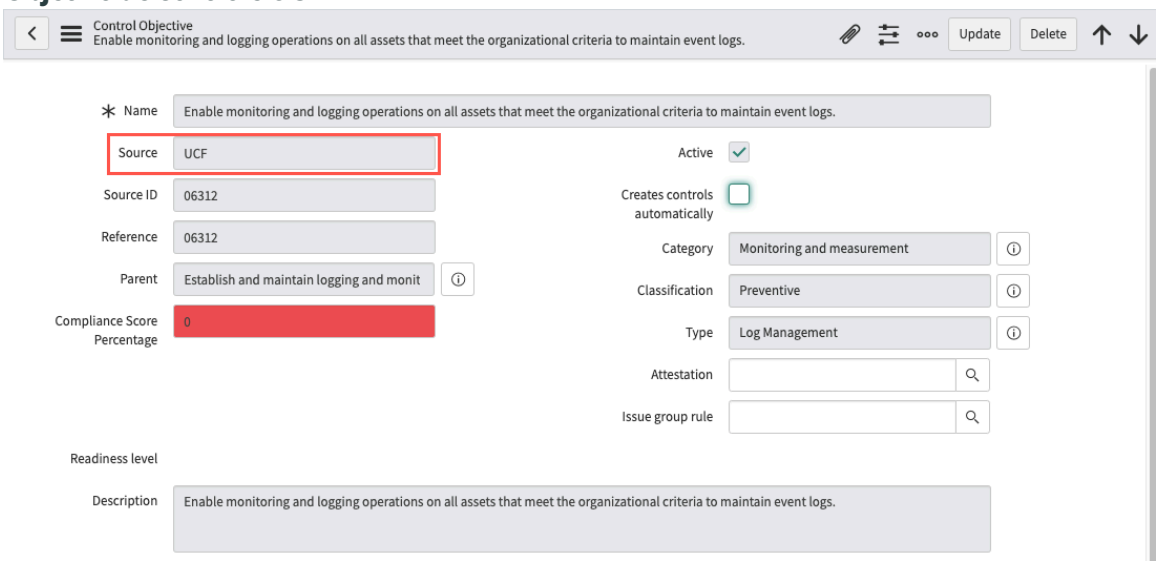
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles CIS

Controle CIS	Descrição	Aplicações de origem ITx
	tipo de relatório e o tipo de informação que deve ser incluída na notificação de incidentes.	
Controle CIS 19.6	Publique informações para todos os membros da força de trabalho sobre como relatar anomalias e incidentes de computador para a equipe de tratamento de incidentes. Essas informações devem ser incluídas em atividades de conscientização de funcionários de rotina.	Resposta a incidentes de segurança
Controle CIS 19.8	Crie um esquema de pontuação e priorização de incidentes com base em impactos conhecidos ou potenciais para sua organização. Utilize a pontuação para definir a frequência de atualizações de status e procedimentos de escalação.	Resposta a incidentes de segurança

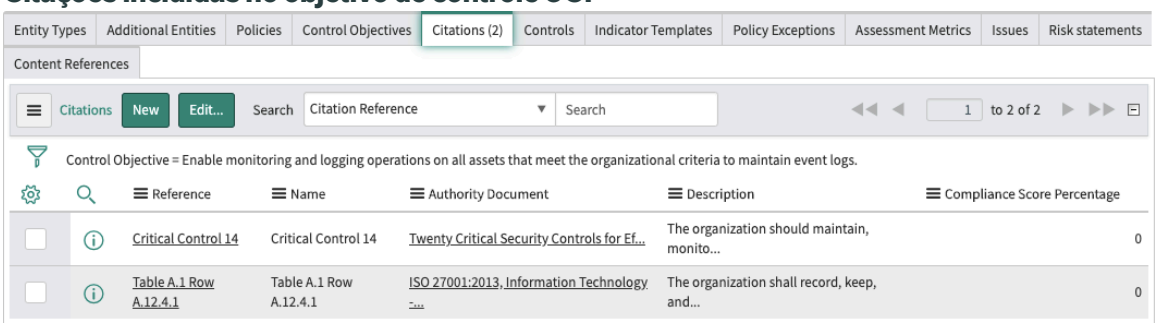
Os objetivos de controle que são baixados do UCF têm o UCF como origem, conforme mostrado abaixo.

Objetivo de controle UCF



Se você clicar na lista relacionada **Citações**, poderá ver que duas citações estão presentes: uma obtida do CIS e uma de documentos de autoridade ISO 27001 do UCF.

Citações incluídas no objetivo de controle UCF



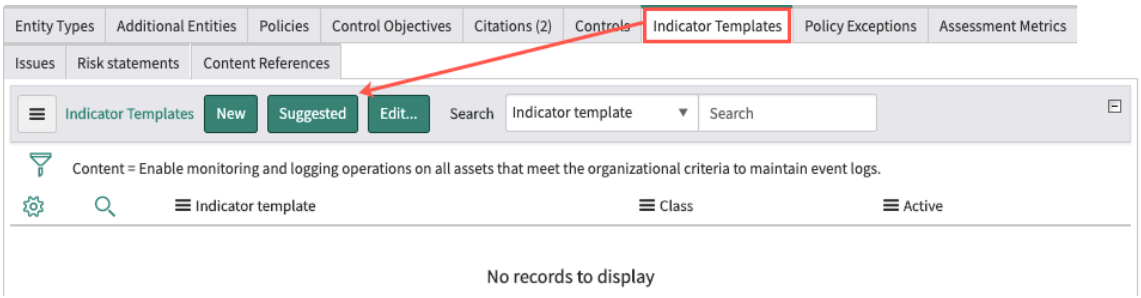
Essas citações permitem que você use os controles CIS baixados do UCF, em vez dos controles CIS incluídos com a aplicação Cybersecurity Controls Accelerator, enquanto ainda associa os controles aos modelos de indicador fornecidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

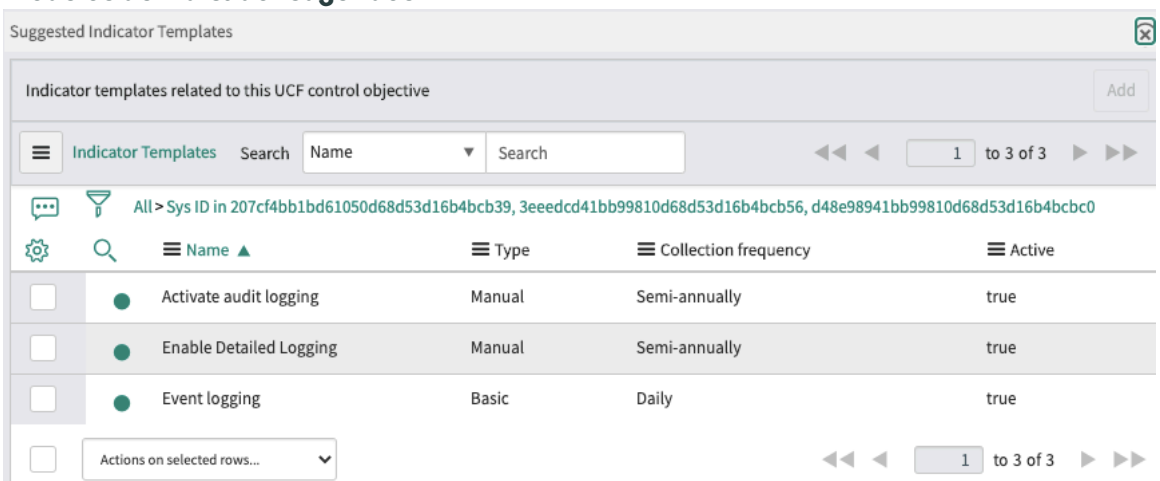
Se você quiser associar este objetivo de controle UCF a modelos de indicador semelhantes, clique na lista relacionada **Modelos de indicador** e clique no botão **Sugerido**.

Lista relacionada de modelos de indicador



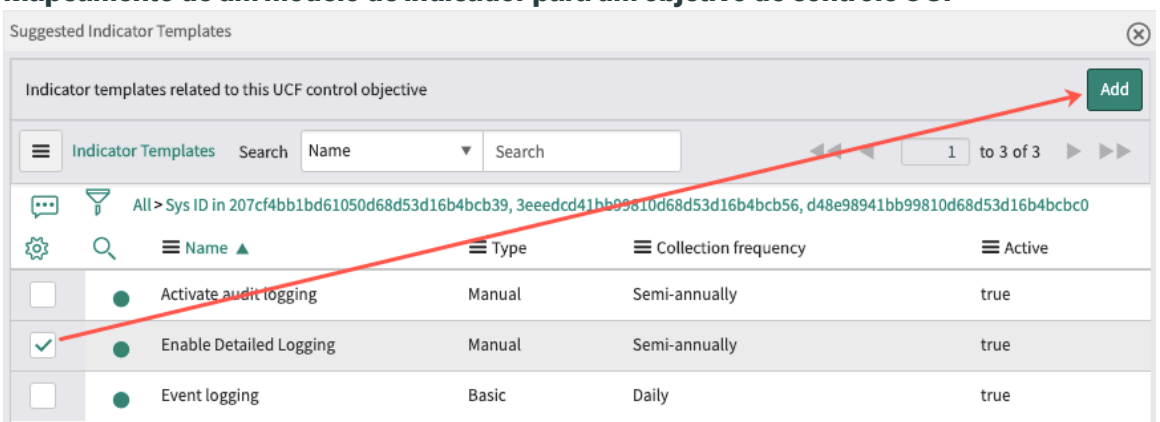
Uma lista de modelos de indicador que podem ser aplicados ao objetivo de controle selecionado é mostrada.

Modelos de indicador sugeridos



Selecione os modelos de indicador que você deseja mapear para o objetivo de controle do UCF e clique em **Adicionar**.

Mapeamento de um modelo de indicador para um objetivo de controle UCF



GDPR DPIA Use Case Accelerator

O Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR) é um regulamento pelo qual a Comissão Europeia pretende fortalecer e unificar a proteção de dados para indivíduos na União Europeia (UE).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
GRC: GDPR DPIA Accelerator agora está obsoleto e não é mais compatível ou disponível para nova ativação. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

GDPR DPIA Use Case Accelerator em poucas palavras

O ServiceNow® GDPR DPIA Use Case Accelerator permite que você execute avaliações de impacto de proteção de dados (DPIA) para proteger os dados pessoais de indivíduos dentro e fora da UE. O diagrama e as etapas a seguir descrevem o fluxo do sistema GDPR DPIA Use Case Accelerator.



1. Um destino se refere à associação entre uma entidade e uma atividade de processamento de dados. Os destinos podem ser criados manualmente ou você pode gerá-los automaticamente marcando a caixa de seleção **Gerar destino** na tela da entidade.
2. Uma avaliação preliminar pode ser realizada em uma meta para determinar se ela é considerada uma operação de alto risco e para decidir quais procedimentos de mitigação são necessários.
3. Com base nas descobertas da avaliação preliminar, você pode criar um risco de DPIA para executar uma avaliação de DPIA do GDPR. Os executivos de risco e os responsáveis por processamento de dados podem exibir o andamento da avaliação e as respostas dos participantes da avaliação.
4. Se um entrevistado de avaliação selecionou medidas de mitigação na avaliação, uma tarefa de mitigação de risco será criada após a conclusão da avaliação.
5. O GDPR DPIA Use Case Accelerator painel de visão geral fornece uma visão executiva de vários pontos de dados, como riscos, avaliações e medidas de redução de risco, ajudando os GDPR DPIA GDPR DPIA executivos e funcionários a identificar áreas de preocupação rapidamente.

Avaliações realizadas usando o GDPR DPIA Use Case Accelerator

Dois tipos de avaliações podem ser realizados: avaliações preliminares e avaliações de GDPR DPIA.

Avaliações preliminares (também conhecidas como avaliações de destino do GDPR DPIA): as avaliações preliminares são realizadas diretamente em uma meta de operação de processamento de dados. Um destino contém informações que são compartilhadas entre ServiceNow Governança, risco e conformidade aplicações e aplicações aceleradoras de caso de uso, incluindo o GDPR DPIA Use Case Accelerator. O destino ajuda a avaliar determinadas características principais da operação de processamento de dados, como finalidade, necessidade e critérios de avaliação, e a avaliação preliminar ajuda os usuários a chegar a uma conclusão e determinar procedimentos de mitigação quando a operação de processamento de dados é considerada alta - operação de risco.

Avaliações de DPIA do GDPR: as avaliações de DPIA são normalmente realizadas para operações de processamento de dados de alto risco; ou seja, para destinos. No entanto, as avaliações de DPIA não são avaliadas diretamente nos destinos. Em vez disso, eles são

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

avaliados usando a funcionalidade de avaliação de risco fornecida na aplicação Gestão de riscos. As avaliações de DPIA são chamadas no contexto GDPR DPIA Use Case Accelerator de risco de DPIA.

Como resultado de uma avaliação preliminar, os executivos de risco podem criar riscos. Estes são os riscos reais que foram identificados na avaliação da meta da avaliação preliminar. Embora seja recomendável que os executivos de risco aproveitem a aplicação Gestão de riscos para registrar esses riscos, eles também podem registrá-los usando a aplicação GDPR DPIA Use Case Accelerator, conforme descrito nesta seção.

Nota:
Dois tipos de conteúdo são habilitados pela aplicação GDPR DPIA Use Case Accelerator : conteúdo principal e conteúdo de demonstração. O conteúdo principal pode ser acessado diretamente pelos módulos configurados em **DPIA do GDPR** > **Conteúdo**. O conteúdo de demonstração pode ser acessado indiretamente pelas aplicações no pacote de produtos GRC. O conteúdo principal e o conteúdo de demonstração podem ser exibidos usando painéis e relatórios.

Quem usa o GDPR DPIA Use Case Accelerator

Persona	Descrição
Agente de proteção de dados	Garante que uma organização aplique as leis que protegem os dados pessoais de indivíduos. A designação, a posição e as tarefas de um DPO dentro de uma organização são descritas nos artigos 37, 38 e 39 do Regulamento geral de proteção de dados da UE.
Executivo de risco	Garante que os riscos sejam identificados e gerenciados de forma consistente em toda a organização. Facilita as avaliações de impacto da proteção de dados de acordo com a estratégia da organização.
Administrador de Governança, risco e conformidade	Fornece acesso a todas as aplicações em **GDPR** > **Administração**.

GDPR DPIA Use Case Accelerator conceitos de suporte

Familiarize-se com esses conceitos, desenvolvidos a partir da orientação de GDPR DPIA.

Conceito	Descrição
Operação de processamento de dados (ou atividade)	O processamento cobre uma ampla variedade de operações realizadas em dados pessoais. Inclui a coleta, gravação, organização, estruturação, armazenamento, adaptação ou alteração, recuperação, consulta, uso, divulgação por transmissão, disseminação ou disponibilização, alinhamento ou combinação, restrição, exclusão ou destruição de dados pessoais. O GDPR se aplica ao processamento de dados pessoais total ou parcialmente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conceito	Descrição
	por meios automatizados, bem como ao processamento não automatizado se fizer parte de um sistema de arquivamento estruturado. Uma operação de processamento de dados (ou atividade) em uma aplicação GDPR DPIA é um destino (explicado abaixo) que é definido com precisão para representar uma operação de processamento conforme descrito no regulamento do GDPR.
Avaliação de impacto da proteção de dados (DPIA)	Uma DPIA é uma avaliação do impacto das operações de processamento de dados na proteção de dados pessoais e, mais especificamente, uma avaliação da probabilidade e gravidade dos riscos para os direitos e liberdades dos indivíduos resultantes de uma operação de processamento. De acordo com o GDPR, os controladores são obrigados a realizar avaliações de DPIA antes de executar uma operação de processamento de dados que provavelmente resultará em alto risco para os direitos e liberdades dos indivíduos. DPIA é uma avaliação de risco na aplicação GDPR DPIA. Os módulos de registro de DPIA facilitam a criação, a execução e o acompanhamento das avaliações de DPIA usando a aplicação ServiceNow® Gestão de riscos. Uma avaliação de DPIA é iniciada em Gestão de riscos e o fluxo de trabalho do sistema de base ajuda a orientar a avaliação de DPIA para aproveitar os recursos de avaliação de risco padrão.
Regulamento geral de proteção de dados (GDPR)	Este regulamento protege as pessoas físicas para o processamento de dados pessoais e a livre movimentação desses dados. Revoga a Diretiva 95/46/EC (Diretiva de proteção de dados). A aplicação GDPR DPIA Use Case Accelerator é compatível com DPIA e fornece uma abordagem estruturada para a realização de avaliações.
Operação (ou atividade) de processamento de alto risco	Esta é uma operação de processamento avaliada como tendo uma alta probabilidade e gravidade de dano e provavelmente resultará em um alto risco para os direitos e liberdades da pessoa física. Normalmente, as organizações fazem uma pré-determinação (ou seja, antes de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conceito	Descrição
	executar uma avaliação de DPIA) se uma operação de processamento de dados for de alto risco com base em vários fatores específicos da organização e da natureza de seus serviços. Os DPIAs geralmente são realizados após essa pré-determinação. Uma operação de processamento de dados (ou atividade) na aplicação GDPR DPIA Use Case Accelerator é chamada de destino. Um destino pode ser sinalizado como "alto risco" para indicar que é uma operação de processamento de alto risco.
Risco	GDPR descreve vários componentes do DPIA que se sobrepõem a componentes bem definidos da gestão de riscos. Em termos de gestão de riscos, uma DPIA tem como objetivo “gerenciar riscos” aos direitos e liberdades das pessoas físicas, usando os seguintes processos: • estabelecendo o contexto: “levando em conta a natureza, o escopo, o contexto e as finalidades do processamento e as origens do risco” • avaliar os riscos: “avaliar a probabilidade e a gravidade específicas do alto risco” • tratar os riscos: “mitigar esse risco” e “garantir a proteção dos dados pessoais” e “demonstrar a conformidade com este regulamento” Para facilitar o registro em log dos riscos como resultado da avaliação DPIA, a aplicação GDPR DPIA Use Case Accelerator fornece os módulos Registro de riscos e Avaliações de riscos.
Meta	O destino é a base do GDPR DPIA Use Case Accelerator e de todos os conceitos relacionados. O destino é uma tabela compartilhada entre os produtos ServiceNow® GRC e vários aceleradores de caso de uso. Eles são semelhantes ao conceito de entidades nas aplicações principais GRC. Eles são opcionalmente vinculados a entidades, mas são usados para todos os atributos específicos dos aceleradores de caso de uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Baixar o GDPR DPIA Use Case Accelerator

Antes de executar GRC: GDPR DPIA Use Case Accelerator em sua instância, você deve baixá-la do ServiceNow Store. Você pode verificar a instalação.

Antes de Iniciar

Nota:
A partir da versão Rome, o GRC: GDPR DPIA Accelerator está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Antes de executar a aplicação GDPR DPIA Use Case Accelerator, você deve baixar e ativar as seguintes aplicações GRC :

- Gestão de auditorias
- Gestão de políticas e conformidade
- Gestão de riscos

Função necessária: administrador

Procedimento

Siga as instruções para Baixar uma aplicação [GRC de ServiceNow Store pela primeira vez.

Componentes instalados com GRC: GDPR DPIA Use Case Accelerator

Quando você baixa com sucesso o GRC: GDPR DPIA Use Case Accelerator, vários tipos de componentes são instalados, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

A partir da versão Rome, o GRC: GDPR DPIA Accelerator está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Responsável pelo processamento de dados [sn_irm_gdpr_dpia.data_processing_officer]	Garante que uma organização aplique as leis que protegem os dados pessoais de indivíduos. A designação, a posição e as tarefas de um DPO dentro de uma organização são descritas nos artigos 37, 38 e 39 do Regulamento geral de proteção de dados da UE.	• sn_risk.manager • sn_irm_gdpr_dpia_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Executivo de risco [sn_irm_gdpr_dpia.risk.executive]	Garante que os riscos sejam identificados e gerenciados de forma consistente em toda a organização. Facilita as avaliações de impacto da proteção de dados de acordo com a estratégia da organização.	• sn_risk.manager • sn_irm_gdpr_dpia_user
Usuário do GDPR DPIA [sn_irm_gdpr_dpia.user	Contém a função do usuário de destino no escopo sn_grc e a função do usuário na aplicação Gestão de riscos.	• sn_grc.target_user • sn_risk.usuário

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Avaliações Preliminares do GDPR [sn_irm_gdpr_dpia_m2m_assessment_i_target]	Uma tabela de relacionamento que associa avaliações preliminares à meta do GDPR.

Propriedades instaladas

Nome	Descrição
Avaliação de DPIA padrão sn_irm_gdpr_dpia_default_assessment	Os administradores de conformidade podem alterar esta configuração. • **Tipo**: lista de seleção • **Valor padrão**: avaliação GDPR DPIA • **Local**: **DPIA do GDPR** > **Administração** > **Propriedades**
Opção de GRC - Estrutura GDPR DPIA sn_irm_gdpr_dpia_default_framework	Os administradores de conformidade podem alterar esta configuração. • **Tipo**: lista de seleção • **Valor padrão**: GDPR DPIA • **Local**: **DPIA do GDPR** > **Administração** > **Propriedades**
Avaliação de destino do GDPR DPIA sn_irm_gdpr_dpia.gdpr_dpia_targets_assessment	Os administradores do sistema podem alterar esta configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição
	• **Tipo**: lista de seleção • **Valor padrão**: avaliação de metas de GDPR DPIA • **Local**: **DPIA do GDPR** > **Administração** > **Propriedades**

GDPR DPIA Use Case Accelerator visão geral do módulo

Depois de acessar o GDPR DPIA Use Case Accelerator, a aplicação oferece muitos módulos.

Nota:
A partir da versão Rome, o GRC: GDPR DPIA Accelerator está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

GDPR DPIA Use Case Accelerator módulos

Aplicação/módulo	Descrição
GDPR DPIA	Aplicação que habilita a aplicação GDPR DPIA Use Case Accelerator
Visão geral	GDPR DPIA painel executivo
Atividade de processamento de dados	
Criar Destino	Crie uma meta de GDPR.
Todos os destinos	Lista de todos os registros de destino com uma exibição personalizada para sinalizá-los facilmente como operação de processamento de dados (ou atividade)
Minhas aprovações	Lista de aprovações de metas aguardando aprovação do usuário conectado na capacidade de um responsável pelo processamento de dados (DPO)
Minhas Avaliações	Lista de avaliações preliminares que podem ser acessadas pelo usuário conectado.
Todas as Avaliações	Lista de avaliações preliminares
Registro de DPIA	
Novo	O módulo fornece a capacidade de criar um novo risco de DPIA
Em progresso	Lista de riscos de DPIA ativos
Desativado	Lista de riscos de DPIA inativos
Avaliações de DPIA	
Minhas Avaliações	Lista de GDPR DPIA avaliações que podem ser acessadas pelo usuário conectado
Todas as Avaliações	Lista de GDPR DPIA Avaliações
Registro de riscos	
Novo	O módulo fornece a capacidade de criar um novo risco
Em progresso	Lista de riscos ativos
Desativado	Lista de riscos inativos
Avaliações de risco	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

GDPR DPIA Use Case Accelerator módulos

Aplicação/módulo	Descrição
Minhas Avaliações	Lista de avaliações de risco que pode ser acessada pelo usuário conectado
Todas as Avaliações	Lista de avaliações de risco
Tarefas de mitigação de DPIA	
Minhas tarefas de mitigação de DPIA	Lista de tarefas de redução de risco de riscos de DPIA que podem ser acessadas pelo usuário conectado
Todas as tarefas de mitigação de DPIA	Lista de tarefas de redução de risco de riscos de DPIA
Conteúdo	
Tipos de avaliação	O módulo fornece acesso à lista de todas as avaliações em GDPR DPIA
Administração	
Escolhas	Lista de todas as opções de GRC e usada para revisar as configuradas para GDPR DPIA
Propriedades	O módulo exibe as propriedades do sistema configuradas para GDPR DPIA

Como trabalhar com atividades de processamento de dados

Os responsáveis por processamento de dados podem usar as opções no módulo Atividade de processamento de dados para criar metas, identificá-las como atividades de processamento de dados e executar GDPR DPIA avaliações de meta nelas para determinar se as metas são de alto risco.

Nota:
A partir da versão Rome, o GRC: GDPR DPIA Accelerator está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Criar um destino

No GDPR, uma meta se refere à associação entre uma entidade e uma atividade de processamento de dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_irm_gdpr_dpia.risk_executive ou sn_irm_gdpr_dpia.data_processing_officer

Nota:
A partir da versão Rome, o GRC: GDPR DPIA Accelerator está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

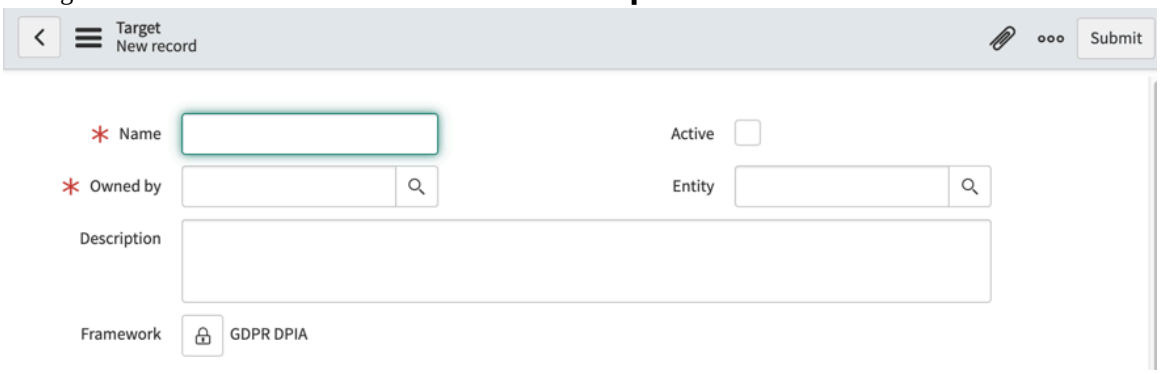
Uma avaliação de destino é executada em um destino para identificar se é uma atividade de processamento de dados. Se a avaliação voltar e o destino for identificado como de alto risco, crie um risco de DPIA para executar uma avaliação de DPIA e determinar como o risco pode ser atenuado. Os destinos podem ser criados manualmente ou você pode gerá-los automaticamente selecionando a verificação **Gerar destino** caixa no formulário Entidade ou no formulário Tipo de entidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **DPIA do GDPR** > **Atividade de processamento de dados** > **Criar Destino**.



2. Preencha os campos conforme necessário.

Campo	Descrição
Nome	Insira o nome do destino.
Pertencente a	Selecione o proprietário para este destino.
Descrição	Insira uma descrição que descreva o destino.
Ativo	Marque esta caixa de seleção para ativar o destino.
Entidade	Selecione a entidade associada a este destino. Uma entidade pode ter apenas um destino associado a ela.
Estrutura	O padrão deste campo é **GDPR DPIA**.

3. Siga um destes procedimentos:
   - Para salvar os dados, clique em **Atualizar**.
   - Para identificar o registro de destino como uma atividade de processamento de dados, clique aqui.
   - Para modificar a lista de entrevistados da avaliação, clique na guia Avaliações Preliminares.
   - Para executar uma avaliação preliminar no destino, clique em **Enviar avaliações**.
   - Para executar uma avaliação de DPIA no destino, clique em **Gerar DPIA**.

Identificar um destino como uma atividade de processamento de dados

Identificar um destino como uma atividade de processamento de dados é a primeira etapa para determinar se uma avaliação de processamento de dados deve ser realizada no destino.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_irm_gdpr_dpia.risk_executive ou sn_irm_gdpr_dpia.data_processing_officer

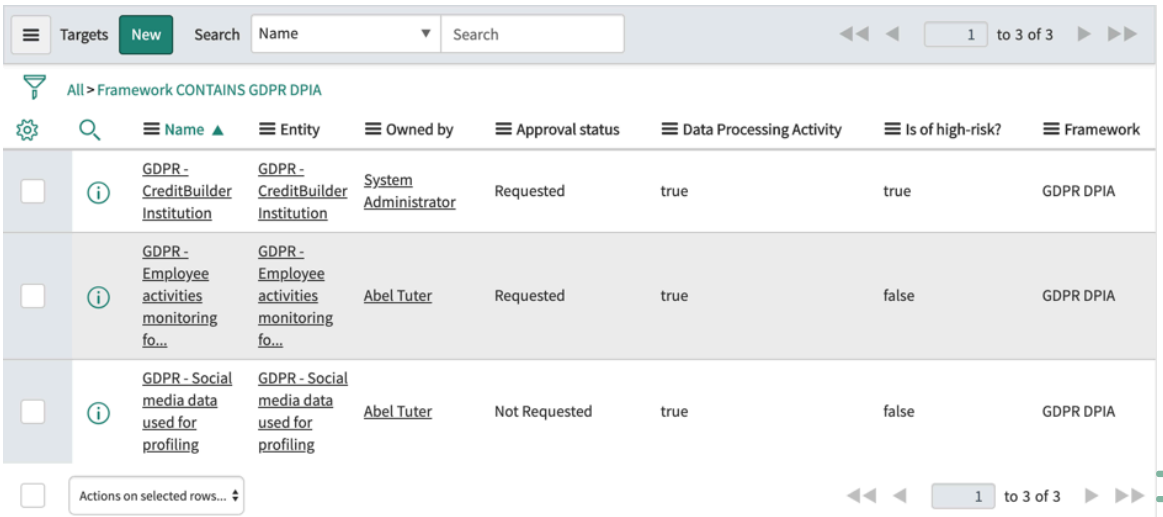
Nota:
A partir da versão Rome, o GRC: GDPR DPIA Accelerator está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Tradução automática

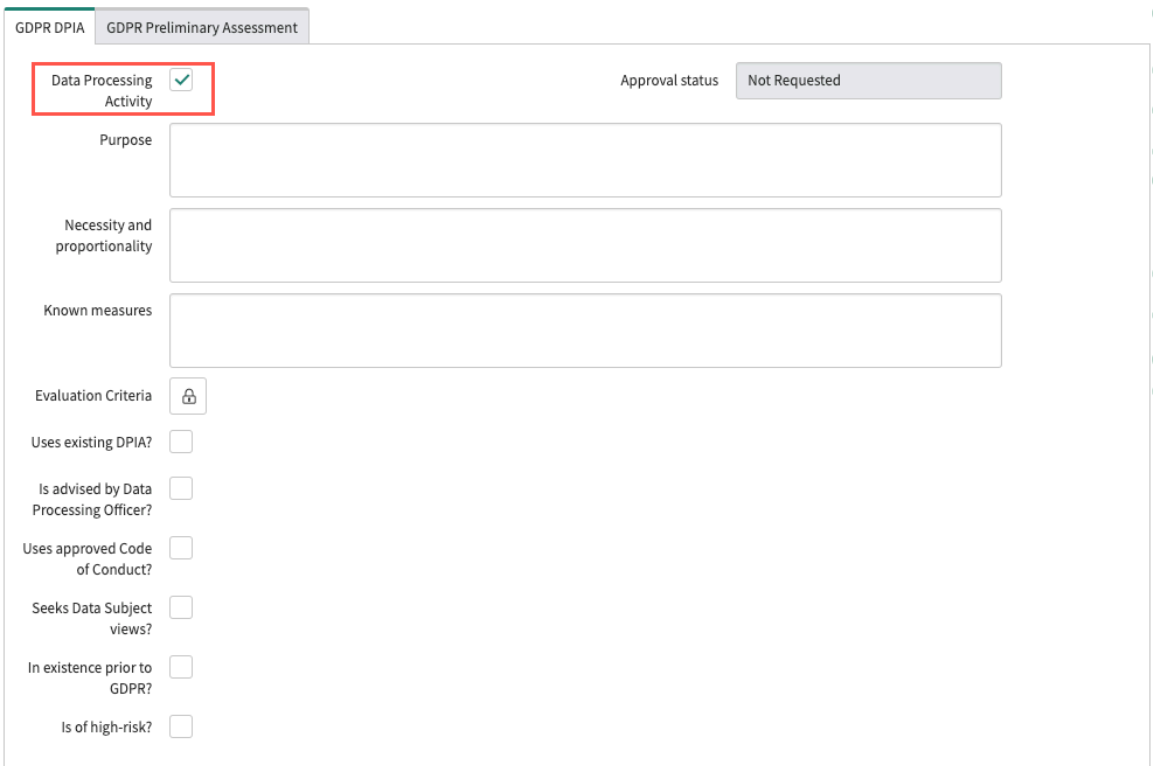
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **DPIA do GDPR** > **Atividade de processamento de dados** > **Todos os destinos**.



2. Selecione o registro de destino que você deseja identificar como uma atividade de processamento de dados.
3. Clique em **Atualizar**.
   Duas listas relacionadas são exibidas: **GDPR DPIA** e **GDPR Preliminary Assessment**.



4. Na guia **GDPR DPIA**, marque a caixa de seleção **Atividade de processamento de dados**.
5. Preencha os campos conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Status de Aprovação	Exibe o status atual do processo de aprovação.
Finalidade	A finalidade do destino. Inclua informações como onde a atividade é aplicável.
Necessidade e proporcionalidade	Uma avaliação da necessidade e proporcionalidade da meta em relação à sua finalidade.
Medidas conhecidas	Medidas para lidar com o risco, incluindo proteções, medidas de segurança e mecanismos para garantir a proteção dos dados pessoais.
Critérios de avaliação	Clique no ícone de cadeado e selecione os critérios a serem considerados para avaliar se a meta provavelmente resulta em alto risco. Os critérios são: ◦ Avaliação ou pontuação ◦ Tomada de decisão automatizada com efeito jurídico ou efeito semelhante significativo ◦ Monitoramento sistemático ◦ Dados confidenciais ou dados de natureza altamente pessoal ◦ Dados processados em larga escala ◦ Associação ou combinação de conjuntos de dados ◦ Dados relativos a assuntos de dados vulneráveis ◦ Uso inovador ou aplicação de novas soluções tecnológicas ou organizacionais ◦ Evitar que os indivíduos relativos aos dados exerçam um direito ou usem um serviço ou contrato
Usa DPIA existente?	Marque esta caixa de seleção se o destino usar um DPIA pré-existente, clique no ícone de cadeado e selecione os DPIAs associados a este destino na lista.
É aconselhado pelo responsável pelo processamento de dados?	Marque esta caixa de seleção se o destino exigir a aprovação de um responsável pelo processamento de dados. Em seguida, clique no ícone de cadeado e selecione o responsável pelo processamento de dados apropriado na lista.
Usa o Código de Conduta aprovado?	Marque esta caixa de seleção se o destino precisar estar em conformidade com um Código de Conduta quando seu impacto for acessado e insira o nome do Código de Conduta na caixa de texto.
Busca exibições do assunto dos dados?	Marque esta caixa de seleção se o destino exigir que as exibições dos titulares dos dados ou seus representantes sejam revisadas e insira as exibições do titular dos dados na caixa de texto.
Já existia antes do GDPR?	Marque esta caixa de seleção se a meta existir antes da criação do GDPR. **Nota:** O requisito para realizar o DPIA se aplica a todas as atividades de processamento de dados existentes que provavelmente resultam em um alto risco para os direitos e liberdades das pessoas físicas para as quais houve uma mudança dos riscos.
É de alto risco?	Marque esta caixa de seleção, este é um destino de alto risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Mesmo que não haja indicações de alto risco provável, considere realizar uma avaliação de DPIA para todas as atividades principais de processamento de dados que envolvem o uso de dados pessoais.

Nota:
Você tem duas opções para preencher os campos na guia **GDPR DPIA**. Você pode preenchê-las manualmente, conforme descrito acima, ou, se não souber as respostas para as perguntas, poderá gerar uma avaliação para outra pessoa que saiba e copiar as respostas da avaliação para o formulário de destino, conforme descrito abaixo.

6. Para gerar uma avaliação para outro usuário, execute estas etapas.

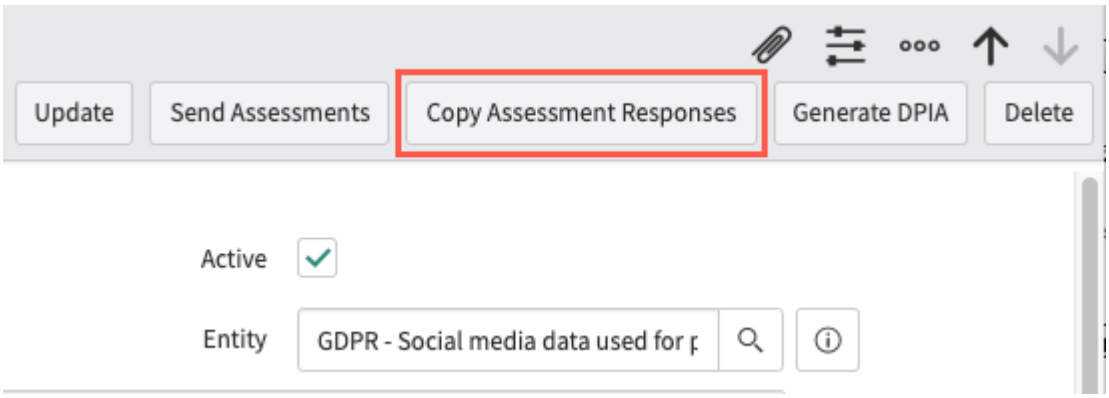
a. Clique na guia **Avaliação preliminar do GDPR**.

b. No campo **Respondentes da avaliação**, clique no ícone de cadeado e selecione o usuário para o qual você deseja preencher o formulário.

c. Depois de selecionar o respondente, clique no ícone de cadeado novamente.

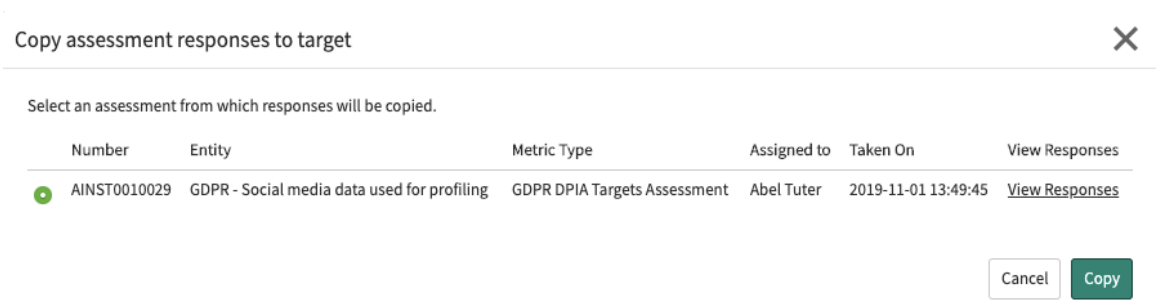
d. Clique **em Enviar avaliações**.

Depois que o usuário selecionado tiver feito a avaliação, o botão **Copiar respostas da avaliação será** exibido.



e. Clique **em Copiar respostas de avaliação**.

O registro de avaliação concluído é mostrado.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

f. Você pode clicar em **Exibir resposta** para exibir as respostas da avaliação.

g. Selecione o registro e clique em **Copiar**.
As respostas fornecidas pelo entrevistado selecionado são copiadas para o GDPR DPIA.

7. Quando tiver preenchido os campos, siga um destes procedimentos:
   - Para salvar os dados, clique em **Atualizar**.
   - Para modificar a lista de entrevistados da avaliação, clique na guia **Avaliações Preliminares**.
   - Para executar uma avaliação preliminar no destino, clique em **Enviar avaliações**.
   - Para gerar um risco de DPIA e iniciar uma avaliação de DPIA no destino, clique em **Gerar DPIA**.
   - Se você selecionou **É recomendado pelo responsável pelo processamento de dados?** caixa de seleção e selecionou um aprovador, um botão **Solicitar aprovação de DPO será** exibido. Clique neste botão para solicitar aprovação do aprovador selecionado. Todos os campos na guia GDPR DPIA se tornam somente leitura. Se forem necessárias modificações adicionais, você poderá clicar em **Redefinir aprovação**.

Enviar uma avaliação preliminar para um destino

Você pode iniciar uma avaliação preliminar em uma meta para determinar se ela é considerada uma operação de alto risco e para decidir quais procedimentos de mitigação são necessários. Depois que a avaliação preliminar é iniciada, os entrevistados da avaliação selecionados podem fazer a avaliação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_irm_gdpr_dpia.risk_executive ou sn_irm_gdpr_dpia.data_processing_officer

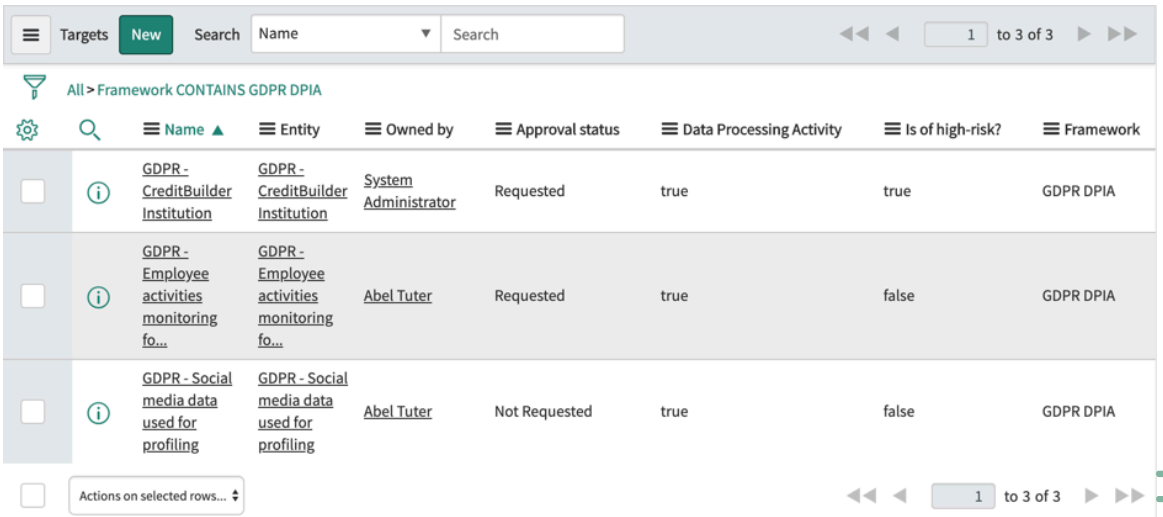
Nota:
A partir da versão Rome, o GRC: GDPR DPIA Accelerator está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Tradução automática

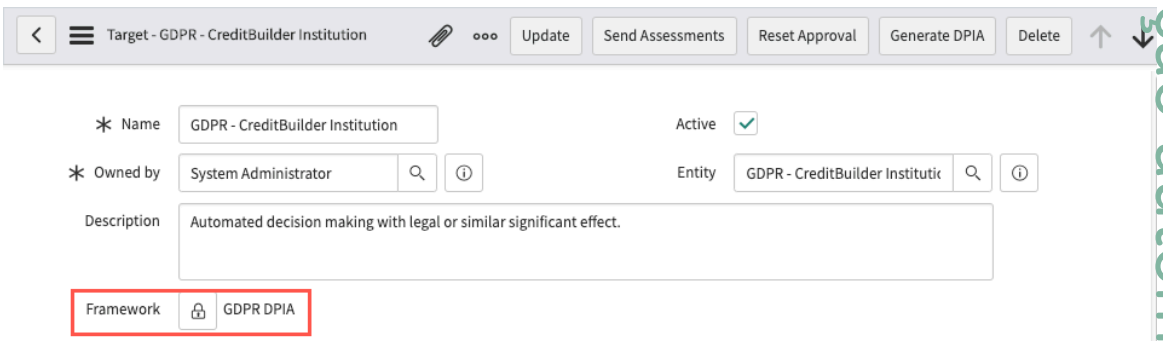
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

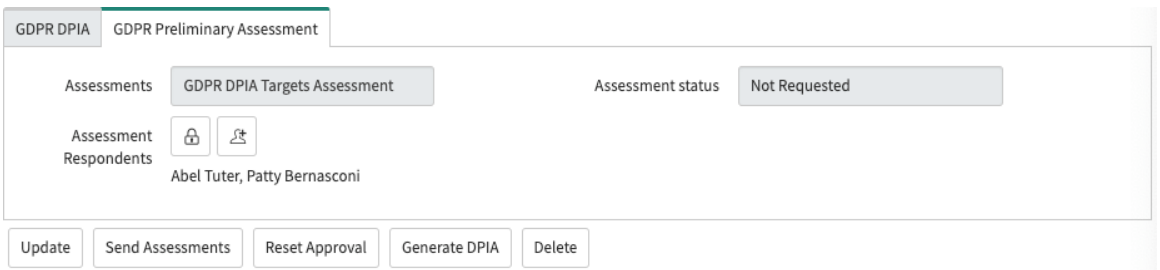
1. Navegar até **Todos** > **DPIA do GDPR** > **Atividade de processamento de dados** > **Todos os destinos**.



2. Abra o registro de destino para o qual você deseja executar uma avaliação preliminar.



3. Certifique-se de que o campo **Estrutura** mostre **GDPR DPIA**.
4. Clique na guia **Avaliação preliminar do GDPR**.

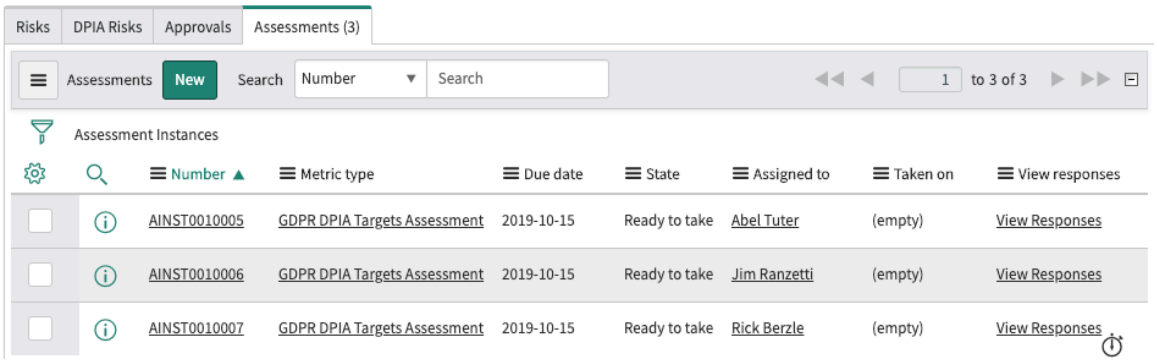


5. Certifique-se de que o campo Avaliações mostre **Avaliação** de metas de **GDPR DPIA**.
6. No campo **Respondentes da avaliação**, clique no ícone de cadeado e selecione os usuários para os quais você deseja fazer a avaliação preliminar para o destino.
7. Depois de selecionar os respondentes, clique no ícone de cadeado novamente.
8. Clique **em Enviar avaliações**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As avaliações são enviadas aos entrevistados selecionados e uma mensagem mostra o número de avaliações criadas. Além disso, a guia Avaliações mostra os registros de avaliação.



9. Para solicitar a aprovação do responsável pelo processamento de dados, clique no link relacionado **Solicitar aprovação do DPO**.
10. Depois que os entrevistados responderem, você poderá exibir as respostas deles clicando em **Exibir respostas** na guia **Avaliações**.

Fazer uma avaliação preliminar

Quando você for identificado como um entrevistado de uma avaliação preliminar, deverá acessar e fazer a avaliação.

Antes de Iniciar

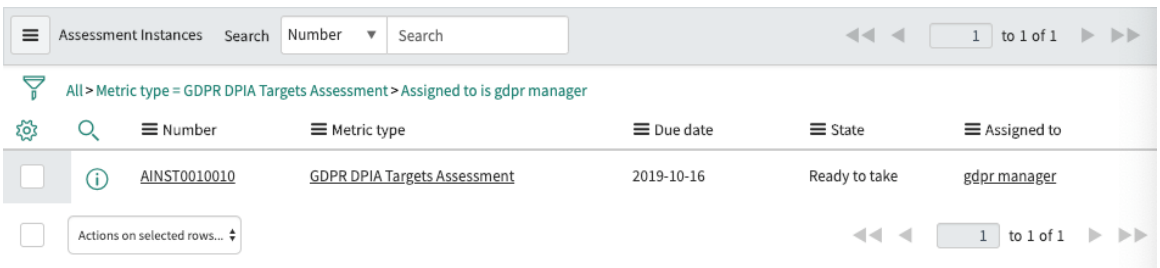
Função necessária: nenhuma

Nota:

A partir da versão Rome, o GRC: GDPR DPIA Accelerator está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **DPIA do GDPR** > **Atividade de processamento de dados** > **Minhas Avaliações Preliminares**.
   Todas as avaliações para as quais você é um entrevistado solicitado são mostradas.



2. Abra a avaliação que você deseja fazer.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Os campos são descritos aqui.

Campo	Descrição
Número	Número de registro gerado automaticamente.
Tipo de métrica	Tipo de métrica desta avaliação.
Prazo	Data em que a avaliação deve ser concluída. O sistema preenche a data de vencimento a partir do valor no campo **Duração da avaliação** do tipo de métrica. O sistema gera notificações por e-mail relacionadas à data de vencimento. **Nota:** Por padrão, o sistema executa o script `Cancel Expired Assessments` a cada 30 dias para cancelar instâncias expiradas de pesquisa, avaliação e teste que estão nos estados **Trabalho em andamento** ou **Pronto para** responder.
Data de vencimento	Data em que o usuário atribuído pode repetir a avaliação.
Estado	Estado da avaliação.
Atribuído a	Usuário ao qual essa avaliação foi atribuída. Esse campo se torna somente leitura quando o estado é **Em andamento**, **Concluído** ou **Cancelado**.
Resultado de assinatura	Verificação fornecida pelo destinatário quando uma assinatura é necessária. Esse valor é o nome completo do destinatário da tabela Usuário [sys_user] ou **marcado**, indicando que o destinatário confirmou a leitura da declaração marcando uma caixa de seleção.

3. Clique **em Fazer avaliação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Responda às perguntas da melhor forma possível e clique em **Enviar**.

Exibir todas as avaliações preliminares

Os executivos de risco e os responsáveis por processamento de dados podem exibir as respostas dos participantes da avaliação individual.

Antes de Iniciar

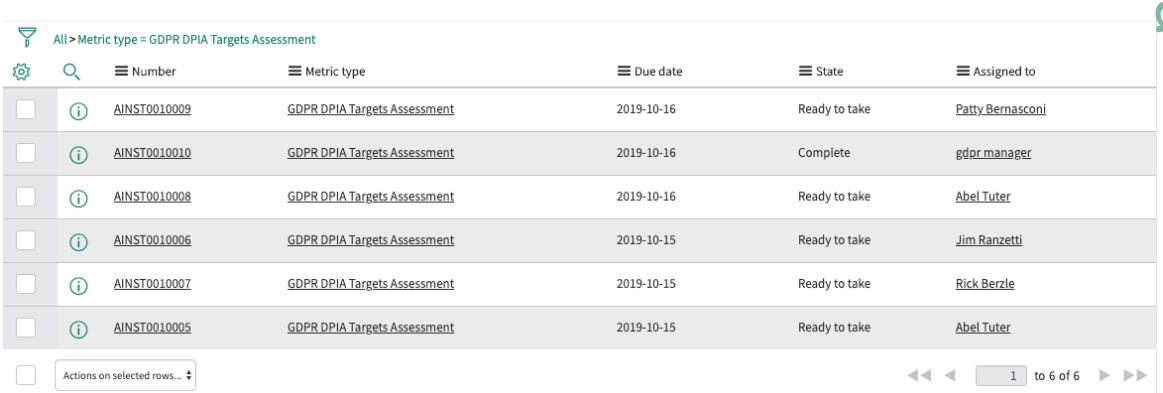
Função necessária: sn_irm_gdpr_dpia.risk_executive ou sn_irm_gdpr_dpia.data_processing_officer

Nota:

A partir da versão Rome, o GRC: GDPR DPIA Accelerator está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Procedimento

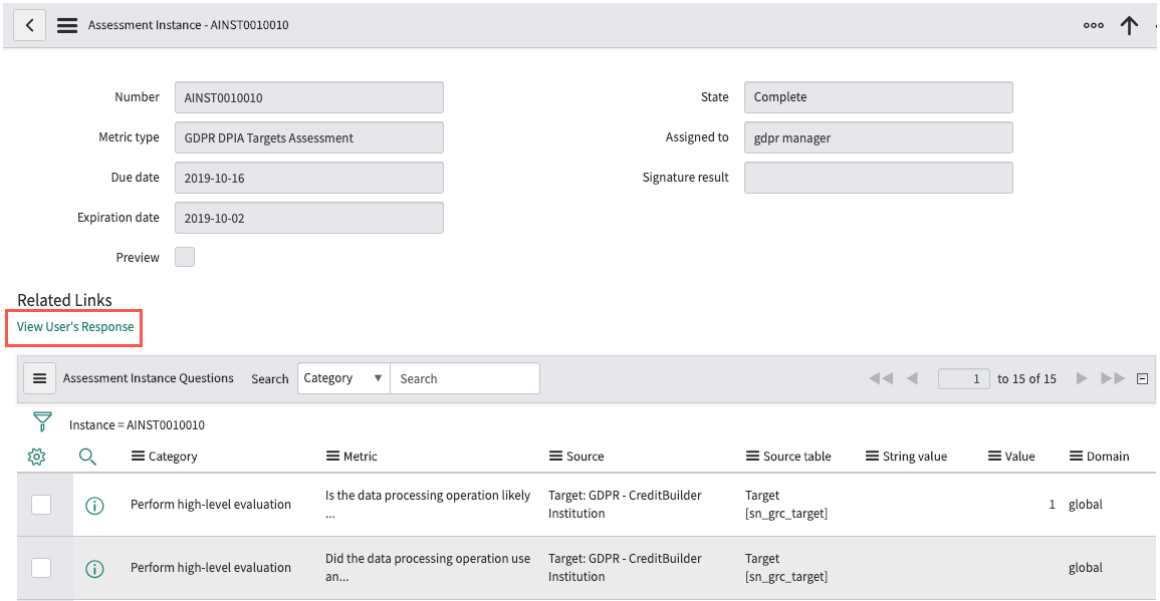
1. Navegar até **Todos** > **DPIA do GDPR** > **Atividade de processamento de dados** > **Todas as avaliações preliminares**.



2. Clique no número da avaliação que você deseja revisar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Clique no link relacionado **Exibir resposta do usuário**.

Como trabalhar com avaliações de risco de DPIA

Ao identificar um destino de alto risco na avaliação preliminar, os executivos de risco e os responsáveis pelo processamento de dados podem utilizar o módulo de registro de DPIA para gerar, implementar e monitorar avaliações de risco de DPIA. Se as medidas de redução forem escolhidas na avaliação do GDPR DPIA, uma tarefa de redução de risco correspondente será gerada com base nas medidas selecionadas na avaliação concluída.

Nota:
A partir da versão Rome, o GRC: GDPR DPIA Accelerator está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Criar um novo registro de risco e iniciar uma avaliação de DPIA

Usando as opções no módulo Registro de DPIA, você pode criar registros de risco e rastrear seu ciclo de vida. As avaliações de DPIA são iniciadas em registros de risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_irm_gdpr_dpia.risk_executive ou sn_irm_gdpr_dpia.data_processing_officer

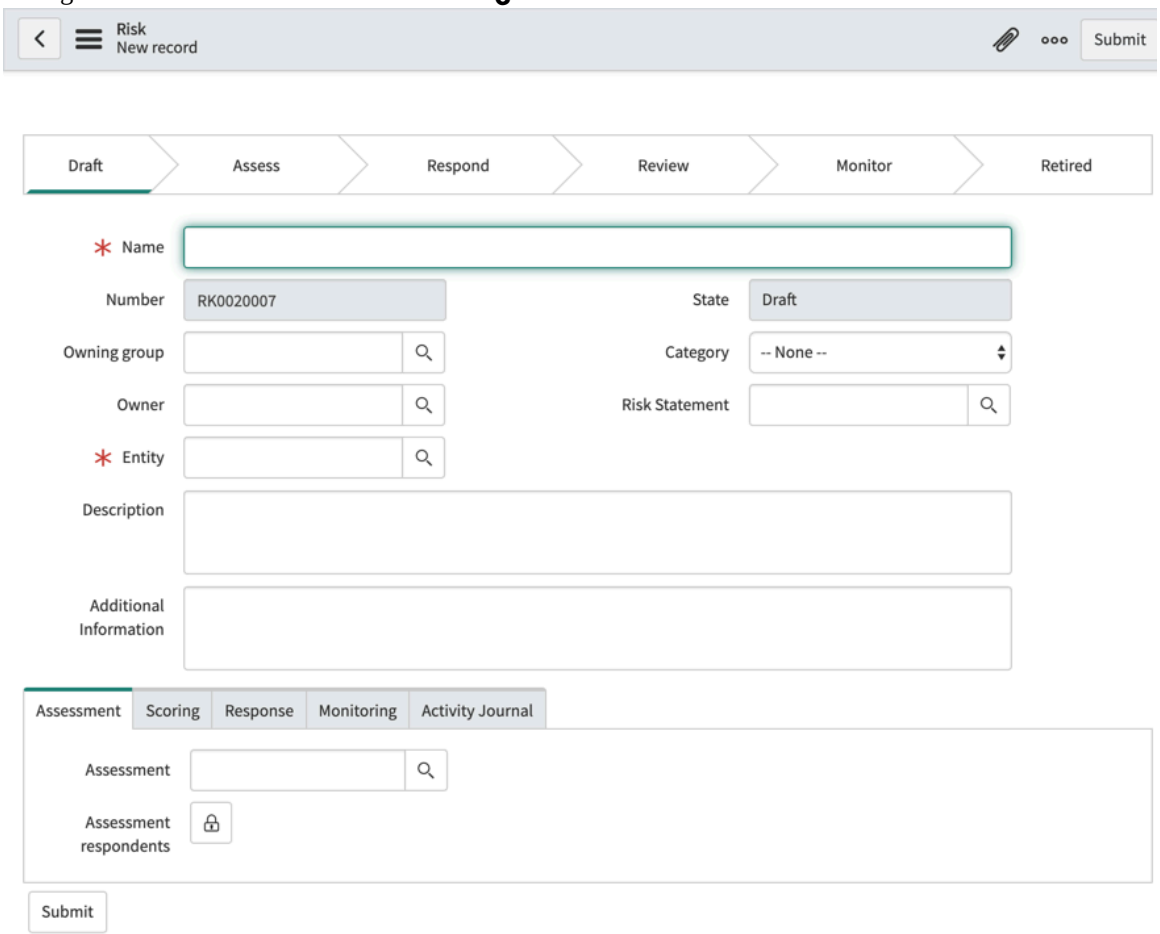
Nota:
A partir da versão Rome, o GRC: GDPR DPIA Accelerator está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

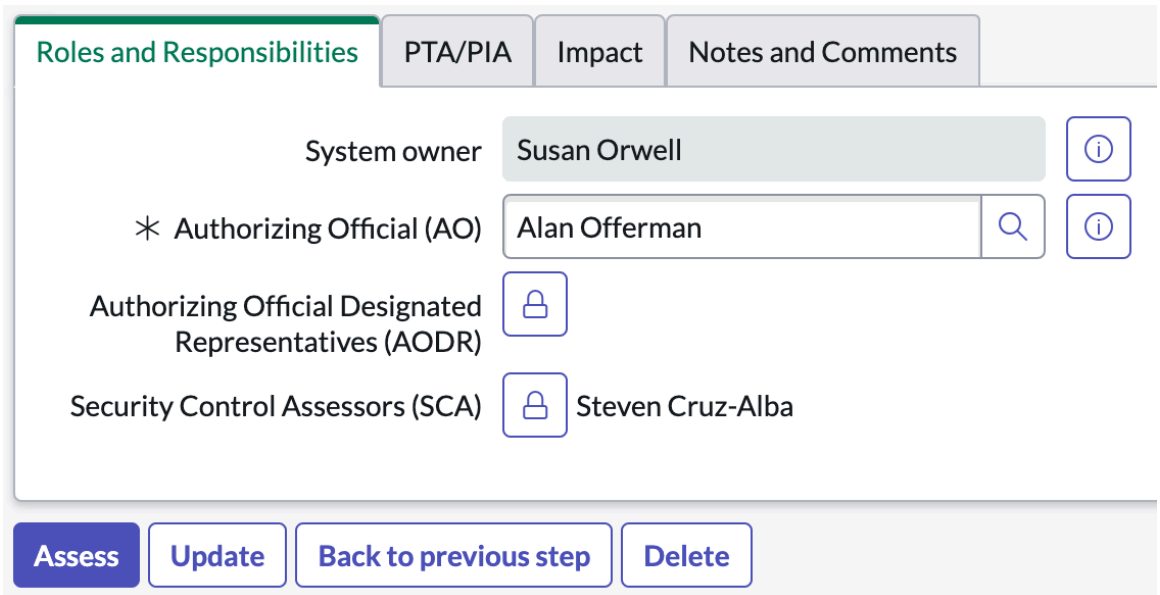
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **DPIA do GDPR** > **Registro de riscos** > **Novo**.



2. Preencha os campos conforme descrito aqui.
3. Ao concluir suas entradas, salve o registro.

Um botão **Avaliar** é exibido.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para iniciar a avaliação, clique em **Avaliar**.
   O registro de risco faz a transição para o estado Avaliar e uma mensagem mostra o número de avaliações que foram enviadas.

Tópicos relacionados

Exibir respostas de avaliação para um entrevistado individual

Fazer uma avaliação de DPIA

Quando você for identificado como um entrevistado de uma avaliação de DPIA, deverá acessar e fazer a avaliação.

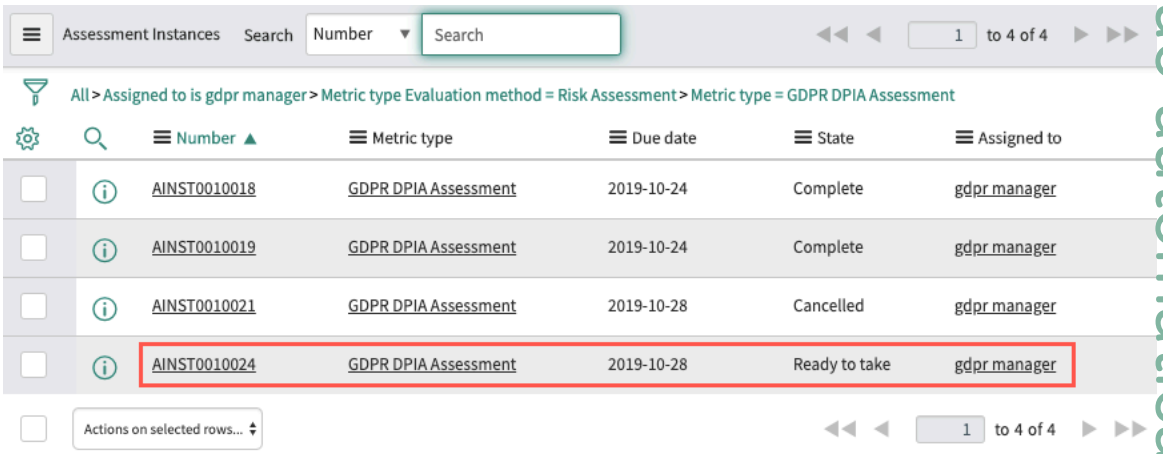
Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

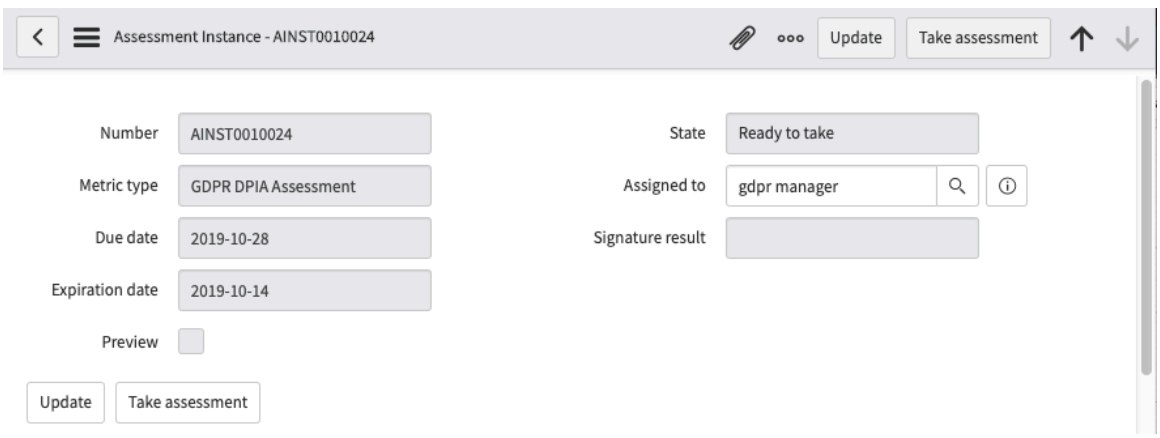
Nota:
A partir da versão Rome, o GRC: GDPR DPIA Accelerator está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **DPIA do GDPR** > **Avaliações de DPIA** > **Minhas Avaliações**.
   Todas as avaliações de risco de DPIA para as quais você é um entrevistado solicitado são mostradas.



2. Abra a avaliação que você deseja fazer.



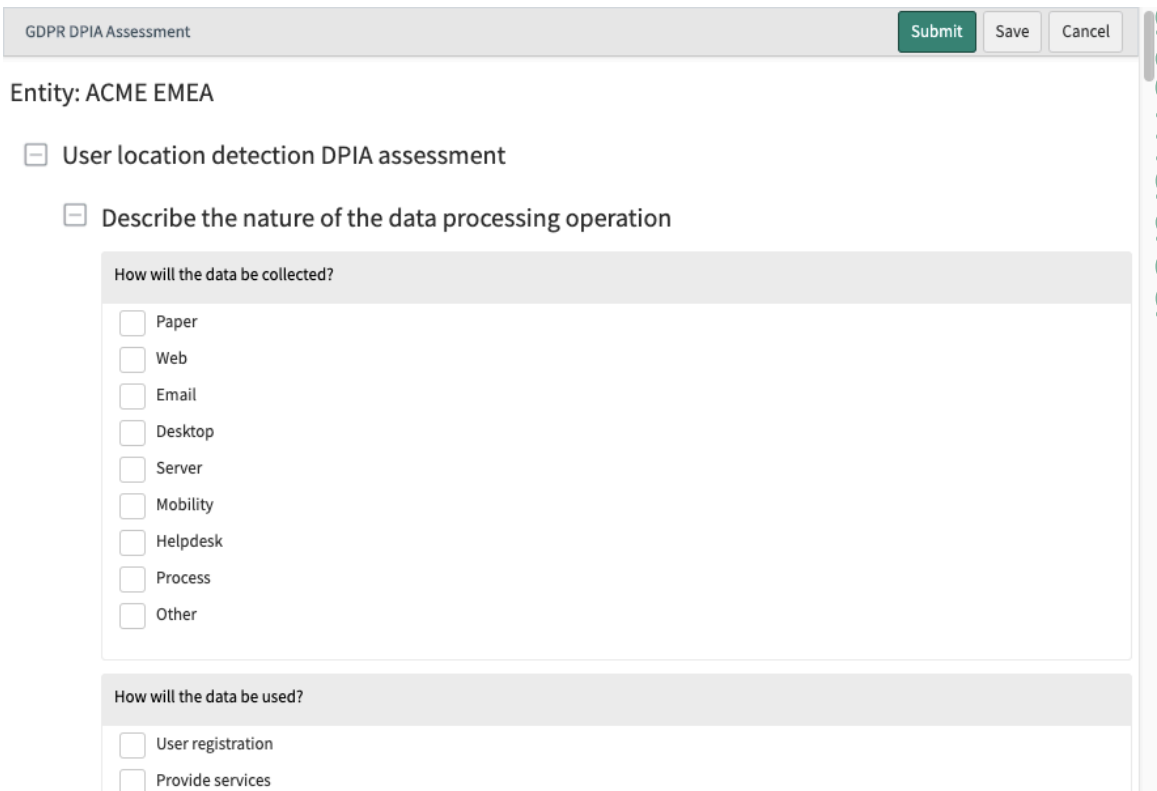
Os campos são descritos aqui.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Número	Número de registro gerado automaticamente.
Tipo de métrica	Tipo de métrica desta avaliação.
Prazo	Data em que a avaliação deve ser concluída. O sistema preenche a data de vencimento a partir do valor no campo **Duração da avaliação** do tipo de métrica. O sistema gera notificações por e-mail relacionadas à data de vencimento. **Nota:** Por padrão, o sistema executa o script `Cancel Expired Assessments` a cada 30 dias para cancelar instâncias expiradas de pesquisa, avaliação e teste que estão nos estados **Trabalho em andamento** ou **Pronto para** responder.
Data de vencimento	Data em que o usuário atribuído pode repetir a avaliação.
Estado	Estado da avaliação.
Atribuído a	Usuário ao qual essa avaliação foi atribuída. Esse campo se torna somente leitura quando o estado é **Em andamento**, **Concluído** ou **Cancelado**.
Resultado de assinatura	Verificação fornecida pelo destinatário quando uma assinatura é necessária. Esse valor é o nome completo do destinatário da tabela Usuário [sys_user] ou **marcado**, indicando que o destinatário confirmou a leitura da declaração marcando uma caixa de seleção.

3. Clique **em Fazer avaliação**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Responda às perguntas da melhor forma possível e clique em **Enviar**.

Nota:
A última pergunta na avaliação permite que você selecione uma ou mais medidas de mitigação. Se você selecionou uma ou mais medidas, uma tarefa de redução de risco será criada automaticamente e o campo **Resposta** no risco será definido como **Mitigar**.

Exibir o andamento das respostas para uma avaliação

Os executivos de risco e os responsáveis por processamento de dados podem exibir as respostas de todos os participantes da avaliação enquanto a avaliação está em andamento. A porcentagem concluída de cada entrevistado é mostrada.

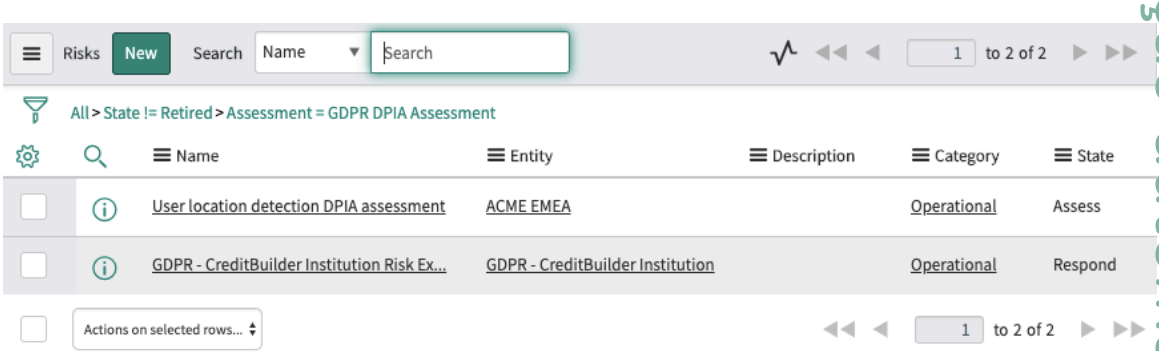
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_irm_gdpr_dpia.risk_executive ou sn_irm_gdpr_dpia.data_processing_officer

Nota:
A partir da versão Rome, o GRC: GDPR DPIA Accelerator está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **DPIA do GDPR** > **Registro de DPIA** > **Em progresso**.

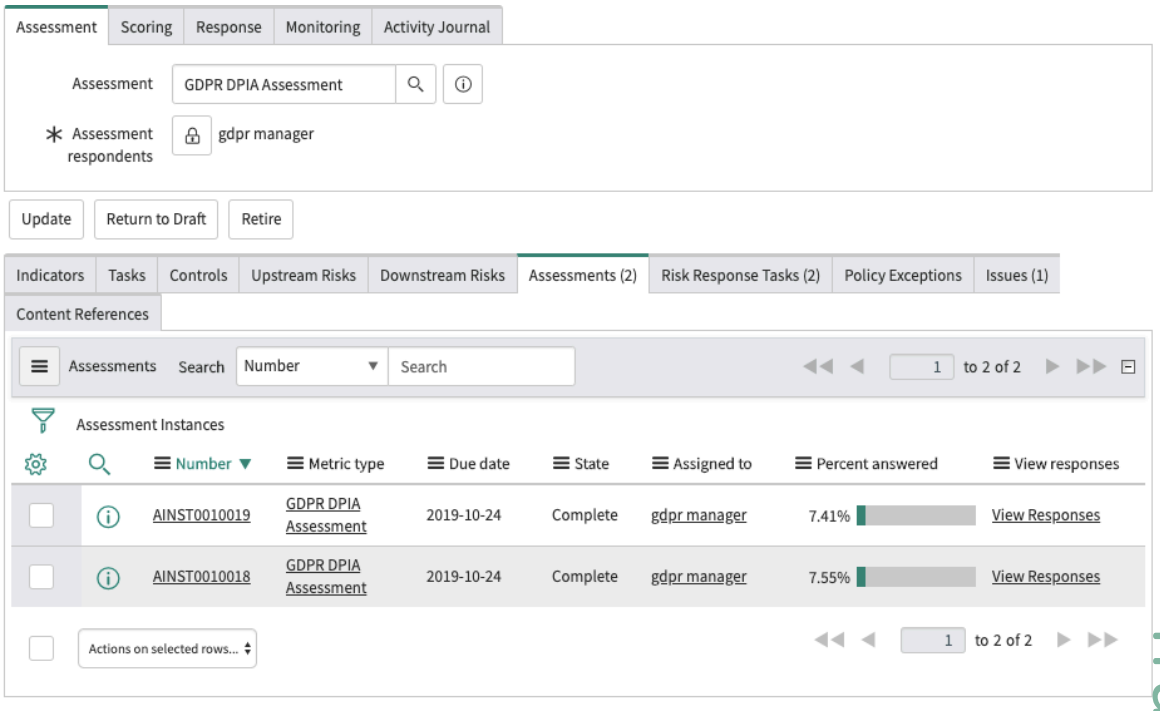


2. Clique na avaliação para a qual você deseja exibir o andamento dos entrevistados e role para baixo até a guia **Avaliações**.

Nota:
A avaliação deve estar no estado **Responder**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Para exibir as respostas concluídas de um entrevistado individual, clique em **Exibir respostas**.

Exibir respostas de avaliação para um entrevistado individual

Os executivos de risco e os responsáveis por processamento de dados podem exibir as respostas dos participantes da avaliação individual.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_irm_gdpr_dpia.risk_executive ou sn_irm_gdpr_dpia.data_processing_officer

Nota:

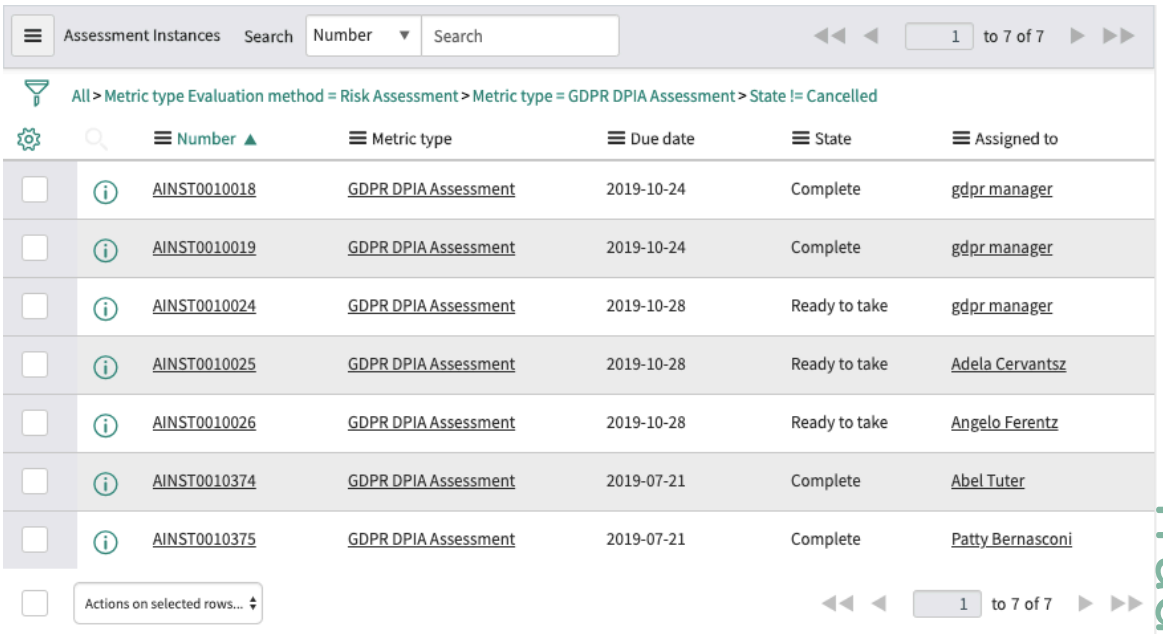
A partir da versão Rome, o GRC: GDPR DPIA Accelerator está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Tradução automática

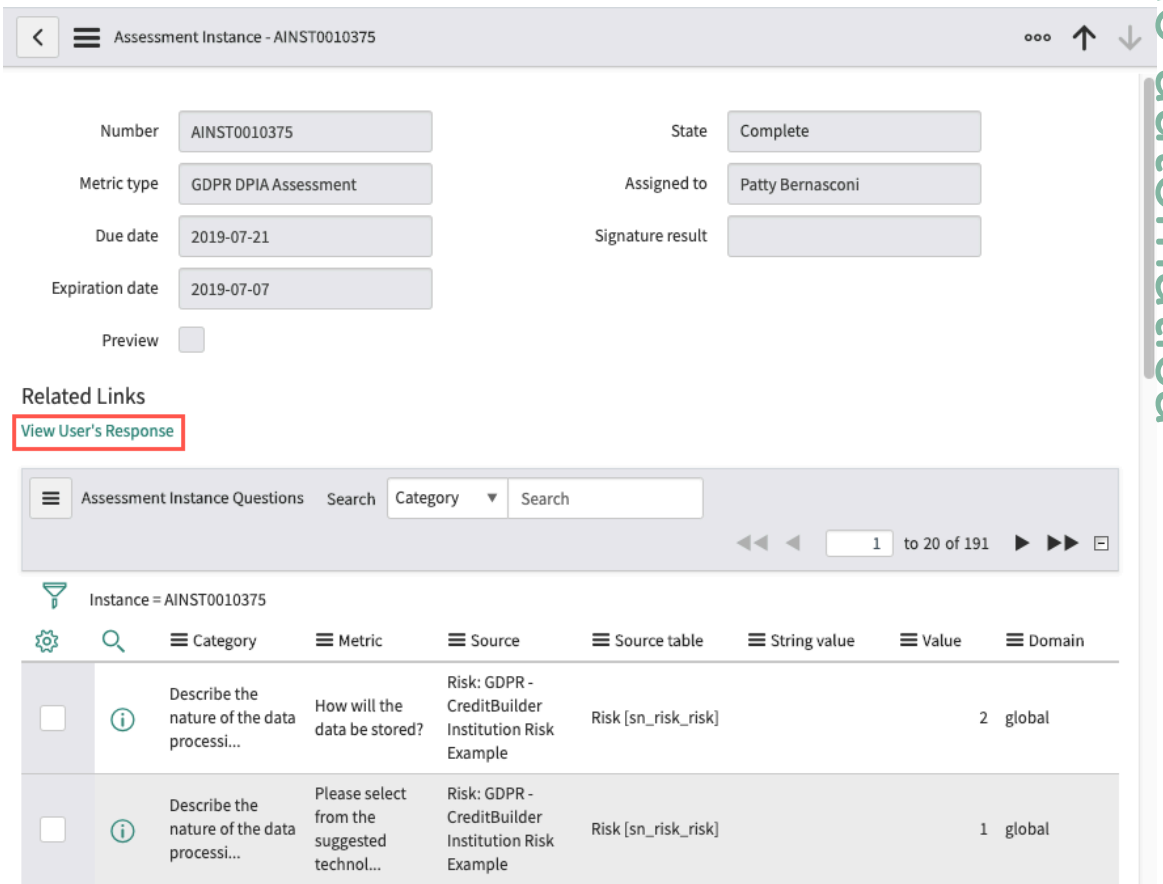
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **DPIA do GDPR** > **Avaliações de DPIA** > **Todas as Avaliações**.



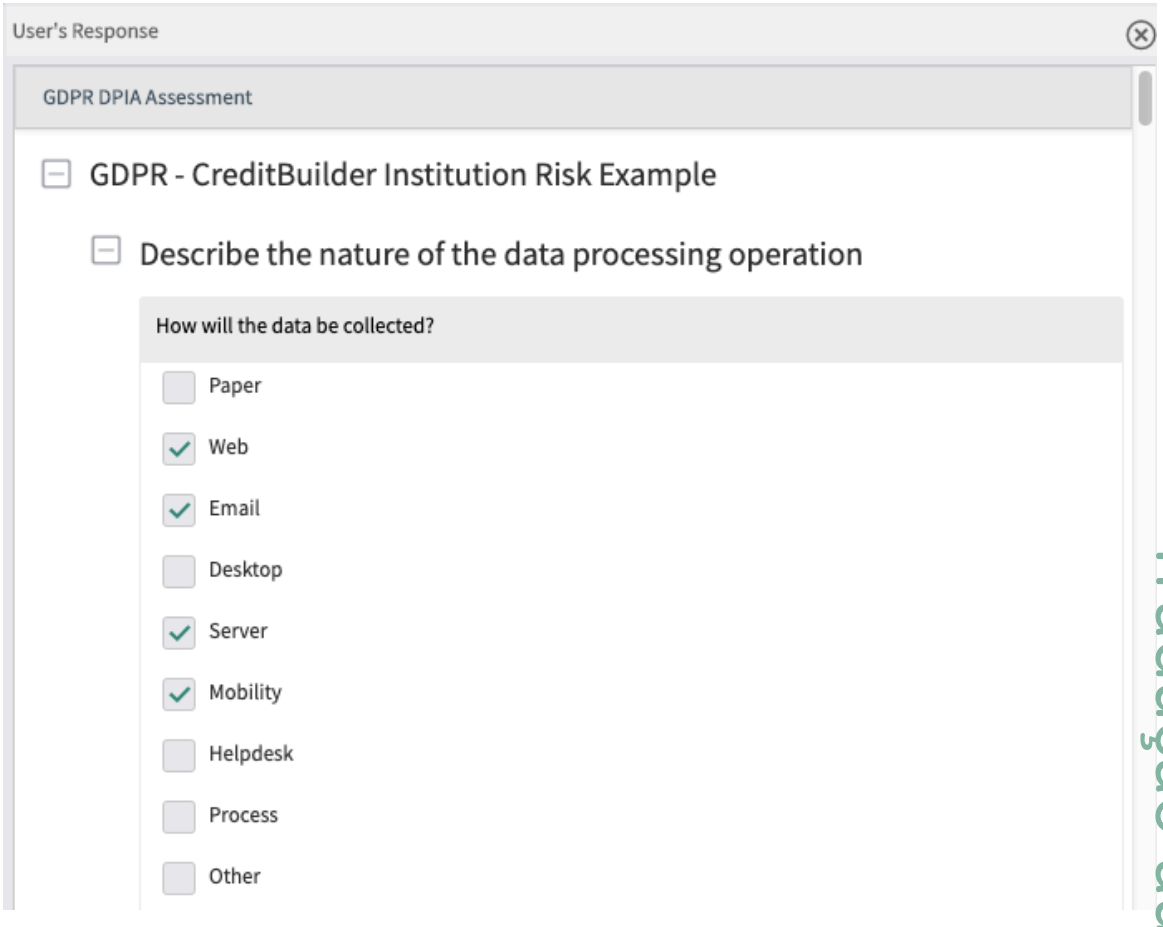
2. Clique no número da avaliação que você deseja revisar.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique no link relacionado **Exibir resposta do usuário**.



Trabalhando com GDPR DPIA painéis e relatórios de visão geral

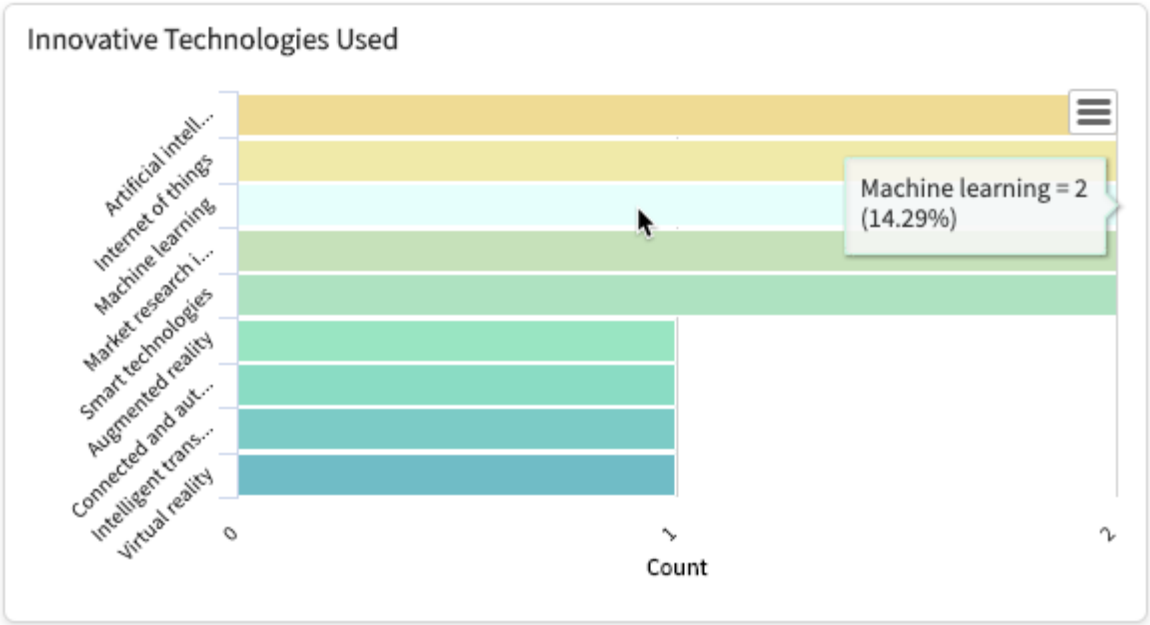
O GDPR DPIA Use Case Accelerator painel de visão geral fornece uma visão executiva de vários pontos de dados, como riscos, avaliações e medidas de redução de risco, ajudando os GDPR DPIA executivos e funcionários a identificar áreas de preocupação rapidamente.

Nota:
A partir da versão Rome, o GRC: GDPR DPIA Accelerator está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Para exibir os relatórios, navegue até **DPIA do GDPR** > **Visão geral**. Em cada gráfico, você pode apontar para qualquer parte de um gráfico (barra, pizza, ponto de dados e assim por diante) para exibir dados gerais específicos dessa parte. Se você clicar em qualquer parte de um relatório, uma lista será aberta para fornecer informações detalhadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:

Se forem necessários painéis personalizados, consulte Criar e usar painéis para obter mais informações.

Relatórios na guia Visão geral da atividade

Nome	Visual	Descrição
Alto risco	Pontuação	A métrica indica a contagem de operações de processamento de dados identificadas como de alto risco.
Revisão de DPO ausente	Pontuação	A métrica indica a contagem de operações de processamento de dados não revisadas pelo responsável pelo processamento de dados (DPO).
Código de Conduta Ausente	Pontuação	A métrica indica a contagem de operações de processamento de dados que não aproveitam o código de conduta aprovado.
Exibições de assunto de dados ausentes	Pontuação	A métrica indica a contagem de operações de processamento de dados que não buscam exibições do titular dos dados.
GDPR preexistente	Pontuação	A métrica indica a contagem de operações de processamento de dados existentes antes da regulamentação do GDPR entrar em vigor.
Usando DPIA existente	Pontuação	A métrica indica a contagem de operações de processamento de dados usando a avaliação DPIA existente.
Status da avaliação	Barra	Analise as operações de processamento de dados por status de avaliação preliminar.
Status de Aprovação	Barra	Analise as operações de processamento de dados por status de aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios na guia Natureza

Nome	Visual	Descrição
Métodos de coleta de dados	Barra	Revise as respostas de avaliação para operações de processamento de dados por métodos de coleta.
Origens de coleta de dados	Barra	Revise as respostas de avaliação para operações de processamento de dados por origens de coleta.
Métodos de armazenamento de dados	Barra	Revise as respostas de avaliação para operações de processamento de dados por métodos de armazenamento.
Métodos de exclusão de dados	Barra	Revise as respostas de avaliação para operações de processamento de dados por métodos de exclusão.
Uso de dados	Barra	Revise as respostas de avaliação para operações de processamento de dados por uso.
Período de retenção de dados	Barra	Revise as respostas de avaliação para operações de processamento de dados por períodos de retenção.
Medidas de segurança	Barra	Revise as respostas de avaliação para operações de processamento de dados por medidas de preocupação com a segurança.
Tecnologias Inovadoras Usadas	Barra	Revise as respostas de avaliação para operações de processamento de dados por tecnologias inovadoras usadas.

Relatórios na guia Escopo

Nome	Visual	Descrição
Tamanho da coleta de dados	Barra	Revise as respostas de avaliação para operações de processamento de dados por tamanhos de coleta de dados.
Frequência de coleta de dados	Barra	Revise as respostas de avaliação para operações de processamento de dados por frequência de coleta.
Sensibilidade dos dados	Barra	Revise as respostas de avaliação para operações de processamento de dados por confidencialidade dos dados.
Indivíduos afetados	Barra	Revise as respostas de avaliação para operações de processamento de dados pelos indivíduos afetados.
Áreas geográficas cobertas	Barra	Analise as respostas de avaliação para operações de processamento de dados por áreas geográficas.

Relatórios na guia Contexto

Nome	Visual	Descrição
Natureza dos relacionamentos	Barra	Revise as respostas de avaliação para operações de processamento de dados por relacionamentos com indivíduos.
Nível de controle oferecido	Barra	Revise as respostas de avaliação para operações de processamento de dados pelo controle oferecido a indivíduos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios na guia Contexto

Nome	Visual	Descrição
Preocupações com o processamento de dados	Barra	Revise as respostas de avaliação para operações de processamento de dados processando preocupações.
Estado atual da tecnologia	Barra	Revise as respostas de avaliação para operações de processamento de dados pelo estado atual da tecnologia.
Problemas de interesse público	Barra	Revise as respostas de avaliação para operações de processamento de dados por problemas de interesse público.

Relatórios na guia Consentimento

Nome	Visual	Descrição
Métodos de consentimento	Barra	Revise as respostas de avaliação para operações de processamento de dados por métodos de consentimento.

Relatórios na guia Avaliar

Nome	Visual	Descrição
Base jurídica para processamento	Barra	Revise as respostas de avaliação para operações de processamento de dados por base jurídica para processamento.
Proteções de transferência internacional	Barra	Revise as respostas de avaliação para operações de processamento de dados por proteções de transferência internacional.
Medidas de qualidade e minimização de dados	Barra	Revise as respostas de avaliação para operações de processamento de dados pela qualidade de dados e minimização de dados.
Medidas de conformidade do processador	Barra	Revise as respostas de avaliação para operações de processamento de dados pelas medidas que os processadores adotam para cumprir.
Medidas de direitos individuais	Barra	Revise as respostas de avaliação para operações de processamento de dados por medidas para oferecer suporte aos direitos do usuário.

Relatórios na guia Mitigar

Nome	Visual	Descrição
Probabilidade de dano	Mapa térmico	Revise as respostas de avaliação para operações de processamento de dados por probabilidade de dano.
Gravidade do dano	Mapa térmico	Revise as respostas de avaliação para operações de processamento de dados por gravidade de dano.
Problemas em aberto de DPIA	Barra	Revise os problemas em aberto de DPIA para operações de processamento de dados por prioridade e estado.
Tarefas de resposta aberta de DPIA	Barra	Revise as tarefas de resposta relacionadas ao DPIA para operações de processamento de dados por prioridade e estado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios na guia Mitigar

Nome	Visual	Descrição
Medidas de mitigação sugeridas	Barra	Revise as respostas de avaliação para operações de processamento de dados por medidas de mitigação.

NIST CSF Use Case Accelerator

O NIST CSF Use Case Accelerator oferece aos clientes uma vantagem operacional ao adotar o NIST CSF. Quando o acelerador é baixado e ativado nas aplicações GRC, são exibidas políticas pré-configuradas, escopos (perfis, recomendações de tipo de perfil), indicadores, riscos e outros elementos do GRC.

Quem usa o NIST CSF Use Case Accelerator

Persona	Descrição
Executivo de risco	Garante que os riscos sejam identificados e gerenciados de forma consistente em toda a organização. Acesso definido às seguintes seções: • **FCS do NIST** > **Visão geral** • **FCS do NIST** > **Estrutura Principal** • **FCS do NIST** > **Criação de Perfil da Estrutura** • **FCS do NIST** > **Conteúdo**
Agente de segurança	Aborda lacunas, controles fora de conformidade, riscos, problemas, indicadores com falha e planos de ação para a segurança cibernética das organizações. Acesso definido às seguintes seções: • **FCS do NIST** > **Estrutura Principal** • **FCS do NIST** > **Criação de Perfil da Estrutura**
Provedor de controle	Ajuda a criar uma biblioteca de controles de segurança cibernética para a organização. Acesso definido às seguintes seções: • **FCS do NIST** > **Estrutura Principal** • **FCS do NIST** > **Conteúdo**
Administrador do sistema	Acesso às seguintes seções: **FCS do NIST** > **Administração**
Administrador de GRC	Acesso às seguintes seções: **FCS do NIST** > **Administração**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instalar o NIST CSF Use Case Accelerator

O NIST Cybersecurity Framework (CSF) Use Case Accelerator é usado com as aplicações principais do GRC: aplicações Gestão de políticas e conformidade, Gestão de riscose Gestão de auditorias.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma Conclua a check-list de configuração a seguir antes da instalação. Essas tarefas de configuração são necessárias para uma instalação sem problemas.

Configuração de tarefa	Descrição
Verifique se as seguintes aplicações foram instaladas: • Gestão de políticas e conformidade • Gestão de riscos • Gestão de auditorias	Para verificar se essas aplicações estão ativadas, navegue até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância. A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.
Verifique se você tem as funções necessárias.	O administrador do sistema (admin) atribui as seguintes funções: • Gestão de políticas e conformidade funções ◦ Criador de certificação (sn_compliance.attestation_creator) ◦ Administrador de conformidade (sn_compliance.admin) ◦ Desenvolvedor de conformidade (sn_compliance.developer) ◦ Gerente de conformidade (sn_compliance.manager) ◦ Leitor de conformidade (sn_compliance.reader) ◦ Usuário de conformidade (sn_compliance.user) • Gestão de riscos funções ◦ Administrador de risco (sn.risk.admin) ◦ Leitor de risco (sn.risk.reader) ◦ Gerenciador de riscos (sn.risk.manager) ◦ Usuário de risco (sn.risk.reader) • Gestão de auditorias funções ◦ Administrador de auditoria (sn_audit.admin) ◦ Desenvolvedor de auditoria (sn_audit.developer) ◦ Gerente de auditoria (sn_audit.manager)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de tarefa	Descrição
	○ Usuário de auditoria (sn_audit.user) ○ Auditor externo (sn_audit.external_auditor)

Procedimento

1. Faça login na instância em que você deseja instalar a aplicação.
2. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
3. Localize a aplicação **GRC: NIST CSF Accelerator**.
4. Se você quiser carregar dados de demonstração, marque a caixa de seleção **Dados** de demonstração.
5. Clique em **Instalar**.

Verificar o NIST CSF Use Case Accelerator

Depois de instalar o GRC: NIST Cybersecurity Framework (CSF) Use Case Accelerator, revise a estrutura da aplicação NIST CSF, o conteúdo principal e os dados de demonstração, se selecionados durante a instalação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Funções** e revise as funções instaladas com a aplicação NIST CSF.

   Essas funções contêm nist_csf em seus nomes; por exemplo, sn_irm_nist_csf.security_officer. As funções são associadas a NIST CSF módulos da aplicação para fornecer acesso com base na função do usuário.

   Nota:
   A função de usuário básica NIST CSF é necessária para acessar a aplicação. Esta função contém as funções de leitor ou usuário do pacote de aplicações ServiceNow® GRC.

2. No Navegador de aplicações, digite **NIST CSF**e verifique o conteúdo principal da aplicação.

Navegar até	Verificar
FCS do NIST > **Conteúdo** > **Documentos de Autoridade**	Revise os documentos de autoridade instalados para NIST CSF.
FCS do NIST > **Conteúdo** > **Citações**	Revise as citações instaladas para NIST CSF.
FCS do NIST > **Conteúdo** > **Objetivos de Controle**	Revise os objetivos de controle instalados para NIST CSF.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Navegar até	Verificar
FCS do NIST > **Conteúdo** > **Declarações de Risco**	Revise as estruturas de risco e as declarações de risco instaladas para NIST CSF.
FCS do NIST > **Conteúdo** > **Modelos de Teste**	Revise os modelos de teste instalados para NIST CSF.
FCS do NIST > **Conteúdo** > **Modelos de indicador**	Revise os modelos de indicador instalados para NIST CSF.
FCS do NIST > **Conteúdo** > **Tipos de Certificação**	Revise os tipos de certificação de controle instalados para NIST CSF.
FCS do NIST > **Conteúdo** > **Tipos de avaliação**	Revise os tipos de avaliação de risco instalados para NIST CSF.

3. Valide o conteúdo de demonstração da aplicação, se carregado.

Navegar até	Verificar
FCS do NIST > **Direcionar destinos**	Revise os destinos de amostra instalados no sistema para uso com a aplicação NIST CSF.
Administração de usuários > **Usuários**	Revise a amostra de usuários Persona instalados no sistema para uso com a aplicação NIST CSF. As IDs de usuário desses usuários terminam com .CSF e seu nome contém CSF.
Políticas e conformidade > **Escopo** > **Classes de Perfil**	Execute uma pesquisa de classes de perfil com o campo **Nome** contendo **com NIST**. Revise seus relacionamentos revisando o campo de acúmulo nas respectivas classes de perfil.
Políticas e conformidade > **Escopo** > **tipos de entidade**	Realize uma pesquisa de tipos de entidade com o campo **Nome** começando com **NIST CSF**.
Políticas e conformidade > **Políticas e Procedimentos** > **Todos os Controles**	Realize uma pesquisa de todos os controles que fazem referência a **Objetivos de controle** com uma **Origem = FCS do NIST**.
Risco > **Registro de riscos** > **Todos os Riscos**	Execute uma pesquisa de todos os riscos que fazem referência a **Declarações de risco** com uma **Origem = FCS do NIST**.
Auditoria > **Teste de Auditoria** > **Planos de teste**	Realize uma pesquisa de planos de testes com **modelos** de teste que começam com **NIST CSF**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Navegar até	Verificar
Políticas e conformidade > **Indicadores** > **Indicadores**	Execute uma pesquisa de todos os indicadores em que **Item.Content.Source = NIST CSF**.
Risco > **Indicadores** > **Indicadores**	Execute uma pesquisa de todos os indicadores em que **Item.Content.Source = NIST CSF**.
Políticas e conformidade > **Problemas** > **Todos os Problemas**	Execute uma pesquisa de todos os problemas em que**Item.Content.Source = NIST CSF**.
Risco > **Problemas** > **Todos os Problemas**	Execute uma pesquisa de todos os problemas em que**Item.Content.Source = NIST CSF**.
Políticas e conformidade > **Tarefas de correção** > **Todas as tarefas de correção em aberto**	Execute uma pesquisa para todas as Tarefas de correção em que um problema identificado na tarefa de correção tem**Item.Content.Source = NIST CSF**.
Risco > **Tarefas de correção** > **Todas as tarefas de correção em aberto**	Execute uma pesquisa para todas as Tarefas de correção em que um problema identificado na tarefa de correção tem**Item.Content.Source = NIST CSF**.

NIST CSF conceitos de suporte

Familiarize-se com esses conceitos, desenvolvidos a partir da orientação de NIST CSF.

Conceito	Descrição
Meta	O destino é a base do NIST Cybersecurity Framework (CSF) Use Case Accelerator e de todos os conceitos relacionados. O destino é uma tabela compartilhada entre os produtos ServiceNow® GRC e vários Aceleradores de caso de uso. Eles são semelhantes ao conceito de entidades nas aplicações principais GRC. Eles são opcionalmente vinculados a perfis, mas são usados para todos os atributos específicos dos Aceleradores de caso de uso.
Infraestrutura crítica (ou crítica em NIST CSF uso da aplicação)	Sistemas e ativos físicos ou virtuais vitais que têm um impacto sério na segurança cibernética, na segurança econômica nacional e na saúde ou segurança pública nacional.
Níveis de implementação	Ajuda uma organização a visualizar os riscos de segurança cibernética e os processos que eles usam para gerenciar esses riscos. Os níveis são priorizados para alcançar objetivos de segurança cibernética. Com as aplicações NIST CSF, as organizações podem avaliar os destinos na exibição do nível de implementação, que usa o atributo Camada na tabela Destino.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conceito	Descrição
Atividade de segurança cibernética	As políticas e requisitos de segurança cibernética são encontrados na aplicação ServiceNow® GRC Gestão de políticas e conformidade. A aplicação fornece diretrizes para entender os resultados de segurança cibernética que precisam ser alcançados para fortalecer as práticas de segurança cibernética e aprimorar a conformidade de segurança. Essas atividades na aplicação NIST CSF são uma combinação de destino, função e categoria. NIST CSF atividades avaliam os requisitos de segurança cibernética para metas, que fornecem informações detalhadas sobre lacunas, controles fora de conformidade, riscos, problemas, indicadores com falha e planos de ação e quando eles são abordados. Além disso, eles ajudam as organizações a fortalecer sua posição de conformidade de segurança.
Funções	As funções organizam as atividades básicas de segurança cibernética em seu nível mais alto. Essas funções são Identificar, Proteger, Detectar, Responder, Recuperare Controlar. Eles ajudam uma organização organizando informações, permitindo decisões de gestão de riscos, abordando ameaças e aprendendo com as atividades anteriores para melhorar a gestão de riscos de segurança cibernética. Em NIST CSF, as funções selecionam resultados relevantes de segurança cibernética para atividades e os organizam.
Categoria	Categorias são as subdivisões de funções divididas em grupos de resultados de segurança cibernética. Exemplos de categorias incluem: Gestão de ativos, Gestão de identidade e controle de acesso e Processos de detecção. As subcategorias são usadas para dividir uma categoria em resultados específicos de atividades técnicas e de gestão. Eles fornecem um conjunto de resultados que podem ajudar a oferecer suporte à obtenção dos resultados em cada categoria. Exemplos de subcategorias incluem: sistemas de informações externas são catalogados, dados em repouso são protegidos e notificações de sistemas de detecção são investigadas. O Framework Core identifica categorias e subcategorias subjacentes para cada função como políticas de segurança cibernética e seus detalhes como

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conceito	Descrição
	declarações de política. As categorias NIST CSF definem as atividades de segurança cibernética para metas e usam as subcategorias associadas para avaliar os requisitos de segurança cibernética para fornecer informações adicionais.
Estado da implementação	Estado da atividade de segurança cibernética, implementada ou planejada para o futuro. É possível documentar o estado de implementação de uma atividade de segurança cibernética.
Gaps	Objetivos de controle da política de segurança cibernética que não têm controles estabelecidos para o perfil de destino identificado na atividade de segurança cibernética.
Controles fora de conformidade	Controles de segurança cibernética que são considerados fora de conformidade devido a problemas de implementação e foram encontrados para a entidade de destino, que está identificada na atividade de segurança cibernética.
Riscos	Riscos associados aos controles implementados para a entidade de destino, que é identificada na atividade de segurança cibernética.
Problemas	Problemas com controles e riscos para a entidade de destino, que são identificados na atividade de segurança cibernética.
Indicadores com falha	Indicadores com falha de controles e riscos implementados para a entidade de destino, que é identificada na atividade de segurança cibernética.
Planos de ação	Planos de ação para problemas da entidade de destino, que são identificados na atividade de segurança cibernética.

Tradução automática

NIST CSF Use Case Accelerator painéis e relatórios

O contém vários relatórios. O NIST Cybersecurity Framework (CSF) Use Case Accelerator contém uma variedade de relatórios exibidos em diferentes painéis, disponíveis em cada uma das seções no processo NIST CSF :

Relatórios de visão geral

Relatórios disponíveis em **FCS do NIST** > **Visão geral.**

Relatórios	Finalidade
Estrutura Principal	Fornece uma visão geral das políticas de segurança cibernética organizadas pelas funções NIST CSF.
Metas críticas	Fornece uma visão geral das metas críticas por classe ou níveis de entidade.
Metas críticas sem atividades	Fornece uma visão geral dos destinos críticos que não possuem atividades de segurança cibernética por classe ou níveis de entidade.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios de visão geral

Relatórios disponíveis em **FCS do NIST** > **Visão geral.**

Relatórios	Finalidade
de segurança cibernética	
Atividades atuais de segurança cibernética	Fornece uma visão geral das atividades de segurança cibernética realizadas atualmente por classe de entidade, entidades ou funções de segurança cibernética.
Atividades desejadas de segurança cibernética	Fornece uma visão geral das atividades de segurança cibernética desejadas por classe de entidade, entidades ou funções de segurança cibernética.
Resumo da análise de lacunas	Fornece um resumo de lacunas, controles fora de conformidade, riscos, indicadores de problemas com falha e planos de ação para metas agrupadas por segurança cibernética, funções de segurança cibernética ou as próprias metas.

Relatórios de perfil da estrutura

Relatórios disponíveis em **FCS do NIST** > **Criação de Perfil da Estrutura** > **Visão geral.**

Relatórios	Finalidade
Gaps	Exibe uma visão geral das lacunas existentes nas atividades de segurança cibernética. As lacunas são agrupadas por políticas, classe de entidade, perfis ou funções.
Riscos	Exibe uma visão geral dos riscos existentes para as atividades de segurança cibernética. Os riscos são agrupados por políticas, classe de perfil, entidades ou funções.
Controles Fora de Conformidade	Exibe uma visão geral dos controles fora de conformidade que existem para atividades de segurança cibernética. Os controles fora de conformidade são agrupados por políticas, classe de entidade, perfis ou funções.
Indicadores com Falha	Exibe uma visão geral de indicadores com falha para atividades de segurança cibernética. Os indicadores são agrupados por políticas, classe de entidade, entidades ou funções.
Problemas	Exibe uma visão geral dos problemas das atividades de segurança cibernética. Os problemas são agrupados por políticas, classe de entidade, entidades ou funções.
Planos de Ação	Exibe uma visão geral dos planos de ação existentes para atividades de segurança cibernética. Os planos de ação são agrupados por políticas, classe de entidade, entidades ou funções.

NIST CSF visão geral do processo

A estrutura de navegação NIST CSF facilita o gerenciamento da segurança cibernética do NIST por meio de atividades de identificação e priorização, conforme descrito nas publicações especiais da Estrutura do NIST para Melhorar a Segurança Cibernética da Infraestrutura Crítica versão 1.1 e versão 2.0.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

NIST CSF visão geral do processo

1. Os executivos de risco e/ou os agentes de segurança identificam categorias e subcategorias como políticas de segurança cibernética.
2. Os executivos de risco e/ou os agentes de segurança priorizam as atividades de segurança cibernética.
3. Monitorar o NIST CSF painel Visão geral

Identificar o núcleo da estrutura

Na aplicação NIST CSF, a seção **Framework Core** é usada para identificar categorias e subcategorias como políticas de segurança cibernética e suas políticas de declaração.

A aplicação usa categorias para definir atividades de segurança cibernética para metas e usa subcategorias para avaliar os requisitos de segurança cibernética para fornecer detalhes adicionais sobre conformidade.

Com a orientação NIST CSF, a aplicação agrupa categorias e subcategorias em funções e as representa como atividades. O NIST CSF usa os seguintes cinco módulos para designar funções individuais:

- Identificar
- Proteger
- Detectar
- Responder
- Recuperar
- Reger

Cada módulo aponta para um agrupamento de objetivos de política e controle relacionados a essa função.

Revisar a estrutura principal

Revise o Framework Core ativado com a aplicação NIST CSF.

Antes de Iniciar

Gestão de políticas e conformidade Função necessária: administrador

NIST CSF função necessária: sn_irm_nist_csf.risk_executive ou sn_irm_nist_csf.security_officer

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **FCS do NIST** > **Estrutura Principal** e selecione um dos seguintes módulos:
   - **Identificar**
   - **Proteger**
   - **Detectar**
   - **Responder**
   - **Recuperar**
   - **Reger**
2. No formulário Política para objetivos de controle, clique em uma das declarações de política para revisar as informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
As declarações de política são agrupadas por políticas com base nas diretrizes NIST CSF.

3. Se necessário, atualize o registro com informações adicionais.
4. Clique em **Atualizar**.

Alinhar e priorizar atividades de segurança cibernética

Na aplicação NIST CSF, a seção **Perfil da estrutura** é usada para ajudar uma organização a alinhar e priorizar suas atividades de segurança cibernética com seus requisitos, tolerâncias de risco e recursos.

Primeiro, um destino é criado a partir de uma entidade ou tipo de entidade. O fluxo da aplicação começa em **Destinos do Oriente**. O usuário localiza um destino e o configura para uso com NIST CSF fornecendo informações básicas. Em seguida, o usuário identifica se o destino é crítico e estabelece um nível para o destino de acordo com as diretrizes do NIST.

Nota:
O NIST recomenda o foco em metas críticas para priorizar os riscos de segurança cibernética.

Em seguida, os usuários registram suas atividades de segurança cibernética. As atividades exigem que os usuários identifiquem metas, funções e categorias que estão associadas a elas.

Nota:
Essas atividades são criadas exclusivamente para evitar a criação de atividades duplicadas para os mesmos destinos.

Conforme as atividades são criadas, os usuários determinam o estado de implementação dessas atividades.

Em seguida, os usuários executam a análise de lacunas nas atividades de segurança cibernética. A análise fornece uma visão detalhada sobre a posição de segurança e avalia o destino de uma atividade de segurança cibernética específica.

O pacote ServiceNow® GRC de aplicações desempenha uma função crucial no acompanhamento dos dados que habilitam essas métricas. A aplicação NIST CSF foi projetada para fornecer a estrutura de segurança cibernética, mas é totalmente habilitada pelo produto ServiceNow® GRC.

Gerar um destino para uma entidade

Gere um registro de destino para uma entidade para rastrear NIST CSF atributos dessa entidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, sn_irm_nist_csf.risk_executive ou sn_irm_nist_csf.security_officer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Gere um destino para uma entrada.

   a. Navegar até **Políticas e conformidade** > **Escopo** e selecione um dos seguintes módulos:

      - **Tipos de entidade**
      - **Minhas Entidades**
      - **Todas as entidades**

   b. Selecione um dos registros.

   c. No formulário Entidade, clique em **Gerar destino**.

      Nota:
      Quando você clica em Gerar destino, ele gera o destino somente se a entidade não tiver sido usada para outras estruturas, como GDPR DPIA.

   d. Clique em **Atualizar**.

2. Identifique o destino.

   a. Navegar até **FCS do NIST** > **Criação de Perfil da Estrutura** > **Direcionar destinos**.

   b. Pesquise o destino usando os campos **Nome** ou **Perfil**.

   c. Confirme se o destino aparece na lista.

Configurar destino para a estrutura NIST CSF

Configure um registro de destino para usar com a estrutura de FCS do NIST depois de identificar um destino.

Antes de Iniciar

NIST CSF Função necessária: nenhuma. sn_irm_nist_csf.risk_executive ou sn_irm_nist_csf.security_officer

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **FCS do NIST** > **Criação de Perfil da Estrutura** > **Direcionar destinos**.
2. Pesquise o destino usando os campos **Nome** ou **Perfil**.
3. Abra o registro de destino.
4. Clique no campo **Estrutura** e selecione **NIST CSF**.
5. Clique em **Atualizar**.
6. Na lista Destinos, abra o registro novamente.
7. Verifique as informações no formulário de destino.
8. Na seção FCS do NIST, preencha os campos (consulte a tabela para obter as descrições dos campos).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Crítico	Caixa de seleção que indica que o destino está focado durante os riscos cibernéticos. O FCS do NIST recomenda que as organizações priorizem as atividades de segurança cibernética para metas críticas
Camada	Camada para um destino que descreve sua capacidade de lidar com riscos cibernéticos.

9. Clique na lista relacionada **Atividades** e valide as atividades associadas ao destino.

Orientar destino

Depois de identificar um destino, oriente o destino a ser usado com a estrutura de FCS do NIST.

Antes de Iniciar

Gestão de políticas e conformidade Função necessária: administrador.

NIST CSF função necessária: sn_irm_nist_csf.risk_executive ou sn_irm_nist_csf.security_officer

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **FCS do NIST** > **Criação de Perfil da Estrutura** > **Direcionar destinos**.
2. Pesquise o destino usando os campos **Nome** ou **Perfil**.
3. Abra o registro.
4. Verifique se o campo **Estrutura** tem o **FCS do NIST** selecionado.
5. Certifique-se de que os campos de formulário do FCS do NIST estejam precisos.
6. Clique em **Atualizar**.

Criar atividade

Crie uma atividade de segurança cibernética para um destino.

Antes de Iniciar

Gestão de políticas e conformidade Função necessária: administrador

NIST CSF sn_irm_nist_csf.risk_executive ou sn_irm_nist_csf.security_officer

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **FCS do NIST** > **Criação de Perfil da Estrutura** > **Criar Atividade** e crie um novo registro (consulte a tabela para obter as descrições dos campos).

Formulário de atividades do FCS do NIST

Campo	Descrição
Número	Número que identifica a atividade.
Meta	Nome do destino que tem a atividade associada a ele.
Função	Tipo de atividades de função agrupadas em.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Identificar ○ Proteger ○ Detectar ○ Responder ○ Recuperar ○ Reger
Categoria	Atividade de segurança cibernética identificada como uma política.
Estado da implementação	Status da atividade, se está sendo executada ou uma atividade planejada.

2. Clique em **Enviar**.

Nota:
Cada vez que uma atividade de segurança cibernética é criada, o sistema valida a combinação de destino, função e categoria para exclusividade.

Executar análise de lacunas

Realize uma análise de lacunas das atividades de segurança cibernética.

Antes de Iniciar

Gestão de políticas e conformidade Função necessária: administrador

NIST CSF sn_irm_nist_csf.risk_executive ou sn_irm_nist_csf.security_officer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
O processo de análise de lacunas não deve levar mais de um minuto. Um trabalho semanal que executa a análise de lacunas para usuários para que as métricas estejam atualizadas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **FCS do NIST** > **Criação de Perfil da Estrutura** > **Análise de Lacunas**.
2. Pesquise o destino usando os campos **Nome** ou **Perfil**.
3. Abra o registro de destino.
4. Clique na lista relacionada **Atividades** e selecione a atividade.
5. Revise a atividade e clique em **Análise de lacunas** para iniciar a análise de lacunas.
6. Para exibir os objetivos de controle da política de segurança cibernética que não têm nenhum controle em vigor para o perfil de destino, clique na lista relacionada **Lacunas**.
7. Para exibir problemas com controles de segurança cibernética que não estão em conformidade devido a problemas de implementação, clique na lista relacionada **Controles fora de conformidade**.
8. Para exibir indicadores com falha de controles e riscos para o perfil do destino, clique na lista relacionada **Indicadores com falha**.
9. Para exibir os riscos associados aos controles do perfil do destino, clique na lista relacionada **Riscos**.
10. Para exibir problemas relacionados aos controles e riscos do perfil de destino, clique na lista relacionada **Problemas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

11. Para exibir planos de ação para o perfil do destino, clique na lista relacionada **Planos de ação**.
12. Clique em **Salvar**.

Revisar plano de ação

Revise as tarefas de correção criadas para os controles ou riscos associados às atividades de segurança cibernética. Você só pode editar ou atualizar planos de ação se tiver privilégios suficientes para o pacote GRC.

Antes de Iniciar

Gestão de políticas e conformidade Função necessária: administrador

NIST CSF função necessária: sn_irm_nist_csf.risk_executive ou sn_irm_nist_csf.security_officer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os planos de ação são normalmente criados no produto ServiceNow® GRC por meio das aplicações Gestão de políticas e conformidade, Gestão de riscosou Gestão de auditorias.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **FCS do NIST** > **Criação de Perfil da Estrutura** > **Plano de ação**.
2. Pesquise um plano de ação usando parâmetros, como problema, controle ou risco, que estão associados a ele.
3. Abra o registro.
4. Revise o plano de ação.

NIST RMF Use Case Accelerator

O NIST RMF Use Case Accelerator oferece aos clientes uma vantagem operacional ao adotar o NIST RMF. Quando o acelerador é baixado e ativado nas aplicações GRC, são exibidas políticas pré-configuradas, escopos (perfil, recomendações de tipo de perfil), indicadores, riscos e outros elementos do GRC.

Nota:
A partir da versão 10.1.0, o NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente para clientes que usam o produto atualmente. Os clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Monitoramento contínuo de autorização. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Quem usa o NIST RMF Use Case Accelerator

Persona	Descrição
Executivo de risco	Garante que os riscos sejam identificados e gerenciados de forma consistente em toda a organização. Acesso definido às seguintes seções: • **RMF do NIST** > **Visão geral** • **RMF do NIST** > **Categorizar** • **RMF do NIST** > **Selecionar** • **RMF do NIST** > **Implementar** • **RMF do NIST** > **Avaliar**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Persona	Descrição
	• **RMF do NIST** > **Autorizar** • **RMF do NIST** > **Monitorar** • **RMF do NIST** > **Conteúdo**
Responsável pela autorização	Confirma que uma meta está operando dentro de um nível aceitável de risco. Acesso definido às seguintes seções: • Todos os módulos em **RMF do NIST** > **Visão geral** > • **RMF do NIST** > **Autorizar** > **Destinos** • **RMF do NIST** > **Autorizar** > **Minhas aprovações**
Agente de segurança	Fornece informações e compreensão sobre os procedimentos e capacidades de segurança atuais para um destino e implementa os controles, gerenciando problemas e concluindo tarefas de correção Acesso definido às seguintes seções: • **RMF do NIST** > **Categorizar** • **RMF do NIST** > **Selecionar** > **Destinos** • **RMF do NIST** > **Implementar** • **RMF do NIST** > **Avaliar** > **Visão geral** • **RMF do NIST** > **Avaliar** > **Atestados de controle** • **RMF do NIST** > **Avaliar** > **Eficácia do controle** • **RMF do NIST** > **Avaliar** > **Tarefas de correção** • **RMF do NIST** > **Autorizar** • **RMF do NIST** > **Monitorar**
Provedor de controle	Auxilia na criação e personalização de controles de segurança dentro da organização. Acesso definido às seguintes seções: • **RMF do NIST** > **Selecionar** > **Revisar controles de linha de base** • **RMF do NIST** > **Selecionar** > **Adaptar controles de linha de base** • **RMF do NIST** > **Conteúdo**
Administrador do sistema	Acesso às seguintes seções: **RMF do NIST** > **Administração**
Administrador de GRC	Acesso às seguintes seções: **RMF do NIST** > **Administração**

Instalar o NIST RMF Use Case Accelerator

O NIST RMF Use Case Accelerator é usado com as aplicações principais do GRC: aplicações Gestão de políticas e conformidade, Gestão de riscose Gestão de auditorias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Nota:
A partir da versão 10.1.0, o NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente para clientes que usam o produto atualmente. Os clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Monitoramento contínuo de autorização. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Conclua a check-list de configuração a seguir antes da instalação. Essas tarefas de configuração são necessárias para uma instalação sem problemas.

Configuração de tarefa	Descrição
Verifique se as seguintes aplicações foram instaladas: • Gestão de políticas e conformidade • Gestão de riscos • Gestão de auditorias	Para verificar se essas aplicações estão ativadas, navegue até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância. A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou. Para obter mais informações sobre a configuração e a ativação do plug-in Gestão de riscos, consulte Instalar Gestão de riscos
Verifique se você tem as funções necessárias.	O administrador do sistema (admin) atribui as seguintes funções: • Gestão de políticas e conformidade funções ◦ Criador de certificação (sn_compliance.attestation_creator) ◦ Administrador de conformidade (sn_compliance.admin) ◦ Desenvolvedor de conformidade (sn_compliance.developer) ◦ Gerente de conformidade (sn_compliance.manager) ◦ Leitor de conformidade (sn_compliance.reader) ◦ Usuário de conformidade (sn_compliance.user) • Gestão de riscos funções ◦ Administrador de risco (sn.risk.admin) ◦ Leitor de risco (sn.risk.reader) ◦ Gerenciador de riscos (sn.risk.manager) ◦ Usuário de risco (sn.risk.reader) • Gestão de auditorias funções ◦ Administrador de auditoria (sn_audit.admin) ◦ Desenvolvedor de auditoria (sn_audit.developer)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de tarefa	Descrição
	○ Gerente de auditoria (sn_audit.manager) ○ Usuário de auditoria (sn_audit.user) ○ Auditor externo (sn_audit.external_auditor)

Procedimento

1. Faça login na instância em que você deseja instalar a aplicação.
2. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
3. Localize a aplicação **GRC: NIST RMF Accelerator**.
4. Se você quiser carregar dados de demonstração, marque a caixa de seleção **Dados** de demonstração.
5. Clique em **Instalar**.

Verificar o NIST RMF Use Case Accelerator

Depois de instalar o GRC: NIST RMF Use Case Accelerator, revise a estrutura da aplicação NIST RMF, o conteúdo principal e os dados de demonstração, se selecionados durante a instalação.

Antes de Iniciar

Nota:
A partir da versão 10.1.0, o NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente para clientes que usam o produto atualmente. Os clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Monitoramento contínuo de autorização. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Funções** e revise as funções instaladas com a aplicação NIST RMF.

   Essas funções contêm nist_rmf em seus nomes; por exemplo, sn_irm_nist_rmf.security_officer. As funções são associadas a NIST RMF módulos da aplicação para fornecer acesso com base na função do usuário.

   Nota:
   Use a função de usuário básica NIST RMF para acessar a aplicação. Esta função contém as funções de leitor ou usuário do pacote de aplicações ServiceNow® GRC.

2. No Navegador de aplicações, digite **NIST RMF**e verifique o conteúdo principal da aplicação.

Navegar até	Verificar
RMF do NIST > **Conteúdo** > **Objetivo de Controle**	Revise as políticas e os objetivos de controle instalados para NIST RMF.
RMF do NIST > **Conteúdo** > **Declarações de Risco**	Revise as estruturas de risco e as declarações de risco instaladas para NIST RMF.
RMF do NIST > **Conteúdo** > **Modelos de Teste**	Revise os modelos de teste instalados para NIST RMF.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Navegar até	Verificar
RMF do NIST > **Conteúdo** > **Modelos de indicador**	Revise os modelos de indicador instalados para NIST RMF.
RMF do NIST > **Conteúdo** > **Tipos de Certificação**	Revise os tipos de certificação de controle instalados para NIST RMF.
RMF do NIST > **Conteúdo** > **Tipos de avaliação**	Revise os tipos de avaliação de risco instalados para NIST RMF.

3. Valide o conteúdo de demonstração da aplicação, se carregado.

Navegar até	Verificar
RMF do NIST > **Análise de impacto**	Revise os destinos de amostra instalados no sistema para uso com a aplicação NIST RMF.
Administração de usuários > **Usuários**	Revise a amostra de usuários Persona instalados no sistema para uso com a aplicação NIST RMF. Os IDs de usuário desses usuários terminam com .RMF e seus nomes contêm RMF.
Políticas e conformidade > **Escopo** > **Classes de Perfil**	Execute uma pesquisa de classes de perfil com o campo **Nome** contendo **com NIST**. Revise seus relacionamentos revisando o campo de acúmulo nas respectivas classes de perfil.
Políticas e conformidade > **Escopo** > **Tipos de perfil**	Realize uma pesquisa de tipos de perfil com o campo **Nome** começando com **NIST RMF**.
Políticas e conformidade > **Políticas e Procedimentos** > **Todos os Controles**	Realize uma pesquisa de todos os controles que fazem referência a **Objetivos de controle** com uma **Origem = NIST 800-53-r4**.
Risco > **Registro de riscos** > **Todos os Riscos**	Realize uma pesquisa de todos os riscos que fazem referência a **Declarações de risco** com uma **Origem = NIST 800-53-r4**.
Auditoria > **Teste de Auditoria** > **Planos de teste**	Realize uma pesquisa de planos de testes com **modelos** de teste que começam com **NIST RMF**.
Políticas e conformidade > **Indicadores** > **Indicadores**	Realize uma pesquisa de todos os indicadores em que **Item.Content.Source = NIST 800-53-r4**.
Risco > **Indicadores** > **Indicadores**	Execute uma pesquisa de todos os indicadores em que **Item.Content.Source = NIST RMF**.
Políticas e conformidade > **Problemas** > **Todos os Problemas**	Execute uma pesquisa de todos os problemas em que**Item.Content.Source = NIST 800-53-r4**.
Risco > **Problemas** > **Todos os Problemas**	Execute uma pesquisa de todos os problemas em que**Item.Content.Source = NIST 800-53-r4**.
Políticas e conformidade > **Tarefas de correção** > **Todas as tarefas de correção em aberto**	Execute uma pesquisa para todas as Tarefas de correção em que um problema identificado na tarefa de correção tem**Item.Content.Source = NIST 800-53-r4**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Navegar até	Verificar
Risco > **Tarefas de correção** > **Todas as tarefas de correção em aberto**	Execute uma pesquisa para todas as Tarefas de correção em que um problema identificado na tarefa de correção tem**Item.Content.Source = NIST 800-53-r4**.

NIST RMF conceitos de suporte

Familiarize-se com esses conceitos, desenvolvidos a partir da orientação de NIST RMF.

Nota:
A partir da versão 10.1.0, o NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente para clientes que usam o produto atualmente. Os clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Monitoramento contínuo de autorização. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Conceito	Descrição
Meta	O destino é a base do NIST RMF Use Case Accelerator e de todos os conceitos relacionados. O destino é uma tabela compartilhada entre os produtos ServiceNow® GRC e vários Aceleradores de caso de uso. Eles são semelhantes ao conceito de perfis nas aplicações principais GRC. Eles são opcionalmente vinculados a perfis, mas são usados para todos os atributos específicos dos Aceleradores de caso de uso. **Nota:** Cada meta de RMF do NIST representa exclusivamente um único perfil em todo o ciclo de vida do RMF.
Confidencialidade (C)	A confidencialidade é um objetivo de segurança de uma meta e é definida como o ato de preservar restrições autorizadas ao acesso e à divulgação de informações, incluindo meios para proteger a privacidade pessoal e informações proprietárias. A confidencialidade é expressa em valores Alto, Moderado e Baixo
Integridade (I)	Integridade é um objetivo de segurança de uma meta definida como ato de proteção contra modificação ou destruição imprópria de informações e inclui garantir o não repúdio e a autenticidade das informações. A integridade é expressa em valores Alto, Moderado e Baixo
Disponibilidade (A)	Disponibilidade é um objetivo de segurança de uma meta definida como ato de garantir o acesso e o uso oportunos e confiáveis das informações. A disponibilidade é expressa em valores Alto, Moderado e Baixo
Controles de linha de base	Os controles de linha de base são um conjunto recomendado de controles de segurança do Instituto Nacional de Padrões e Tecnologia (NIST) que, quando implementados e determinados como eficazes, atenuam o risco de segurança e cumprem os requisitos de segurança. Os controles de linha de base têm um valor de impacto designado que é uma combinação de valores Alto, Moderado ou Baixo.
Análise de impacto	A análise de impacto determina até que ponto as mudanças propostas ou reais no destino ou seu ambiente de operação podem afetar ou afetaram o estado de segurança do destino. Um destino no qual todos os três objetivos de segurança da CIA são avaliados como Baixo é considerado de baixo impacto e usa qualquer um dos controles de segurança marcados como valor de baixo impacto. Da mesma forma, um destino no qual qualquer um dos três objetivos de segurança da CIA é avaliado como moderado é considerado de impacto moderado e usa qualquer um dos controles de segurança marcados como valor de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conceito	Descrição
	impacto moderado. Da mesma forma, um destino no qual qualquer um dos três objetivos de segurança da CIA é avaliado como Alto é considerado de alto impacto e usa qualquer um dos controles de segurança marcados como valor de alto impacto.
Garantia	Os controles de garantia aumentam a força da segurança e o grau de confiança de que a funcionalidade dos destinos está correta, completa e consistente, além de reduzir o risco à segurança e ajudar na conformidade com os requisitos de segurança
Comum	Controles comuns são controles que são hereditários por um ou mais destinos
Remuneração	Controles de compensação são controles que podem ser empregados no lugar dos controles de segurança de linha de base recomendados e fornecem proteção equivalente ou comparável para os destinos
Complementar	Controles suplementares são controles que podem ser empregados como controles de segurança adicionais para atender adequadamente às necessidades de gestão de riscos de um destino
Ajuste	Adaptação é um processo pelo qual uma linha de base de controle de segurança é modificada com base em: (i) orientação de escopo de metas; (ii) especificação dos controles de segurança, por exemplo, compensação, se necessário; e (3) a especificação da organização — parâmetros definidos nos controles de segurança por meio de declarações explícitas de atribuição e seleção

NIST RMF Use Case Accelerator painéis e relatórios

O NIST RMF Use Case Accelerator contém vários relatórios exibidos em diferentes painéis, disponíveis em cada uma das seções no processo NIST RMF : Categorizar, Selecionar, Implementar, Avaliar, Autorizar e Monitorar.

Nota:
A partir da versão 10.1.0, o NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente para clientes que usam o produto atualmente. Os clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Monitoramento contínuo de autorização. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Relatórios de visão geral

Relatórios em **RMF do NIST** > **Visão geral.**

Relatórios	Finalidade
Visão geral da conformidade de segurança	Fornece um resumo geral da conformidade das políticas de segurança.
Visão geral de Conformidade de perfis	Fornece um resumo geral de conformidade dos perfis que implementam controles de segurança.
Detalhes da conformidade de segurança	Fornece um resumo de conformidade detalhado das políticas de segurança.
Mapa térmico de risco de segurança inerente	Mapa térmico de riscos de segurança com base nos resultados qualitativos inerentes dos riscos.
Mapa térmico de risco de segurança residual	Mapa térmico de riscos de segurança com base nos resultados qualitativos residuais dos riscos.
Risco à segurança inerente	Gráfico de bolhas de riscos de segurança com base nos resultados quantitativos inerentes médios dos riscos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios de visão geral

Relatórios em **RMF do NIST** > **Visão geral.**

Relatórios	Finalidade
Risco de segurança residual	Gráfico de bolhas de riscos de segurança com base nos resultados quantitativos inerentes médios dos riscos.
Risco à segurança das exposições com perda anual inerente	Fornece informações sobre a expectativa de perda anualizada inerente (ALE) para diferentes riscos de segurança.
Risco de segurança das exposições com perda anual residual	Fornece informações sobre a Expectativa de Perda Anualizada Residual (ALE) para diferentes riscos de segurança.
Resumo dos problemas	Plota problemas anotados para políticas de segurança semana a semana.

Categorizar relatórios

Relatórios em **RMF do NIST** > **Categorizar** > **Visão geral.**

Metas sem controles de linha de base	Metas com análise de impacto de segurança concluída sem controle de linha de base gerado. Os controles de linha de base são um conjunto recomendado de controles de segurança do Instituto Nacional de Padrões e Tecnologia (NIST) que, quando implementados e determinados como eficazes, atenuam o risco de segurança e cumprem os requisitos de segurança. Os controles de linha de base a serem implementados podem ser determinados a partir das declarações de política de linha de base recomendadas no destino.
Metas pendentes de análise de impacto	A análise de impacto na segurança, quando realizada pelas organizações, determina até que ponto as mudanças propostas ou reais na meta ou seu ambiente de operação podem afetar ou afetaram o estado de segurança da meta. As mudanças no destino ou em seu ambiente de operação podem afetar os controles de segurança atualmente em vigor (incluindo controles específicos do sistema, híbridos e comuns), produzir novas vulnerabilidades no destino ou gerar requisitos para novos controles de segurança que não eram necessários anteriormente.
Status dos destinos	Metas organizadas pelo estado atual do processo de gestão de riscos. O processo de gestão de riscos é fornecido pelo Instituto Nacional de Padrões e Tecnologia (NIST) Risk Management Framework (RMF) é um processo disciplinado e estruturado que integra as atividades de segurança da informação e gestão de riscos.
Impacto da confidencialidade	Metas agrupadas para cada valor de classificação de confidencialidade. O Instituto Nacional de Padrões e Tecnologia (NIST) define Confidencialidade como a preservação de restrições autorizadas ao acesso e divulgação de informações, incluindo meios para proteger a privacidade pessoal e informações proprietárias. A confidencialidade é expressa em valores Alto, Moderado e Baixo.
Impacto na integridade	Metas agrupadas para cada valor de classificação de integridade. O Instituto Nacional de Padrões e Tecnologia (NIST) define integridade como proteção contra modificação ou destruição imprópria de informações e inclui garantir o não repúdio e a autenticidade das informações. A integridade é expressa em valores Alto, Moderado e Baixo.
Impacto na disponibilidade	Metas agrupadas para cada valor de classificação de disponibilidade. O Instituto Nacional de Padrões e Tecnologia (NIST) define Disponibilidade como garantir o acesso e o uso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Categorizar relatórios

Relatórios em **RMF do NIST** > **Categorizar** > **Visão geral.**

	oportunos e confiáveis das informações. A disponibilidade é expressa em valores Alto, Moderado e Baixo.
Impacto	Metas agrupadas para cada valor de classificação de impacto. O Instituto Nacional de Padrões e Tecnologia (NIST) define Impacto como a perda de confidencialidade, integridade ou disponibilidade que pode ter: (i) um efeito adverso limitado; (ii) um efeito adverso grave; ou (3) um efeito adverso grave ou catastrófico nas operações organizacionais, ativos organizacionais ou indivíduos. Já a análise de impacto na segurança é definida como a determinação das organizações até que ponto o estado de segurança é afetado. O impacto é expresso em valores Alto, Moderado e Baixo.
Revisar controles de linha de base	Fornece uma visão geral da etapa de seleção da Gestão de riscos do NIST da estrutura para facilitar a revisão das declarações e controles de política de linha de base. RMF do NIST > Selecionar > Revisar controles de linha de base inicia este painel
Declarações de política de segurança de linha de base	As declarações de política de segurança de linha de base são um conjunto recomendado de definições de controle de segurança do Instituto Nacional de Padrões e Tecnologia (NIST) que, quando implementadas e determinadas como eficazes, reduziriam o risco de segurança e atenderiam aos requisitos de segurança.
Controles de segurança de linha de base	Os controles de segurança de linha de base são um conjunto recomendado de controles de segurança do Instituto Nacional de Padrões e Tecnologia (NIST), que estão sendo implementados e, se determinados como eficazes, reduziriam o risco de segurança e atenderão aos requisitos de segurança.

Relatórios de controle de linha de base

Relatórios em **RMF do NIST** > **Selecionar** > **Revisar controles de linha de base.**

Relatórios	Finalidade
Declarações de política de segurança de linha de base	As declarações de política de segurança de linha de base são um conjunto recomendado de definições de controle de segurança do Instituto Nacional de Padrões e Tecnologia (NIST) que, quando implementadas e determinadas como eficazes, reduziriam o risco de segurança e atenderiam aos requisitos de segurança.
Controles de segurança de linha de base	Os controles de segurança de linha de base são um conjunto recomendado de controles de segurança do Instituto Nacional de Padrões e Tecnologia (NIST), que estão sendo implementados e, se determinados como eficazes, reduziriam o risco de segurança e atenderão aos requisitos de segurança.

Adaptar relatórios de controles de linha de base

Relatórios em **RMF do NIST** > **Selecionar** > **Adaptar controles de linha de base.**

Relatórios	Finalidade
Declarações de política de garantia de linha de base	As declarações de política de garantia de segurança de linha de base são o conjunto recomendado de definições de controle de segurança do Instituto Nacional de Padrões e Tecnologia (NIST), que são designadas como definições de controle de garantia que, quando implementadas, aumentam a força da segurança e o grau de confiança de que a funcionalidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adaptar relatórios de controles de linha de base

Relatórios em **RMF do NIST** > **Selecionar** > **Adaptar controles de linha de base.**

Relatórios	Finalidade
	está correta, completa, e consistentes e reduziriam o risco à segurança e atenderiam aos requisitos de segurança.
Controles de garantia de linha de base	Os controles de garantia de segurança de linha de base são um conjunto recomendado de definições de controle de segurança do Instituto Nacional de Padrões e Tecnologia (NIST), que são designados como Controle de garantia estão sendo implementados para aumentar a força da segurança e o grau de confiança de que a funcionalidade está correta, completa e consistentes e reduziriam o risco de segurança e, ao mesmo tempo, atenderiam aos requisitos de segurança.
Declarações de política comum de linha de base	As Declarações de Política Comum de segurança de linha de base são um conjunto de definições de controle de segurança do Instituto Nacional de Padrões e Tecnologia (NIST) que, quando designadas como Definições de controle comuns por organizações, indicam que são hereditárias por uma ou mais metas organizacionais.
Controles comuns de linha de base	Os controles comuns de segurança de linha de base são um conjunto de definições de controle de segurança do Instituto Nacional de Padrões e Tecnologia (NIST) que estão sendo implementados e que, quando designados como controles comuns por organizações, indicam que são hereditários por uma ou mais metas organizacionais.
Declarações de política de remuneração de linha de base	As declarações de política de compensação de segurança de linha de base são um conjunto de definições de controle de segurança do Instituto Nacional de Padrões e Tecnologia (NIST) que, quando designadas como definições de controle de compensação por organizações, indicam que podem ser usadas em vez de outros controles de segurança e fornecem proteção equivalente ou comparável para metas organizacionais .
Controles de remuneração de linha de base	Os controles de compensação de segurança de linha de base são um conjunto de definições de controle de segurança do Instituto Nacional de Padrões e Tecnologia (NIST) que estão sendo implementados e que, quando designados como controles de compensação por organizações, indicam que podem ser empregados em vez de outros controles de segurança e fornecem proteção equivalente ou comparável para metas organizacionais.
Declarações de política suplementar de linha de base	As declarações de política suplementar de segurança de linha de base são um conjunto de definições de controle de segurança do Instituto Nacional de Padrões e Tecnologia (NIST) que, quando designadas como definições de controle suplementar por organizações, indicam que podem ser adicionadas aos controles de segurança para atender adequadamente às necessidades de gestão de riscos para metas organizacionais.
Controles suplementares de linha de base	Os controles suplementares de segurança de linha de base são um conjunto de definições de controle de segurança do Instituto Nacional de Padrões e Tecnologia (NIST) que estão sendo implementados e que, quando designados como controles suplementares pelas organizações, indicam que podem ser adicionados aos controles de segurança para atender adequadamente às necessidades de gestão de riscos para metas organizacionais .

Relatórios de certificação e avaliação

Relatórios em **RMF do NIST** > **Avaliar** > **Visão geral.**

Relatórios	Finalidade
Certificações de controle concluídas	Exibe o número de certificações de controle de gestão de riscos do NIST concluídas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios de certificação e avaliação

Relatórios em **RMF do NIST** > **Avaliar** > **Visão geral.**

Relatórios	Finalidade
Prazo próximo das certificações de controle	Exibe o número de certificações de controle de gestão de riscos do NIST que vencem em 7 dias.
Certificações de controle com vencimento após 7 dias	Exibe o número de certificações de controle de gestão de riscos do NIST que vencem após 7 dias.
Prazo das certificações de controle não atingido	Exibe o número de certificações de controle de gestão de riscos do NIST que perderam a data de vencimento.
Certificações de controle por perfil	Fornece uma visão geral das certificações de controle da Gestão de riscos do NIST agrupadas por perfis.
Certificações de controle atrasadas	Fornece uma visão geral das certificações de controle da Gestão de riscos do NIST agrupadas por data de vencimento.
Avaliações de risco concluídas	Exibe o número de avaliações de risco da Gestão de riscos do NIST concluídas.
Próximo prazo das Avaliações de risco	Exibe o número de avaliações de risco da Gestão de riscos do NIST que vencem em 7 dias.
Avaliações de risco com vencimento após 7 dias	Exibe o número de avaliações de risco da Gestão de riscos do NIST que vencem após 7 dias.
Avaliações de risco não cumpriram a data de vencimento	Exibe o número de avaliações de risco da Gestão de riscos do NIST que perderam a data de vencimento.
Avaliações de risco por perfil	Fornece uma visão geral das avaliações de risco da Gestão de riscos do NIST agrupadas por perfis.
Avaliações de risco atrasadas	Fornece uma visão geral das avaliações de risco da Gestão de riscos do NIST agrupadas por data de vencimento.

Relatórios de aprovação

Relatórios em **RMF do NIST** > **Autorizar** > **Visão geral.**

Relatórios	Finalidade
Status de aprovação do destino	Fornece uma visão geral do estado atual de aprovações do destino.
Aprovadores do executivo de risco	Fornece uma visão geral das metas atribuídas aos aprovadores executivos de risco.
Aprovadores oficiais de autorização	Fornece uma visão geral das metas atribuídas aos aprovadores oficiais de autorização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios de monitoramento

Relatórios em **RMF do NIST** > **Monitorar** > **Visão geral**.

Relatórios	Finalidade
Perfis ineficazes	Número total de perfis com pelo menos um teste de controle de um controle de segurança sinalizado como ineficaz.
Controles ineficazes	Número total de controles de segurança com pelo menos um teste de controle sinalizado como ineficaz.
Planos de testes ineficazes	Número total de planos de testes com pelo menos um teste de controle de um controle de segurança sinalizado como ineficaz.
Controles Fora de Conformidade	Número total de controles de segurança com status fora de conformidade.
Riscos	Número total de riscos associados aos controles de segurança.
Problemas	Número total de problemas relacionados a controles e riscos de segurança.
Conformidade de controle	Fornece a visão geral de conformidade dos controles de segurança.
Eficácia do perfil	Fornece uma visão geral da eficácia do perfil para perfis que têm controles de segurança com base na eficácia dos testes de controle associados.
Eficácia do controle	Fornece uma visão geral da eficácia do controle para controles de segurança com base na eficácia dos testes de controle associados.
Eficácia do plano de testes	Fornece uma visão geral da eficácia do plano de testes dos controles de segurança com base na eficácia dos testes de controle associados.
Riscos	Lista de riscos agrupados por perfis e associados a controles de segurança.

NIST RMF visão geral do processo

A estrutura de navegação NIST RMF facilita o gerenciamento dos controles de segurança do NIST por meio de atividades de categorização, seleção, implementação, avaliação, autorização e monitoramento. Esses controles de segurança são descritos na publicação especial NIST 800-37.r1.

Nota:
A partir da versão 10.1.0, o NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente para clientes que usam o produto atualmente. Os clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Monitoramento contínuo de autorização. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

NIST RMF visão geral do processo

1. Os executivos de risco e/ou os agentes de segurança categorizam os destinos.
2. Os executivos de risco, os agentes de segurança e/ou os provedores de controle selecionam as definições de controle de linha de base.
3. Os executivos de risco e/ou os agentes de segurança implementam controles de segurança de linha de base.
4. Os acessadores de segurança, os executivos de risco e/ou os agentes de segurança avaliam os controles de segurança:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Gerenciar e resolver problemas

b. Gerenciar e lidar com tarefas de correção

5. O funcionário autorizador, os executivos de risco e/ou os agentes de segurança autorizam as metas.
6. Os executivos de risco e/ou os agentes de segurança monitoram os controles de segurança:

a. Revisar e gerenciar indicadores

b. Monitorar o NIST RMF painel Visão geral

Categorizar metas

Na aplicação NIST RMF, a seção **Categorizar** facilita a categorização de metas por meio de uma avaliação de risco preliminar e uma análise de impacto.

Nota:
A partir da versão 10.1.0, o NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente para clientes que usam o produto atualmente. Os clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Monitoramento contínuo de autorização. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Primeiro, um destino é criado a partir de uma entidade ou de um tipo de entidade. O fluxo da aplicação começa na Análise de impacto. O usuário localiza um destino e o configura para uso com NIST RMF fornecendo informações básicas. Em seguida, o usuário executa uma avaliação de risco preliminar que determina o valor de impacto potencial em cada um dos seguintes parâmetros: **Confidencialidade**, **Integridade**e **Disponibilidade**. A classificação de impacto mais alta desses valores determina o valor do **Impacto**.

Nota:
O usuário pode substituir o valor de **Impacto**, conforme necessário.

O valor de **Impacto** é usado para identificar as declarações de política de segurança de linha de base recomendadas para o destino, com base no catálogo de publicações especiais do NIST 800-53.r4. O usuário revisa as declarações da política de segurança de linha de base e implementa controles de segurança para esse destino (por exemplo, Perfil). A abordagem padrão é descrita na aplicação Gestão de políticas e conformidade.

Gerar destino a partir do perfil ou tipo de entidade

Gere um registro de destino para um perfil para rastrear atributos RMF do NIST.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota:
A partir da versão 10.1.0, o NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente para clientes que usam o produto atualmente. Os clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Monitoramento contínuo de autorização. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Gestão de políticas e conformidade

NIST RMF função necessária: sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Políticas e conformidade** > **Escopo** > **Tipos de Perfil**
   - **Políticas e conformidade** > **Escopo** > **Meu Perfil**
   - **Políticas e conformidade** > **Escopo** > **Todos os perfis**
2. Selecione e abra o tipo de perfil do registro de perfil.
3. Marque **Gerar meta** e clique em **Atualizar**.
4. Identifique o destino:
   a. Navegar até **RMF do NIST** > **Categorizar** > **Análise de impacto**.
   b. Pesquise o destino usando os campos **Nome** ou **Perfil**.
   c. Confirme se o destino aparece na lista.

Configurar um destino para uso com NIST RMF

Configure um destino e preencha as informações básicas.

Antes de Iniciar

Nota:
A partir da versão 10.1.0, o NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente para clientes que usam o produto atualmente. Os clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Monitoramento contínuo de autorização. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Função necessária: sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RMF do NIST** > **Categorizar** > **Análise de impacto**.
2. Pesquise o destino usando os campos **Nome** ou **Perfil**.
3. Abra o registro de destino.
4. Na **Estrutura**, selecione **NIST RMF**e clique em **Atualizar**.
5. Abra o registro de destino novamente e atualize os seguintes campos:

   Nota:
   Revise NIST RMF conceitos de suportepara obter informações mais detalhadas sobre esses campos.

   - **Estado do RMF**: identifica o estado NIST RMF atual do destino.
   - **Considerações de escopo**: forneça orientação sobre a seleção de controles de segurança para implementação.
6. Verifique se as NIST RMF listas relacionadas estão visíveis:
   - Declarações de política de linha de base
   - Controles de linha de base
   - Riscos
   - Aprovações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Realizar avaliação de risco preliminar e análise de impacto

Execute uma avaliação de risco preliminar e uma análise de impacto da meta.

Antes de Iniciar

Nota:
A partir da versão 10.1.0, o NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente para clientes que usam o produto atualmente. Os clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Monitoramento contínuo de autorização. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Função necessária: sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RMF do NIST** > **Categorizar** > **Análise de impacto**.
2. Pesquise o destino usando os campos **Nome** ou **Perfil**.
3. Selecione e abra o registro de destino.
4. Abra o registro de destino novamente e atualize os seguintes campos na seção RMF do NIST:

Nota:
Revise NIST RMF conceitos de suportepara obter informações mais detalhadas sobre esses campos.

Seção de RMF do NIST

Campo	Descrição
Confidencialidade	Categoria de destino com base na confidencialidade. Identifique o objetivo de segurança como: Alto, Moderado ou Baixo.
Integridade	Categoria de destino com base na integridade. Identifique o objetivo de segurança como: Alto, Moderado ou Baixo.
Disponibilidade	Categoria de destino com base na disponibilidade. Identifique o objetivo de segurança como: Alto, Moderado ou Baixo.
Impacto	Impacto na função de negócios se o destino perder sua confidencialidade, integridade ou disponibilidade. O impacto é determinado automaticamente e pode ser substituído.
Considerações sobre Escopo	Considerações de escopo operacional ou ambiental para o destino.
Executivo de risco	Nomes da pessoa que garante que os riscos sejam identificados e gerenciados.
Funcionário de autorização	Nome da pessoa que verifica se o destino está operando com um nível aceitável de risco.
Justificativa	Descrição da postura de segurança para executivo de risco, funcionário autorizador e proprietário.
Status de aprovação	Status da postura de conformidade de segurança do destino.

5. Verifique se as NIST RMF listas relacionadas estão visíveis:
   - Declarações de política de linha de base
   - Controles de linha de base

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Riscos
- Aprovações

6. Navegue até a guia **RMF do NIST** e revise as **Declarações de política de linha de base**.
7. Implemente controles de segurança para o destino seguindo a abordagem padrão descrita na aplicação Gestão de políticas e conformidade.

Monitorar a visão geral de categorização do RMF do NIST

O NIST RMF painel de atividades de categorização fornece informações sobre o status geral do destino.

Antes de Iniciar

Nota:
A partir da versão 10.1.0, o NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente para clientes que usam o produto atualmente. Os clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Monitoramento contínuo de autorização. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Função necessária: sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RMF do NIST** > **Categorizar** > **Visão geral**
2. Revise todos os relatórios no painel.
3. Revise os detalhes do relatório nas seções de painel e relatórios.

Selecionar definições de controle de linha de base

Na aplicação NIST RMF, a seção **Selecionar** enfoca a revisão do conjunto inicial de definições de controle de linha de base. Você também pode personalizar as definições de controle marcando-as com base nos requisitos organizacionais.

Nota:
A partir da versão 10.1.0, o NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente para clientes que usam o produto atualmente. Os clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Monitoramento contínuo de autorização. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Depois de executar a **Análise de impacto**, o usuário seleciona e adapta os controles de linha de base para esse destino. Um painel fornece uma visão geral das declarações de política de linha de base no catálogo, junto com o catálogo de controles de linha de base que estão sendo implementados.

Em seguida, o usuário adapta os controles de linha de base. Outro painel contém vários relatórios que detalham as declarações de política de linha de base ao lado dos controles de linha de base que são marcados como **Garantia**, **Comum**, **Remuneração** e **Suplementar**.

Nota:
Tanto **Revisar controles de linha** de base quanto **Ajustar controles** de linha de base exigem que você implemente todos os controles necessários seguindo os procedimentos de aplicação padrão Gestão de políticas e conformidade. Retorne a esses painéis para selecionar e personalizar esses controles.

Revisar controles de linha de base

Revise as declarações de política de linha de base e os controles de linha de base.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Nota:
A partir da versão 10.1.0, o NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente para clientes que usam o produto atualmente. Os clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Monitoramento contínuo de autorização. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Revisar controles de linha de base requer que você implemente todos os controles necessários seguindo os procedimentos de aplicação padrão Gestão de políticas e conformidade.

Função necessária: sn_irm_nist_rmf.risk_executive, sn_irm_nist_rmf.security_officer ou sn_irm_nist_rmf.control_provider

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RMF do NIST** > **Selecionar** > **Revisar controles de linha de base**.
2. Revise todos os relatórios no painel.
3. Implemente mudanças nas declarações de política de linha de base e nos controles de linha de base seguindo a abordagem padrão descrita na aplicação Gestão de políticas e conformidade.

Adaptar controles de linha de base

Adapte as declarações de política de linha de base e os controles de linha de base.

Antes de Iniciar

Nota:
A partir da versão 10.1.0, o NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente para clientes que usam o produto atualmente. Os clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Monitoramento contínuo de autorização. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Adaptar controles de linha de base requer que você implemente todos os controles necessários seguindo os procedimentos de aplicação padrão Gestão de políticas e conformidade.

Função necessária: sn_irm_nist_rmf.risk_executive, sn_irm_nist_rmf.security_officer ou sn_irm_nist_rmf.control_provider

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RMF do NIST** > **Selecionar** > **Adaptar controles de linha de base**.
2. Revise todos os relatórios no painel.
3. Implemente mudanças nas declarações de política de linha de base e nos controles de linha de base seguindo a abordagem padrão descrita na aplicação Gestão de políticas e conformidade.

Implementar controles de segurança

Na aplicação NIST RMF, a seção **Implementar** enfoca a implementação física dos controles de segurança de linha de base. A aplicação NIST RMF também pode incluir outros controles de segurança padrão, já usados pelos destinos ou seu ambiente de operação.

Nota:
A partir da versão 10.1.0, o NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente para clientes que usam o produto atualmente. Os clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Monitoramento contínuo de autorização. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Os usuários podem exibir uma lista de todos os controles que se originam de uma declaração de política NIST 800-53.r4, atualizar todos os detalhes de implementação e atualizar os controles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A aplicação NIST RMF fornece acesso somente leitura aos controles de segurança. Atualize esses controles seguindo os procedimentos de aplicação padrão Gestão de políticas e conformidade.

Um aspecto importante da implementação de controles é testá-los adequadamente. Os usuários podem exibir uma lista de todos os testes de controle que foram criados para controles de segurança com uma origem de declaração de política do NIST 800-53 r4.

Nota:
A aplicação NIST RMF fornece acesso somente leitura aos testes de controle de segurança. Atualize esses testes seguindo os procedimentos de aplicação padrão Gestão de auditorias.

Gerenciar e implementar controles

Em uma lista de controles de segurança provenientes das declarações de política do NIST 800-53.r4, revise os controles e atualize os detalhes da implementação.

Antes de Iniciar

Nota:
A partir da versão 10.1.0, o NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente para clientes que usam o produto atualmente. Os clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Monitoramento contínuo de autorização. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Função necessária: sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RMF do NIST** > **Implementar** > **Controles ativos**.
2. Revise cada controle e implemente-os fisicamente seguindo a abordagem padrão descrita na aplicação Gestão de políticas e conformidade.

Gerenciar e implementar testes de controle

Em uma lista de controles de segurança provenientes das declarações de política do NIST 800-53.r4, revise os testes de controle e atualize os detalhes da implementação.

Antes de Iniciar

Nota:
A partir da versão 10.1.0, o NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente para clientes que usam o produto atualmente. Os clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Monitoramento contínuo de autorização. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Função necessária: sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RMF do NIST** > **Implementar** > **Testes de controle ativos**.
2. Revise cada teste de controle e implemente-os fisicamente seguindo a abordagem padrão descrita na aplicação Gestão de auditorias.

Avaliar controles, riscos, problemas e tarefas de correção

Na aplicação NIST RMF, a seção **Avaliação** envolve a execução de certificações de controle de segurança, a avaliação da eficácia do controle, a gestão de riscos e problemas associados e a execução de tarefas de correção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A partir da versão 10.1.0, o NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente para clientes que usam o produto atualmente. Os clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Monitoramento contínuo de autorização. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Em termos gerais, a avaliação também envolve o gerenciamento de controles, riscos, problemas e tarefas de correção que resultam da implementação dos controles de segurança.

Nota:
A aplicação NIST RMF fornece acesso somente leitura ao conteúdo. Atualize o conteúdo seguindo os procedimentos padrão do GRC, conforme descrito nas aplicações Gestão de políticas e conformidade, Gestão de riscose/ou Gestão de auditorias.

Os usuários podem:

- revisar e executar certificações de controle atualmente no sistema relacionadas às certificações de segurança do RMF do NIST
- exibir todos os testes de controle, destacando o controle e a eficácia atual de cada teste de controle em vigor
- gerenciar e lidar com todos os riscos decorrentes de declarações de risco com uma origem de conteúdo de NIST 800-53.r4
- identificar riscos e realizar suas avaliações
- exibir uma lista de problemas e tarefas de correção decorrentes da implementação de controles de segurança e riscos relacionados com uma origem de conteúdo de NIST 800-53 r4

Revisar e executar certificações de controle

Revise e execute certificações de controle relacionadas às certificações de segurança do RMF do NIST.

Antes de Iniciar

Nota:
A partir da versão 10.1.0, o NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente para clientes que usam o produto atualmente. Os clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Monitoramento contínuo de autorização. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Função necessária: sn_irm_nist_rmf.security_accessor, sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RMF do NIST** > **Avaliar** > **Atestados de controle**.
2. Revise cada certificação de controle e seus resultados.
3. Execute todas as certificações de controle atribuídas a você seguindo a abordagem padrão descrita na aplicação Gestão de políticas e conformidade.

Revisar e avaliar a eficácia do controle

Revise e avalie a eficácia dos controles por meio da execução de testes de controle relacionados ao NIST-800.53.r4.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Nota:
A partir da versão 10.1.0, o NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente para clientes que usam o produto atualmente. Os clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Monitoramento contínuo de autorização. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Função necessária: sn_irm_nist_rmf.security_accessor, sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RMF do NIST** > **Avaliar** > **Eficácia do controle**.
2. Revise cada teste de controle e seus controles de segurança relacionados.
3. Revise os resultados de eficácia de controle no sistema.
4. Execute os testes de controle atribuídos a você seguindo a abordagem padrão descrita na aplicação Gestão de auditorias.

Gerenciar e abordar riscos

Revise e gerencie todos os riscos decorrentes de declarações de risco com a fonte de conteúdo do NIST 800-53.r4.

Antes de Iniciar

Nota:
A partir da versão 10.1.0, o NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente para clientes que usam o produto atualmente. Os clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Monitoramento contínuo de autorização. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Função necessária: sn_irm_nist_rmf.security_accessor ou sn_irm_nist_rmf.risk_executive

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RMF do NIST** > **Avaliar** > **Riscos**.
2. Revise cada risco e suas declarações de risco relacionadas.
3. Gerencie e resolva todos os riscos seguindo a abordagem padrão descrita na aplicação Gestão de riscos.

Revisar e executar avaliações de risco

Revise e execute as avaliações de risco relacionadas às avaliações de segurança do RMF do NIST.

Antes de Iniciar

Nota:
A partir da versão 10.1.0, o NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente para clientes que usam o produto atualmente. Os clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Monitoramento contínuo de autorização. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Função necessária: sn_irm_nist_rmf.security_accessor ou sn_irm_nist_rmf.risk_executive

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RMF do NIST** > **Avaliar** > **Avaliações de risco**.
2. Revise cada avaliação de risco e seus resultados.
3. Execute todas as avaliações de risco atribuídas a você seguindo a abordagem padrão descrita na aplicação Gestão de riscos.

Gerenciar e resolver problemas

Revise todos os problemas decorrentes de controles e riscos com NIST 800-53.r4 como origem e resolva-os.

Antes de Iniciar

Nota:
A partir da versão 10.1.0, o NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente para clientes que usam o produto atualmente. Os clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Monitoramento contínuo de autorização. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Função necessária: sn_irm_nist_rmf.security_officer ou sn_irm_nist_rmf.risk_executive

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RMF do NIST** > **Avaliar** > **Problemas**.
2. Analise os problemas com NIST 800-53.r4 como origem.
3. Gerencie e resolva todos os riscos seguindo a abordagem padrão descrita na aplicação Gestão de riscos.

Gerenciar e lidar com tarefas de correção

Revise todas as tarefas de correção decorrentes de controles e riscos com NIST 800-53.r4 como origem e resolva-as.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Nota:
A partir da versão 10.1.0, o NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente para clientes que usam o produto atualmente. Os clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Monitoramento contínuo de autorização. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

NIST RMF

sn_irm_nist_rmf.security_officer ou sn_irm_nist_rmf.risk_executive.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RMF do NIST** > **Avaliar** > **Tarefas de correção**.
2. Analise os problemas com NIST 800-53.r4 como origem.
3. Gerencie e resolva todos os riscos seguindo a abordagem padrão descrita na aplicação Gestão de riscos.

Monitorar o painel de avaliação de RMF do NIST

O NIST RMF painel de avaliação fornece informações sobre o status geral do destino.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Nota:
A partir da versão 10.1.0, o NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente para clientes que usam o produto atualmente. Os clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Monitoramento contínuo de autorização. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Função necessária: sn_irm_nist_rmf.security_officer ou sn_irm_nist_rmf.risk_executive

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RMF do NIST** > **Avaliar** > **Visão geral**.
2. Revise todos os relatórios no painel.
3. Revise os detalhes do relatório nas seções de painel e relatórios.

Autorizar destinos

Na aplicação NIST RMF, a seção **Autorizar** envolve a autorização de destinos com base em sua postura de conformidade e risco.

Nota:
A partir da versão 10.1.0, o NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente para clientes que usam o produto atualmente. Os clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Monitoramento contínuo de autorização. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Os usuários solicitam autorização das partes apropriadas diretamente do formulário de destino.

Autorizar destinos

Autorize um registro de destino com base na postura geral de segurança determinada pelo agente de segurança.

Antes de Iniciar

Nota:
A partir da versão 10.1.0, o NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente para clientes que usam o produto atualmente. Os clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Monitoramento contínuo de autorização. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Função necessária: sn_irm_nist_rmf.security_official, sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RMF do NIST** > **Autorizar** > **Destinos**.
2. Pesquise o destino usando os campos **Nome** ou **Perfil**.
3. Selecione e abra o registro de destino.
4. Na seção RFM do NIST, revise o campo **Status de aprovação**.
5. Clique em **Solicitar Aprovação**.

Resultado

A aprovação é acionada para o destino.
Se você for um aprovador, use o módulo **Minhas aprovações** para revisar a solicitação de aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Monitorar o painel de autorização do RMF do NIST

O painel NIST RMF Autorizar fornece informações sobre o status geral do destino.

Antes de Iniciar

Nota:
A partir da versão 10.1.0, o NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente para clientes que usam o produto atualmente. Os clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Monitoramento contínuo de autorização. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Função necessária: sn_irm_nist_rmf.security_officer ou sn_irm_nist_rmf.risk_executive

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RMF do NIST** > **Autorizar** > **Visão geral**.
2. Revise todos os relatórios no painel.
3. Revise os detalhes do relatório nas seções de painel e relatórios.

Monitorar controles de segurança

Na aplicação NIST RMF, a seção **Monitor** envolve o monitoramento contínuo dos controles de segurança dos destinos, documentando mudanças neles ou em seus ambientes de operação, conduzindo análises de impacto na segurança das mudanças associadas e relatando seu estado de segurança para funcionários designados.

Nota:
A partir da versão 10.1.0, o NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente para clientes que usam o produto atualmente. Os clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Monitoramento contínuo de autorização. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

O monitoramento é uma etapa crítica no processo de RMF. Metas ineficazes (perfis), controles e planos de testes podem ser monitorados continuamente e seus riscos e problemas conhecidos são resolvidos. Os controles de segurança devem ser monitorados automaticamente sempre que possível usando indicadores, acionando alertas para correção.

Para monitorar continuamente um controle de segurança, os usuários podem usar os modelos de indicador fornecidos com a aplicação NIST RMF Use Case Accelerator, navegando até **RMF do NIST** > **Conteúdo** > **Modelos de indicador**. Os indicadores e modelos de indicador de exemplo começam com **NIST**. Os usuários devem criar novos indicadores começando com **NIST** para monitorar os controles de segurança.

Revisar e gerenciar indicadores

Revise todos os indicadores configurados para o NIST e gerencie-os para rastrear seus resultados.

Antes de Iniciar

Nota:
A partir da versão 10.1.0, o NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente para clientes que usam o produto atualmente. Os clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Monitoramento contínuo de autorização. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Função necessária: sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RMF do NIST** > **Monitorar** > **Indicadores**.
2. Revise todos os indicadores que começam com NIST.
3. Pesquise o indicador usando o campo **Nome**.
4. Selecione e abra o registro do indicador.
5. Revise o registro e clique em **Salvar**.

Monitorar o painel do Monitor de RMF

O painel do monitor NIST RMF fornece informações sobre o status geral do destino.

Antes de Iniciar

Nota:
A partir da versão 10.1.0, o NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente para clientes que usam o produto atualmente. Os clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Monitoramento contínuo de autorização. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Função necessária: sn_irm_nist_rmf.security_officer ou sn_irm_nist_rmf.risk_executive

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RMF do NIST** > **Monitorar** > **Visão geral**.
2. Revise todos os relatórios no painel.
3. Revise os detalhes do relatório nas seções de painel e relatórios.

Acelerador de monitoramento de controles de tecnologia

O Acelerador de monitoramento de controles de tecnologia é uma coleção de modelos de indicador predefinidos projetados para facilitar a coleta de dados e ajudar na validação e no monitoramento contínuo dos controles de tecnologia. Esta aplicação pode ser executada com o Cybersecurity Controls Accelerator ou como uma aplicação autônoma.

Os modelos de indicador contidos em Acelerador de monitoramento de controles de tecnologia estão vinculados a aplicações ServiceNow® específicas para permitir a validação de conformidade para padrões e estruturas, como:

- ISO/IEC 27001
- ISO/IEC 27002
- Controles CIS

Esses modelos de indicador em pacote também foram mapeados para controles comuns relacionados na Unified Compliance Framework (UCF) para permitir a validação de controles em uma ampla variedade de regulamentações e padrões do setor. Os modelos de indicador podem ser usados para validar a conformidade com os objetivos de controle relacionados em políticas personalizadas. Você pode monitorar os controles obtidos por meio dos Controles CIS ™ ou controles de tecnologia comuns ao CIS ou ISO 27002, mesmo se você não assinar os Controles CIS. Ou você pode usar os indicadores do Acelerador de monitoramento de controles de tecnologia para monitorar dados provenientes do UCF.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Monitoramento contínuo de controles CIS ™ v8

Controles CIS ™ são um conjunto priorizado de proteções para mitigar ataques cibernéticos contra sistemas e redes. Esses controles são mapeados e referenciados por várias estruturas jurídicas, regulatórias e de políticas. Controles CIS ™ v8 foi aprimorado para continuar a oferecer suporte a sistemas e software modernos, como computação baseada em nuvem, virtualização, mobilidade e terceirização, conforme as empresas mudam seu modelo de trabalho para ambientes totalmente em nuvem e híbridos.

Começando com a versão [Xanadu, o Acelerador de monitoramento de controles de tecnologia fornece controles pré-empacotados do CIS v8 e modelos de indicador para monitorá-los junto com seus controles comuns mapeados para vários padrões.

As seguintes melhorias são compatíveis com os Controles CIS ™ v8:

- Habilite o monitoramento contínuo dos controles CIS ™ v8 usando os modelos de indicador predefinidos.
- Habilite o monitoramento de controles comuns de ISO 27002, PCI DSS 4.0, NIST 800-53, NIST CSF, CSA CCM 4.0 mapeados para o CIS V8.

Baixar o Acelerador de monitoramento de controles de tecnologia

Antes de executar a aplicação Acelerador de monitoramento de controles de tecnologia em sua instância, você deve baixá-la do ServiceNow Store.

Antes de Iniciar

Se você baixou a aplicação Cybersecurity Controls Accelerator, pode ignorar este procedimento, pois essa aplicação foi instalada como uma dependência da aplicação Cybersecurity Controls Accelerator.

Antes de executar a aplicação Acelerador de monitoramento de controles de tecnologia, você deve baixar e ativar as seguintes aplicações GRC :

- GRC: Gestão de políticas e conformidade
- GRC: perfis

Função necessária: administrador

Procedimento

Siga as instruções para Baixar uma aplicação [GRC de ServiceNow Store pela primeira vez.

Certifique-se de que todos os modelos de indicador apropriados estejam ativados

Quando você baixa a aplicação GRC: Acelerador de monitoramento de controles de tecnologia, todos os modelos de indicador ficam disponíveis, mas ainda não estão ativos. Antes de ativá-los, você precisa garantir que as aplicações necessárias estejam ativadas e que possa acessar as tabelas mapeadas para os modelos de indicador.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A partir da versão 12.0.1 da aplicação Acelerador de monitoramento de controles de tecnologia, vários dos indicadores que eram manuais foram convertidos para Básico ou Com script. Essa automação adicionada facilita muitas das tarefas associadas ao monitoramento contínuo.

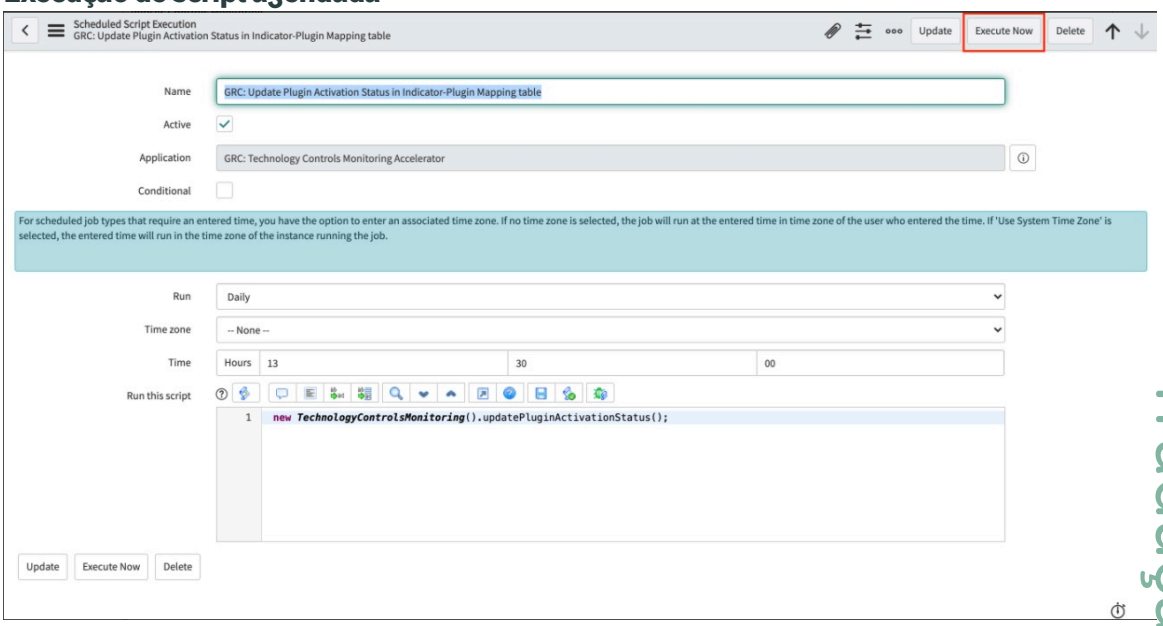
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
2. Localize e abra **GRC: Atualizar status de ativação do plug-in na tabela Mapeamento de plug-in indicador**.

Execução de script agendada



3. Clique em **Executar Agora**.
   O trabalho verifica o modelo de indicador para a tabela Mapeamento de plug-in [sn_grc_ind_template_plugin_mapping_details] em sua instância e 1) determina quais aplicações que podem usar Acelerador de monitoramento de controles de tecnologia para monitorar modelos de indicador estão instaladas em sua instância e 2) ativa automaticamente os modelos de indicador que estão mapeados a tabelas nessas aplicações.

Nota:
Você deve repetir este processo sempre que fizer upgrade desta aplicação.

Exibir seu status operacional

Exiba os módulos de status operacional para obter uma lista dos controles CIS e de tecnologia. Cada controle também inclui a tecnologia usada para validar a conformidade, o tipo de modelo de indicador disponível e a tabela de origem do controle.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou sn_compliance.reader

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A partir da versão 12.0.2, os módulos de status operacional fornecem uma exibição de todos os controles CIS e/ou modelos de indicador baseados em ISO 27002 mapeados para controles CIS/ISO específicos em um só lugar. Essas informações podem ser úteis para monitorar seus controles e a integridade do seu sistema. A aplicação pode verificar sua instância e determinar quais controles você implementou, junto com as várias tecnologias disponíveis para validar cada controle e proteger seus dados.

Começando com a versão [Xanadu, o Acelerador de monitoramento de controles de tecnologia fornece controles pré-empacotados do CIS v8 e modelos de indicador.

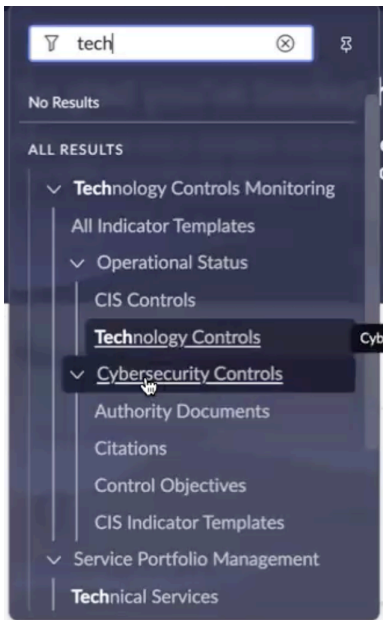
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Monitoramento de controles de tecnologia** > **Status operacional**.

   Você pode exibir o módulo conforme mostrado no exemplo.



Nota:
O módulo de controles CIS foi renomeado de Controles CIS @R para Controles de segurança cibernética. O módulo Modelos de indicador foi renomeado para Modelos de indicador CIS.

2. Selecione **Controles CIS ou Controles** de **tecnologia**.

Nota:
A tela mostrada abaixo resulta da seleção de **Controles CIS**. As colunas padrão serão um pouco diferentes se você selecionar **Controles de tecnologia**. No entanto, você pode selecionar o ícone de engrenagem para adicionar ou remover colunas conforme necessário.

Status operacional dos modelos de indicador

Indicator templates operational status [CIS controls view] Search Control description Search 1 to 20 of 55

All > Control family starts with CIS > Indicator template type != Manual

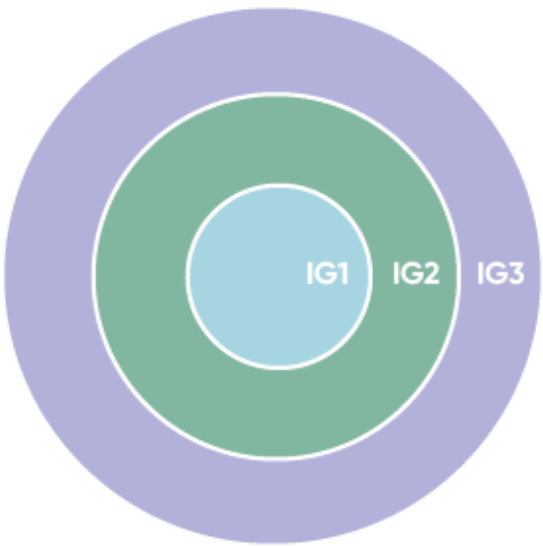
Controls	Control family	Control description ▲	Domain	Implementation Group (IG)	Compliance validated by	Validating technology
CIS Control 6.2	CIS Control 6	Activate audit logging	Basic	IG1,IG2,IG3	Configuration Compliance	false
CIS Control 2.6	CIS Control 2	Address unapproved software	Basic	IG1,IG2,IG3	Software Asset Management Professional Core	false
CIS Control 1.6	CIS Control 1	Address Unauthorized Assets	Basic	IG1,IG2,IG3	Security Incident Response	false
CIS Control 16.13	CIS Control 16	Alert on Account Login Behavior Deviation	Organizational	IG3	Security Incident Response	false
CIS Control 19.2	CIS Control 19	Assign Job Titles and Duties for Inciden...	Organizational	IG2,IG3	Incident Management	true
CIS Control 4.2	CIS Control 4	Change Default Passwords	Basic	IG1,IG2,IG3	Configuration Compliance	false
CIS Control 3.6	CIS Control 3	Compare Back-to-back Vulnerability Scans	Basic	IG2,IG3	Vulnerability Response	false
CIS Control 8.4	CIS Control 8	Configure Anti-Malware Scanning of Remov...	Foundational	IG1,IG2,IG3	Configuration Compliance	false
CIS Control 8.5	CIS Control 8	Configure Devices Not To Auto-run Content	Foundational	IG1,IG2,IG3	Configuration Compliance	false
CIS Control 19.8	CIS Control 19	Create Incident Scoring and Prioritizati...	Organizational	IG3	Security Incident Response	false

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cada controle inclui as seguintes informações.

Status operacional

Campo	Descrição
Controles	Os controles incluídos quando você baixa e ativa a aplicação Cybersecurity Controls Accelerator.
Família e descrição de controle	A família e a descrição do controle conforme definido nos Controles do CIS.
Domínio	Domínios dos controles: ○ Básico ○ Fundamental ○ Organizacional
Grupo de implementação (GI)	O grupo de implementação no qual o controle está incluído: IG1, IG2 ou IG3. O IG1 cobre a maioria dos controles de segurança essenciais para servir como base. Em seguida, conforme necessário para melhorar sua postura de segurança, você pode adicionar IG2 e IG3 para fornecer níveis adicionais de suporte. Conforme ilustrado aqui, o IG2 inclui todos os controles incluídos no IG1 e o IG3 inclui todos os controles em IG1 e IG2. 
Conformidade validada por	A tecnologia em sua instância que você pode usar para automatizar a validação de seus controles.
Tecnologia de validação ativada?	Identifica se a tecnologia especificada está ativada em sua instância.
Controles implementados?	Identifica se você aprovou o objetivo de controle e o implantou em seu sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo de modelo de indicador	Identifica se você tem um tipo de modelo de indicador definido para que possa começar a validar e monitorar o controle. Os tipos disponíveis são Básico, Manual e Script.
Tabela de origem	A tabela de origem dos dados que estão sendo monitorados pelo controle.

Exibir o módulo Controles de segurança cibernética

Exiba o módulo Controles de segurança cibernética para obter uma lista de documentos de autoridade, controles, objetivos de controle e modelos de indicador CIS mapeados para controles CIS específicos classificados por domínio, grupo de implementação e controles ISO.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sn_compliance.reader

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:

Os documentos de autoridade, controles e objetivos de controle exibem os dados relacionados ao CIS de origem, CIS v8 e CSA CCM v4. Os filtros do módulo exibem os seguintes dados:

- Documento de autoridade - A origem é CIS ou CIS v8 ou CSA CCM v4.
- Citações - A origem é CIS ou CIS v8 ou CSA CCM v4.
- Objetivos de controle: a origem é CIS, CIS v8 ou CSA CCM v4.
- Modelos de indicador - A origem é CIS ou CIS v8.

Começando com a versão [Xanadu, o Acelerador de monitoramento de controles de tecnologia fornece controles pré-empacotados do CIS v8 e modelos de indicador.

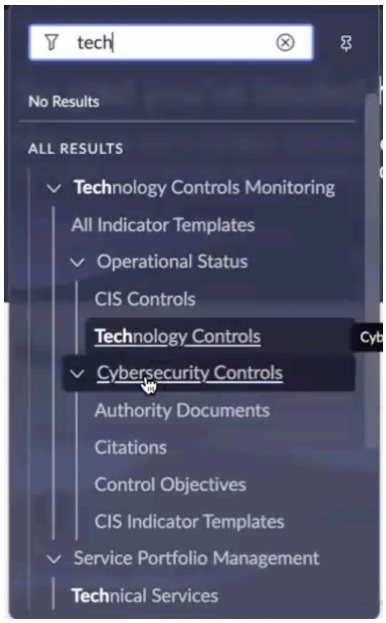
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Monitoramento de controles de tecnologia** > **Controles de segurança cibernética**.

   Você pode exibir o módulo conforme mostrado no exemplo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
O módulo de controles CIS foi renomeado de Controles CIS @R para Controles de segurança cibernética. O módulo Modelos de indicador foi renomeado para Modelos de indicador CIS.

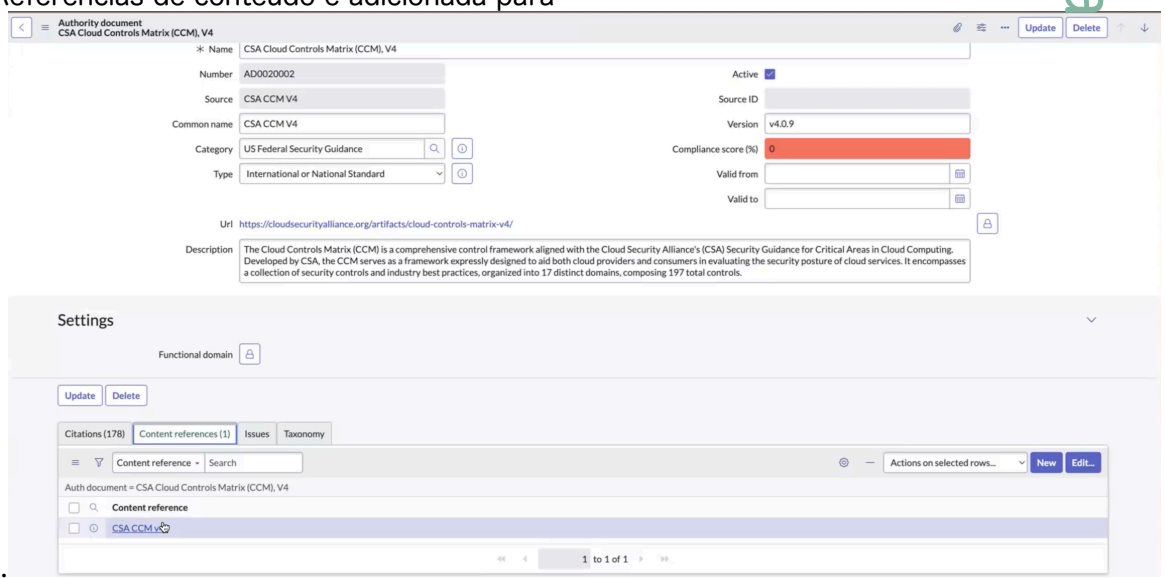
2. Selecione **Documentos de autoridade**.

Os documentos de autoridade para CIS de origem, CIS v8 e CSA CCM v4 são listados conforme mostrado no exemplo.



O documento de autoridade ADCIS10002 foi adicionado ao CIS v8. Da mesma forma, AD0020002 é adicionado para CSACCMv4.

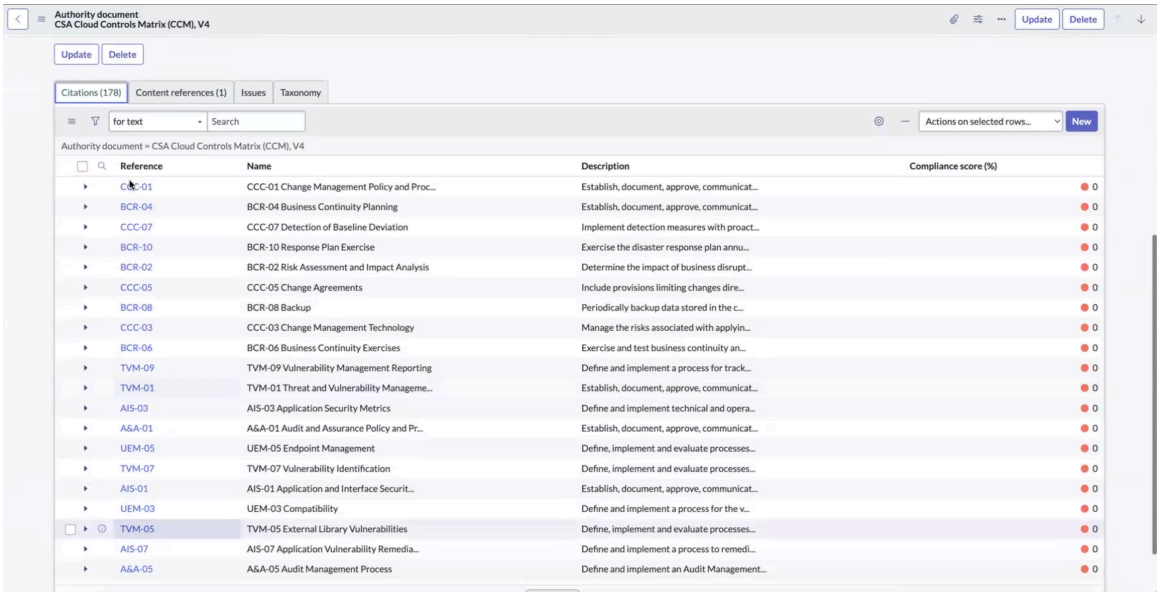
Para o registro do documento de autoridade, a lista relacionada Referências de conteúdo é adicionada para mapeamento.



Tradução automática

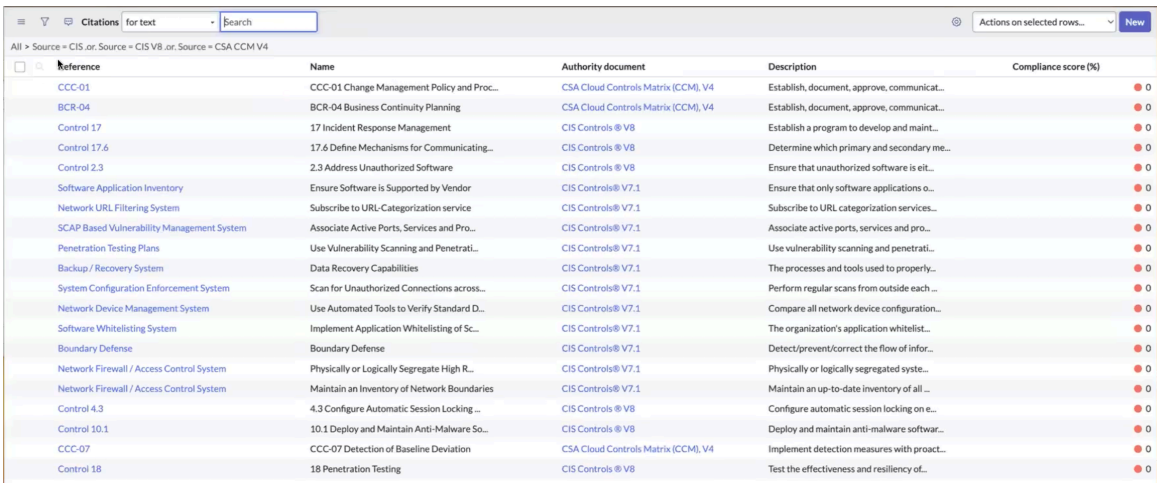
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As citações associadas ao documento de autoridade são mostradas no exemplo.



3. Selecione **Citações**.

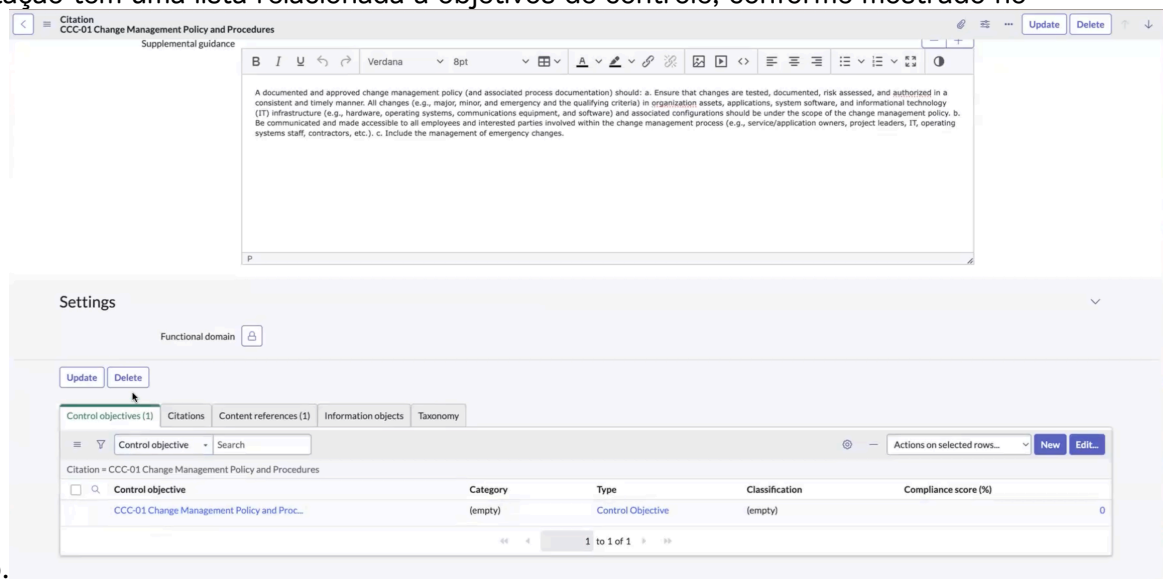
As citações para CIS de origem, CIS v8 e CSA CCM v4 são listadas conforme mostrado no exemplo.



Tradução automática

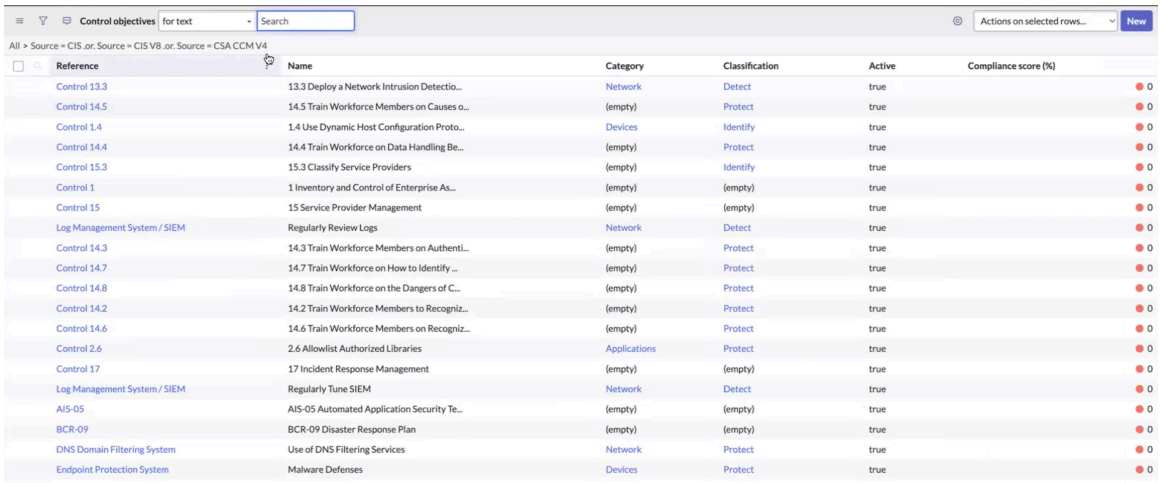
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cada citação tem uma lista relacionada a objetivos de controle, conforme mostrado no exemplo.



4. Selecione **Objetivos de controle**.

   Os objetivos de controle para CIS de origem, CIS v8 e CSA CCM v4 são listados conforme mostrado no exemplo.

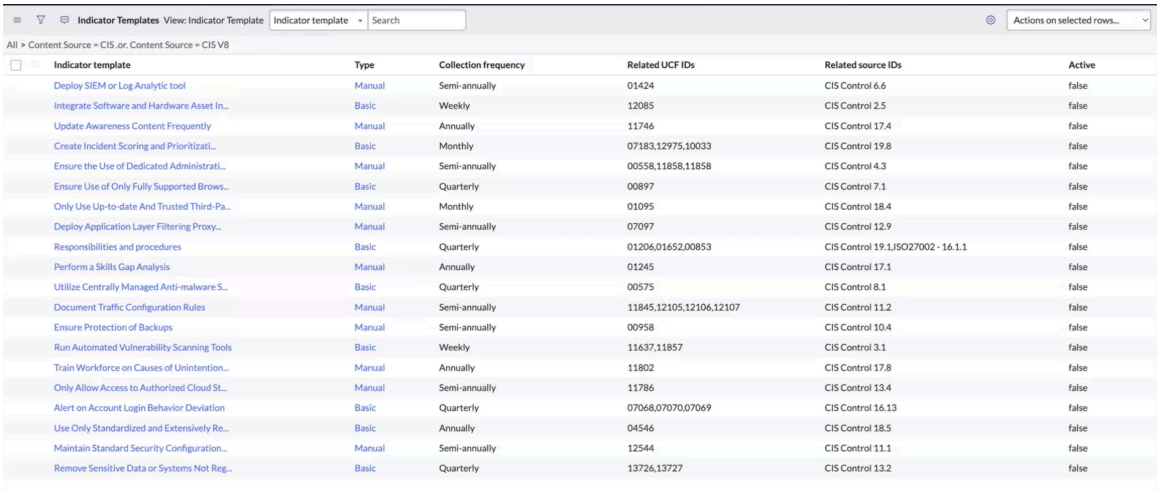


5. Selecione **Modelos de indicador CIS**.

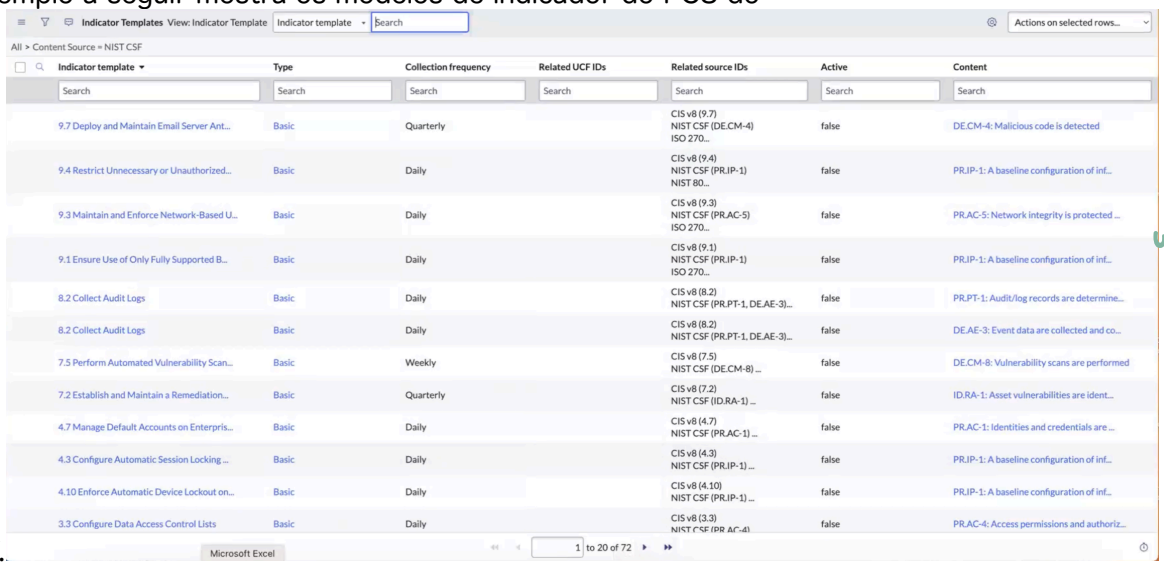
   Os modelos de indicador CIS para CIS de origem, CIS v8 e CSA CCM v4 são listados conforme mostrado no exemplo.

Tradução automática

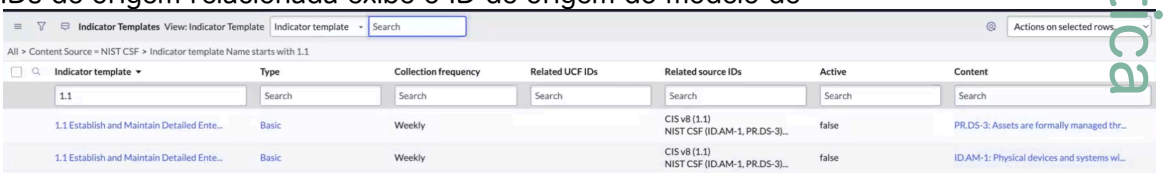
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Você pode exibir os modelos de indicador de diferentes origens. O exemplo a seguir mostra os modelos de indicador do FCS do NIST.



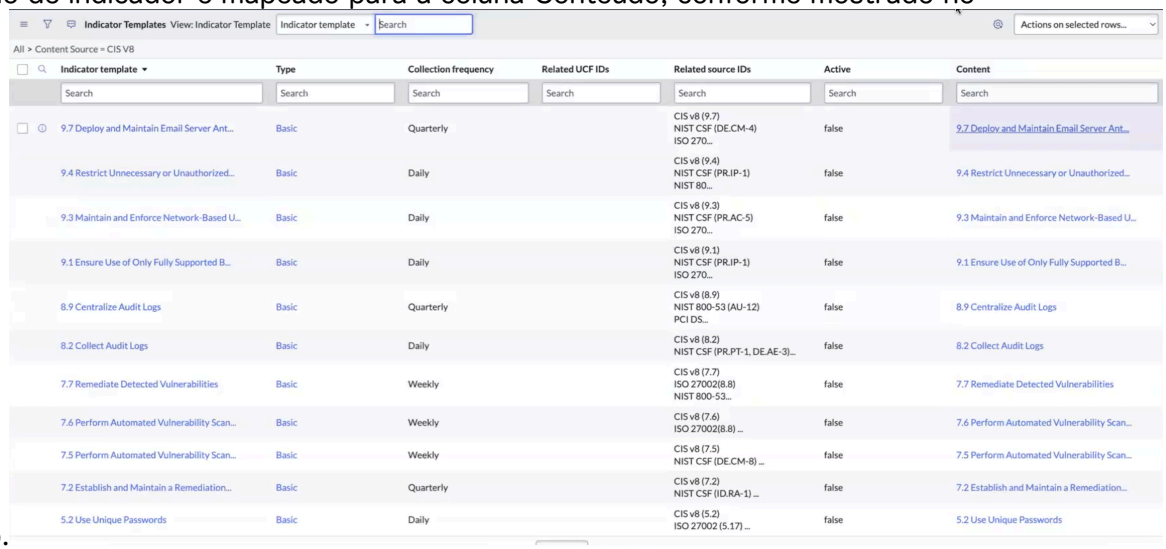
A coluna IDs de origem relacionada exibe o ID de origem do modelo de indicador.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O modelo de indicador é mapeado para a coluna Conteúdo, conforme mostrado no exemplo.



6. Selecione **Modelos de indicador CIS**.
   Os modelos de indicador CIS são exibidos na instância.

Como usar modelos de indicador

Os indicadores coletam dados para monitorar um único controle ou risco. Os modelos de indicador permitem criar vários indicadores para controles ou riscos semelhantes. A aplicação Acelerador de monitoramento de controles de tecnologia fornece uma coleção de 171 modelos de indicador predefinidos para monitorar os controles de segurança cibernética.

Indicadores e modelos de indicador

Os indicadores coletam dados para monitorar os controles e riscos e coletar as evidências de auditoria. Os indicadores monitoram um único controle ou risco.

Os modelos de indicador permitem a criação de vários indicadores para controles ou riscos semelhantes.

Os modelos de indicador obtidos com a aplicação Acelerador de monitoramento de controles de tecnologia fornecem as instruções de que você deve executar os indicadores, conforme descrito nas seções a seguir.

Informações de suporte podem ser coletadas para os indicadores por meio de coleta automática de dados ou tarefas manuais. Os resultados do indicador são usados para executar as seguintes tarefas:

- Crie problemas para os controles.
- Atualize as pontuações de risco.
- Fornecer informações de suporte para as atividades de auditoria e testes de controle

Os seguintes tipos de indicadores estão disponíveis:

1. Básico: as evidências são coletadas de na tabela de origem.
2. Manual: as evidências não são coletadas. Este tipo de indicador requer uma fonte de dados de terceiros.
3. Com script: as evidências podem ser coletadas de várias tabelas de origem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo do processo do indicador

O processo do indicador consiste nas seguintes etapas:

- Configure o modelo de indicador.
- Aplique o modelo de indicador a uma declaração ou controle de risco. Quando o controle ou a declaração de risco têm como escopo um tipo de entidade ou entidades específicas, todos os controles ou riscos sob esse objetivo de controle ou declaração de risco têm um indicador gerado para eles.

Os indicadores podem ser automatizados ou manuais. As tarefas do indicador são geradas e mostram o estado final do indicador.

Exemplos de indicadores automatizados e indicadores manuais

Um exemplo de um indicador automatizado seria verificar se todos os servidores no CMDB estão atualizados. Outro exemplo seria que todas as senhas LDAP têm menos de três meses.

Um exemplo de um indicador manual seria solicitar ao administrador da rede que conduza os testes de invasão de rede anuais e os resultados sejam anexados à tarefa. Se um resultado indicar falha ou não aprovado, ele será usado para acionar a criação de GRC problemas.

Uso de modelos de indicador

Você pode vincular os modelos de indicador às declarações de política ou declarações de risco para que os indicadores sejam criados automaticamente para os controles ou riscos. O status dos controles também é calculado automaticamente pelos resultados do indicador vinculado e pode afetar todos os riscos vinculados. Por exemplo, se o indicador vinculado a um controle falhar, o status geral não poderá ser concluído, a menos que a tarefa de correção seja fechada pelo usuário.

A pontuação de risco calculado para o risco também é ajustada automaticamente pelos resultados dos indicadores do risco. O campo Fator de falha do indicador na tabela Risco exibe o impacto das falhas.

Nota:
Os indicadores não são ponderados. Quando você avalia o impacto deles em um controle ou risco, eles são considerados igualadores. Os indicadores não são executados quando os riscos e controles estão no estado **Descontinuado**.

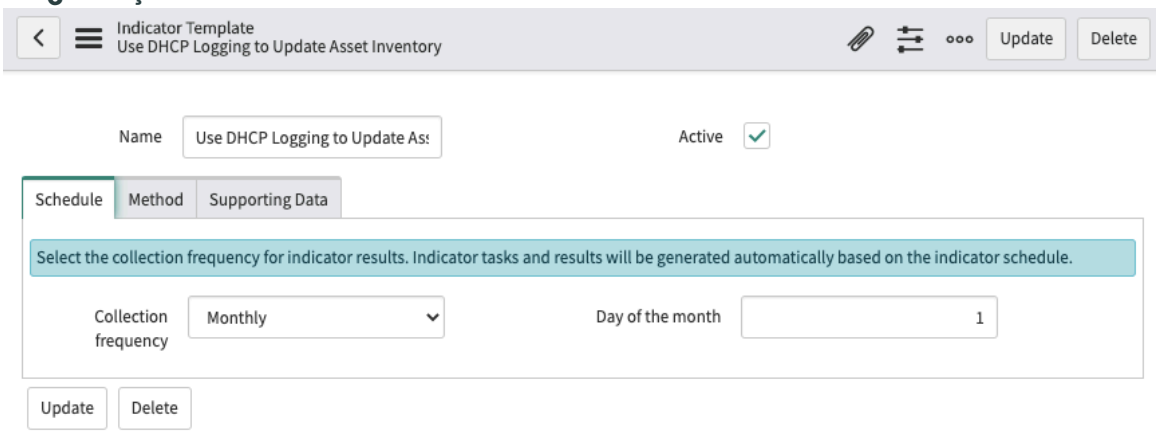
Frequência de coleta do modelo de indicador

Cada modelo de indicador inclui uma programação para identificar a frequência da coleta de dados, conforme mostrado aqui.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Programação do modelo de indicador



Guia Programação

Campo	Descrição
Frequência de coleta	Frequência de coleta de resultados do indicador. As tarefas e os resultados do indicador são gerados automaticamente com base na programação do indicador. • Diariamente • Semanal: o dia da semana para executar a coleta. • Mensal: o dia do mês para executar a coleta. • Trimestralmente: a data da primeira execução de coleta. • Semestralmente: a data da primeira execução de coleta. • Anualmente: o mês e o dia para executar a coleta.

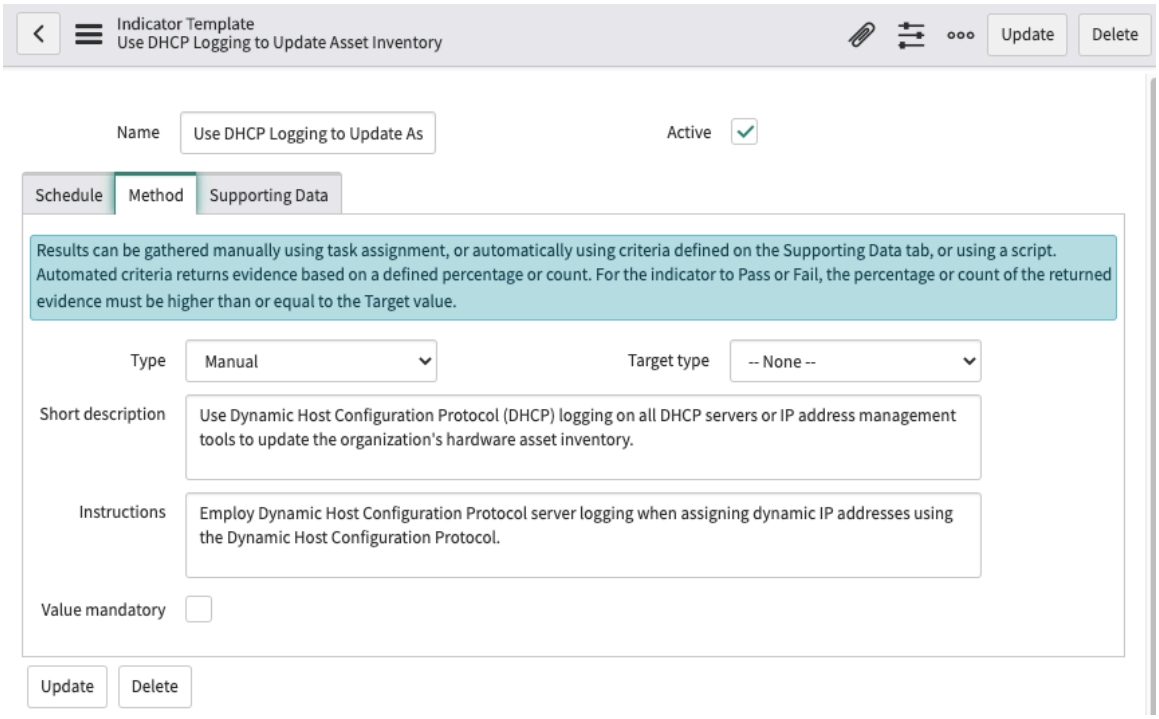
Tradução automática

Método de coleta do modelo de indicador

A guia Método identifica como os resultados são coletados, conforme mostrado aqui.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método de coleta do modelo de indicador



Guia Método

Campo	Descrição
Tipo	Os resultados podem ser coletados manualmente usando a atribuição de tarefa ou automaticamente usando condições básicas de filtro, Performance Analytics ou um script.
Tipo de Destino	Identifica se o destino é uma porcentagem ou uma contagem.
Descrição resumida	Se **Tipo = Manual**, uma breve descrição do problema.
Instruções	Se **Tipo = Manual**, instruções para a coleta de resultados do indicador.
Valor obrigatório	Se **Tipo = Manual**, a caixa de seleção indicará se o valor é obrigatório para a tarefa do indicador.
Aprovado/Reprovado	Se **Tipo = Básico**, as condições definidas na guia Dados de suporte serão atendidas e os resultados excederão o valor de **meta**, isso indica se o indicador foi aprovado ou reprovado.
Meta	Se **Tipo = Básico**, o limite pelo qual os resultados retornados com base nas condições definidas na guia Dados de suporte determina se o modelo de indicador é aprovado ou reprovado.
Limite de PA	Se **Tipo = Indicador de PA**, o Limite de PA associado.
Script	Se **Type = Script**, o script que obtém as informações do sistema desejadas.

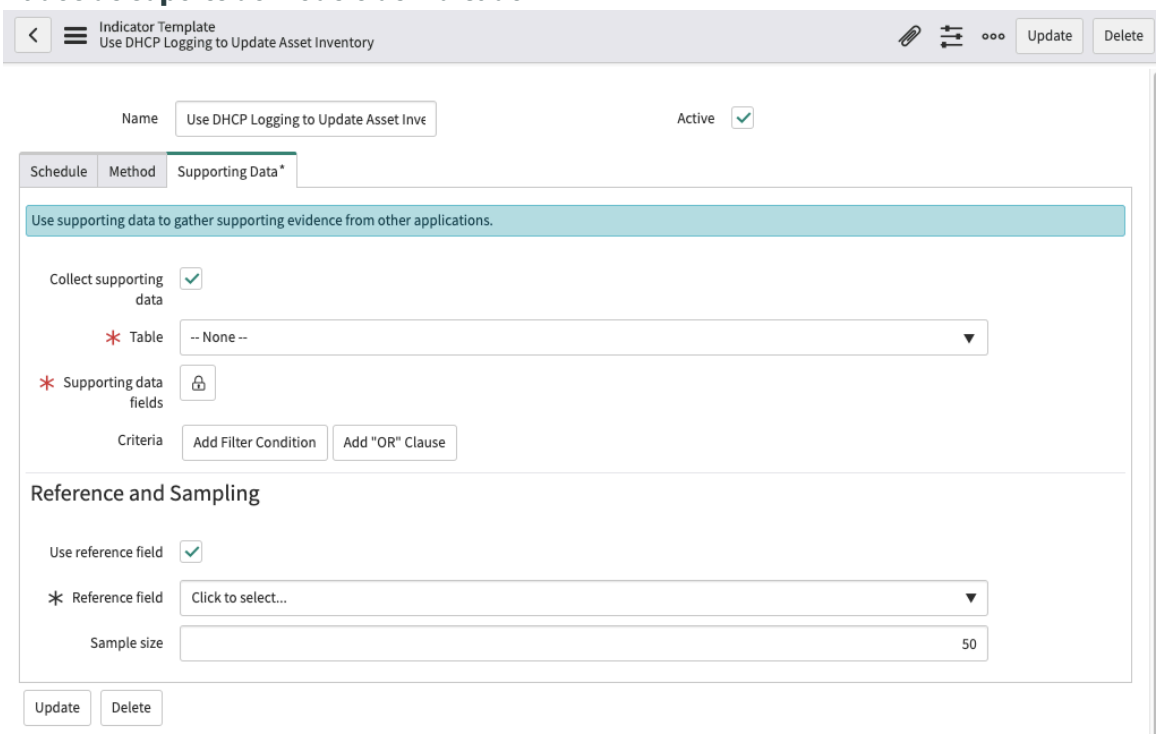
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dados de suporte do modelo de indicador

A partir da versão 10.1, a guia Dados de suporte exibe dados históricos reais para os registros de dados de suporte dos resultados do indicador ou tarefas do indicador. Em versões anteriores, somente o estado em tempo real dos registros coletados poderia ser exibido.

Dados de suporte do modelo de indicador



Dados de suporte do modelo de indicador

Campo	Descrição
Coletar dados de suporte	Indica que você deseja coletar dados de suporte. Os três campos a seguir são exibidos.
Tabela	A tabela de dados de suporte.
Campos de dados de suporte	Os campos da tabela de dados de suporte a serem considerados.
Critérios	Condições do filtro.
Usar campo de referência	Indica que você deseja usar um campo de referência. Os dois campos a seguir são exibidos.
Campo de referência	O campo de referência que você deseja usar para amostragem.
Tamanho de amostra	O número de registros que você deseja usar para amostragem de dados.

Você também pode exibir informações nas seguintes guias:

- Indicadores
- Objetivos de controle/declarações de risco
- Referências de conteúdo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A guia **Objetivos de controle/declarações de risco** permite reutilizar o mesmo modelo para vários objetivos de controle ou declarações de risco.

Modelos de indicador para controles

O Acelerador de monitoramento de controles de tecnologia inclui 273 modelos de indicador (94 Básico, 174 Manual e 5 com Script) para CIS v7 e inclui novos 67 modelos de indicador (64 Básicos e 3 com Script) para CIS v8.

Quando o Acelerador de monitoramento de controles de tecnologia é usado junto com a aplicação Cybersecurity Controls Accelerator, você pode gerenciar modelos de indicador na aplicação Cybersecurity Controls Accelerator.

Quando Acelerador de monitoramento de controles de tecnologia é executado como uma aplicação autônoma; no entanto, ele pode ser executado com a aplicação Gestão de políticas e conformidade. Você também pode mapear controles UCF para modelos de indicador da com a aplicação Gestão de políticas e conformidade.

Nota:
Para obter informações sobre os diferentes tipos de modelos de indicador, consulte Como usar modelos de indicador.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

A tabela a seguir lista os modelos de indicador para controles do CIS v8.

Nota:
Os controles atualmente não cobertos por modelos de indicador básicos ou com script têm modelos de indicador manual definidos para fins de validação de conformidade. Para obter mais informações sobre modelos de indicador CIS v8, consulte KB0555526 .

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
Controle CIS V8 1.1	Estabelecer e manter o inventário detalhado de ativos empresariais: Estabelecer e manter um inventário preciso, detalhado e atualizado de todos os ativos empresariais com potencial para armazenar ou processar dados, incluindo: dispositivos de usuário final (incluindo portáteis e móveis), dispositivos de rede, não computacionais/ IoT dispositivos e servidores. Certifique-se de que o inventário registre o endereço da rede (se estático), o endereço do hardware, o nome da máquina,	BÁSICO	HAM	cmdb_ci_hardware	CIS v8 (1.1) FCS (ID.AM-1, PR.DS-3) ISO 27002 (5.9, 8.8) PCI (9.5.1, 9.5.1.1, 11.2, 11.2.1, 11.2.2, 12.5, 12.5.1) CCM (UEM-04)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	o proprietário do ativo de dados, o departamento de cada ativo e se o ativo foi aprovado para se conectar à rede. Para dispositivos móveis de usuário final, as ferramentas do tipo MDM podem oferecer suporte a esse processo, quando apropriado. Este inventário inclui ativos conectados à infraestrutura física, virtualmente, remotamente e aqueles em ambientes de nuvem. Além disso, inclui ativos que são conectados regularmente à infraestrutura de rede da empresa, mesmo que não estejam sob o controle da empresa. Revise e atualize o inventário de todos os ativos empresariais semestralmente ou com mais frequência.				
Controle CIS V8 1.2	Resolver ativos não autorizados: Certifique-se de que exista um processo para lidar com ativos não autorizados semanalmente. A empresa pode optar por remover o ativo da rede, negar que o ativo se conecte remotamente à rede ou colocá-lo em quarentena.	BÁSICO	CMDB	cmdb_ci	CIS v8 (1.2) NIST (CM-8) PCI (11.2.1)
Controle CIS V8 1.3	Utilize uma Ferramenta de descoberta ativa: Utilize uma ferramenta de descoberta ativa para identificar ativos conectados à rede da empresa. Configure a ferramenta de descoberta ativa para executar diariamente ou com mais frequência.	BÁSICO	Descoberta	cmdb_discovery	CIS v8 (1.3) FCS (DE.CM-7) NIST (CM-8(1)) CCM (UEM-05)
Controle CIS V8 1.4	Use o registro em log do Protocolo de configuração de host dinâmico (DHCP) para	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	atualizar o inventário de ativos empresariais: Use o registro em log DHCP em todos os servidores DHCP ou ferramentas de gerenciamento de endereço de Protocolo de Internet (IP) para atualizar o inventário de ativos da empresa. Revise e use logs para atualizar o inventário de ativos da empresa semanalmente ou com mais frequência.				
Controle CIS V8 1.5	Use uma Ferramenta de descoberta de ativos passivos: Use uma ferramenta de descoberta passiva para identificar ativos conectados à rede da empresa. Revise e use verificações para atualizar o inventário de ativos da empresa pelo menos uma vez por semana ou com mais frequência.	BÁSICO	Descoberta	discovery_network_sensor	CIS v8 (1.5) FCS (DE.CM-7) NIST (CM-8(3))
Controle CIS V8 2.1	Estabelecer e manter um inventário de software: Estabelecer e manter um inventário detalhado de todos os softwares licenciados instalados em ativos empresariais. O inventário de software deve documentar o título, o fornecedor, a data de instalação/uso inicial e a finalidade comercial de cada entrada; quando apropriado, inclua o URL (Uniform Resource Locator), a(s) loja(s) de aplicações, a(s) versão(ões), o mecanismo de implantação e a data de desativação. Revise e atualize o inventário de software semestralmente ou com mais frequência.	BÁSICO	SAM	cmdb_ci_application_software	CIS v8 (2.1) FCS (ID.AM-2) ISO (5.9) NIST (SI-4) PCI (1.2.5, 6.3.2) CCM (UEM-02)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
Controle CIS V8 2.2	Certifique-se de que o software autorizado seja compatível no momento Certifique-se de que somente o software compatível atualmente seja designado como autorizado no inventário de software para ativos empresariais. Se o software não for compatível, mas necessário para o cumprimento da missão da empresa, documente uma exceção detalhando os controles de mitigação e a aceitação de risco residual. Para qualquer software incompatível sem uma documentação de exceção, designe como não autorizado. Revise a lista de software para verificar o suporte de software pelo menos uma vez por mês ou com mais frequência.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 2.3	Resolver software não autorizado: Certifique-se de que o software não autorizado seja removido do uso em ativos empresariais ou receba uma exceção documentada. Revise mensalmente ou com mais frequência.	COM Script	SAM	cmdb_sam_sw_install	CIS v8 (2.3) FCS (DE.CM-7) ISO (8.7) NIST (CM-8(3)) PCI (12.3.4)
Controle CIS V8 2.4	Utilize as Ferramentas automatizadas de inventário de software: Utilize ferramentas de inventário de software, quando possível, em toda a empresa para automatizar a descoberta e a documentação do software instalado.	BÁSICO	SAM	cmdb_ci_application_software	CIS v8 (2.4) FCS (DE.CM-7) NIST (SI-4)
Controle CIS V8 2.5	Software autorizado da lista de permissões:	COM Script	SAM	cmdb_sam_sw_install	CIS v8 (2.5) CSF (DE.CM-7)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	Use controles técnicos, como lista de permissões de aplicações, para garantir que somente software autorizado possa ser executado ou acessado. Reavaliar semestralmente ou com mais frequência.				ISO (8.7, 8.17) PCI (1.2.5, 2.2.4)
Controle CIS V8 2.6	Bibliotecas autorizadas da lista de permissões: Use controles técnicos para garantir que somente bibliotecas de software autorizadas, como arquivos .dll, .ocx, .so etc., tenham permissão para carregar em um processo do sistema. Bloqueie o carregamento de bibliotecas não autorizadas em um processo do sistema. Reavaliar semestralmente ou com mais frequência.	BÁSICO	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (2.6) CSF (DE.CM-7) ISO (8.19) PCI (1.2.5, 2.2.4)
Controle CIS V8 2.7	Scripts autorizados da lista de permissões: Use controles técnicos, como assinaturas digitais e controle de versão, para garantir que somente scripts autorizados, como arquivos .ps1, .py etc. específicos, tenham permissão para ser executados. Impede a execução de scripts não autorizados. Reavaliar semestralmente ou com mais frequência.	BÁSICO	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (2.7) CSF (PR.IP-1, PR.PT-3) NIST (CM-8) PCI (1.2.5, 2.2.4, 6.4.3)
Controle CIS V8 3.1	Estabelecer e manter um processo de gestão de dados: Estabelecer e manter um processo de gestão de dados. No processo, aborde a confidencialidade dos dados, o proprietário dos dados, a manipulação de dados, os limites de retenção de dados	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	e os requisitos de descarte, com base nos padrões de confidencialidade e retenção da empresa. Revise e atualize a documentação anualmente ou quando ocorrerem mudanças significativas na empresa que possam afetar esta proteção.				
Controle CIS V8 3.10	Criptografar dados confidenciais em trânsito: Criptografe dados confidenciais em trânsito. Exemplos de implementações podem incluir Segurança da camada de transporte (TLS) e Open Secure Shell (OpenSSH).	BÁSICO	Descoberta	sn_disco_certificate, cmdb_installed_certifica	CIS v8 (3.10) CSF (PR.IP-6, PR.DS-2) ISO (5.1, 5.9, 8.1, 5.14) NIST (CM-7(1), CM-10) PCI (9.4, 9.4.2, 2.2.7, 4.1.1, 4.2.1, 4.2.1.2, 4.2.2, 8.3.2) CCM (DSP-01, DSP-06, GRC-03, CEK-03)
Controle CIS V8 3.11	Criptografar dados confidenciais em repouso: Criptografe dados confidenciais em repouso em servidores, aplicações e bancos de dados que contêm dados confidenciais. A criptografia de camada de armazenamento, também conhecida como criptografia do lado do servidor, atende ao requisito mínimo desta proteção. Métodos de criptografia adicionais podem incluir criptografia na camada da aplicação, também conhecida como criptografia do lado do cliente, em que o acesso aos dispositivos de armazenamento de dados não permite o acesso	BÁSICO	CMDB	cmdb_rel_ci	CIS v8 (3.11) CSF (PR.DS-1) ISO (5.33) NIST (CM-7) PCI (3.1.1, 3.3.2, 3.3.3, 3.5.1, 3.5.1.2, 3.5.1.3, 8.3 .2) CCM (DSP-10, CEK-03)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	aos dados em texto sem formatação.				
Controle CIS V8 3.12	Processamento e armazenamento de dados de segmento com base na confidencialidade: Segmente o processamento e o armazenamento de dados com base na confidencialidade dos dados. Não processe dados confidenciais em ativos empresariais destinados a dados de confidencialidade mais baixa.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 3.13	Implantar uma solução de prevenção de perda de dados: Implementar uma ferramenta automatizada, como uma ferramenta de prevenção de perda de dados (DLP) baseada em host, para identificar todos os dados confidenciais armazenados, processados ou transmitidos por meio de ativos empresariais, incluindo aqueles localizados no local ou em um provedor de serviços remoto, e atualizar os dados confidenciais da empresa inventário.	BÁSICO	CMDB	cmdb_rel_ci	CIS v8 (3.13) CSF (PR.DS-5) ISO (5.13, 8.12) NIST (CM-7) CCM (DSP-10, UEM-11)
Controle CIS V8 3.14	Acesso a dados confidenciais de log: Registre o acesso a dados confidenciais, incluindo modificação e descarte.	BÁSICO	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (3.14) ISO (-8.15) NIST (CM-7(1)) PCI (10.2.1, 10.2.1.1) CCM (DSP-17, IAM-12, LOG-04)
Controle CIS V8 3.2	Estabelecer e manter um inventário de dados:	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	Estabelecer e manter um inventário de dados, com base no processo de gestão de dados da empresa. Dados confidenciais de inventário, no mínimo. Revise e atualize o inventário anualmente, no mínimo, com prioridade para dados confidenciais.				
Controle CIS V8 3.3	Configurar listas de controle de acesso a dados: Configure listas de controle de acesso a dados com base na necessidade de conhecimento de um usuário. Aplique listas de controle de acesso a dados, também conhecidas como permissões de acesso, a sistemas de arquivos, bancos de dados e aplicações locais e remotos.	BÁSICO	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (3.3) CSF (PR.AC-4) ISO (5.1, 5.15, 8.3, 8.4) NIST (SA-22) PCI (1.3.1, 7.1) CCM (DSP-17, IAM-05)
Controle CIS V8 3.4	Impor retenção de dados: Retenha os dados de acordo com o processo de gestão de dados da empresa. A retenção de dados deve incluir linhas do tempo mínimas e máximas.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 3.5	Descarte de dados com segurança: Descarte os dados com segurança, conforme descrito no processo de gestão de dados da empresa. Certifique-se de que o processo e o método de descarte sejam proporcionais à confidencialidade dos dados.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 3.6	Criptografar dados em dispositivos de usuário final: Criptografe dados em dispositivos de usuário final que	BÁSICO	CMDB	cmdb_rel_ci	CIS v8 (3.6) ISO (6.7, 7.1, 8.1) NIST (CM-100) CCM

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	contêm dados confidenciais. Exemplos de implementações podem incluir Windows BitLocker™, Apple FileVault™, Linux dm-crypt™.				(CEK-03, UEM-08)
Controle CIS V8 3.7	Estabelecer e manter um esquema de classificação de dados: Estabelecer e manter um esquema geral de classificação de dados para a empresa. As empresas podem usar rótulos, como "Confidencial", "Confidencial" e "Público" e classificar seus dados de acordo com esses rótulos. Revise e atualize o esquema de classificação anualmente ou quando ocorrerem mudanças significativas na empresa que possam afetar esta proteção.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 3.8	Fluxos de dados do documento: Fluxos de dados do documento. A documentação do fluxo de dados inclui fluxos de dados do provedor de serviços e deve ser baseada no processo de gestão de dados da empresa. Revise e atualize a documentação anualmente ou quando ocorrerem mudanças significativas na empresa que possam afetar esta proteção.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 3.9	Criptografar dados em mídia removível: Criptografe dados em mídia removível.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 4.1	Estabelecer e manter um processo de configuração seguro:	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	Estabeleça e mantenha um processo de configuração seguro para ativos empresariais (dispositivos de usuário final, incluindo dispositivos portáteis e móveis; dispositivos não informáticos/IoT; e servidores) e software (sistemas operacionais e aplicações).Revise e atualize a documentação anualmente ou quando ocorrerem mudanças significativas na empresa que possam afetar esta proteção.				
Controle CIS V8 4.10	Impor bloqueio automático de dispositivo em dispositivos portáteis de usuário final: Imponha o bloqueio automático de dispositivos seguindo um limite predeterminado de tentativas de autenticação local com falha em dispositivos portáteis de usuário final, quando houver suporte. Para laptops, não permita mais de 20 tentativas de autenticação com falha; para tablets e smartphones, não mais de 10 tentativas de autenticação com falha. Exemplos de implementações incluem Microsoft Bloqueio de dispositivo InTune e Apple Perfil de configuração maxFailedAttempts.	BÁSICO	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (4.10) CSF (PR.IP-1) ISO (8.1, 8.5, 8.9) NIST (SI-7, PM-5(1)) PCI (1.1.1, 1.2.1, 1.2.6, 1.5.1, 1.2.7, 2.1.1, 2.2.1, 8.3.4) CCM (CCC-01, GRC-03, IVS-04)
Controle CIS V8 4.11	Impor a capacidade de limpeza remota em dispositivos portáteis de usuário final: Limpe remotamente os dados empresariais de dispositivos portáteis de usuário final de propriedade da empresa quando considerado apropriado, como dispositivos perdidos ou roubados, ou quando um indivíduo não oferece mais suporte à empresa.	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
Controle CIS V8 4.12	Espaços empresariais separados em dispositivos móveis de usuário final: Certifique-se de que espaços empresariais separados sejam usados em dispositivos móveis de usuário final, quando compatíveis. Exemplos de implementações incluem o uso de um perfil de configuração [Apple ou um perfil de trabalho Android para separar aplicações e dados empresariais de aplicações e dados pessoais.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 4.2	Estabelecer e manter um processo de configuração seguro para infraestrutura de rede: Estabelecer e manter um processo de configuração seguro para dispositivos de rede. Revise e atualize a documentação anualmente ou quando ocorrerem mudanças significativas na empresa que possam afetar esta proteção.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 4.3	Configure o bloqueio automático de sessão em ativos empresariais: Configure o bloqueio automático de sessão em ativos empresariais após um período definido de inatividade. Para sistemas operacionais de uso geral, o período não deve exceder 15 minutos. Para dispositivos móveis de usuário final, o período não deve exceder 2 minutos.	BÁSICO	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (4.3) CSF (PR.IP-1) ISO (8.5, 8.9) PCI (8.2.8) CCM (UEM-06)
Controle CIS V8 4.4	Implementar e gerenciar um firewall nos servidores:	BÁSICO	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (4.4) PCI (1.2.1, 1.4.1)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	Implementar e gerenciar um firewall em servidores, quando houver suporte. Exemplos de implementações incluem um firewall virtual, firewall do sistema operacional ou um agente de firewall de terceiros.				
Controle CIS V8 4.5	Implementar e gerenciar um firewall em dispositivos de usuário final: Implemente e gerencie um firewall baseado em host ou uma ferramenta de filtragem de portas em dispositivos de usuário final, com uma regra de negação padrão que elimina todo o tráfego, exceto os serviços e portas que são explicitamente permitidos.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 4.6	Gerenciar com segurança ativos e software empresariais: Gerencie com segurança ativos e software empresariais. As implementações de exemplo incluem o gerenciamento da configuração por meio de infraestrutura controlada por versão como código e o acesso a interfaces administrativas sobre protocolos de rede seguros, como Secure Shell (SSH) e Hypertext Transfer Protocol Secure (HTTPS). Não use protocolos de gerenciamento inseguros, como Telnet (rede de teletipo) e HTTP, a menos que seja operacionalmente essencial.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 4.7	Gerenciar contas padrão em ativos e software empresariais: Gerencie contas padrão em ativos e software empresariais, como raiz, administrador e	BÁSICO	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (4.7) CSF (PR.AC-1) ISO (8.2, 8.9) NIST (SI-12)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	outras contas de fornecedor pré-configuradas. Exemplos de implementações podem incluir: desabilitar contas padrão ou torná-las inutilizáveis.				PCI (2.2.2, 2.3.1)
Controle CIS V8 4.8	Desinstale ou desabilite serviços desnecessários em ativos e software empresariais: Desinstale ou desabilite serviços desnecessários em ativos e software empresariais, como um serviço de compartilhamento de arquivos não utilizado, módulo de aplicação web ou função de serviço.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 4.9	Configure servidores DNS confiáveis em ativos empresariais: Configure servidores DNS confiáveis em ativos empresariais. Exemplos de implementações incluem: configuração de ativos para usar servidores DNS controlados pela empresa e/ou servidores DNS respeitáveis acessíveis externamente.	BÁSICO	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (4.9) NIST (PM-5(1))
Controle CIS V8 5.1	Estabelecer e manter um inventário de contas: Estabelecer e manter um inventário de todas as contas gerenciadas na empresa. O inventário deve incluir contas de usuário e administrador. O inventário, no mínimo, deve conter o nome da pessoa, nome de usuário, datas de início/término e departamento. Valide se todas as contas ativas estão autorizadas, em uma programação recorrente pelo	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	menos por trimestre ou com mais frequência.				
Controle CIS V8 5.2	Usar senhas exclusivas: Use senhas exclusivas para todos os ativos empresariais. A implementação da prática recomendada inclui, no mínimo, uma senha de 8 caracteres para contas que usam MFA e uma senha de 14 caracteres para contas que não usam MFA.	BÁSICO	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (5.2) ISO (5.17) NIST (AC-5) PCI (2.2.2, 8.3.5, 8.5.6, 8.6.3) CCM (IAM-02)
Controle CIS V8 5.3	Desabilitar contas inativas: Exclua ou desabilite contas inativas após um período de 45 dias de inatividade, quando houver suporte.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 5.4	Restringir privilégios de administrador a contas de administrador dedicadas: Restrinja os privilégios de administrador a contas de administrador dedicadas em ativos empresariais. Conduza atividades de computação em geral, como navegação na Internet, e-mail e uso do pacote de produtividade, a partir da conta primária não privilegiada do usuário.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 5.5	Estabelecer e manter um inventário de contas de serviço: Estabelecer e manter um inventário de contas de serviço. O inventário, no mínimo, deve conter o proprietário do departamento, a data de revisão e a finalidade. Realize revisões de conta de serviço para validar se todas as contas ativas estão autorizadas, em uma	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	programação recorrente pelo menos uma vez por trimestre ou com mais frequência.				
Controle CIS V8 5.6	Centralize a gestão de contas: Centralize a gestão de contas por meio de um diretório ou serviço de identidade.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 6.1	Estabeleça um processo de concessão de acesso: Estabeleça e siga um processo, de preferência automatizado, para conceder acesso a ativos empresariais mediante novas contratações, concessão de direitos ou mudança de função de um usuário.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 6.2	Estabeleça um processo de revogação de acesso: Estabeleça e siga um processo, de preferência automatizado, para revogar o acesso a ativos empresariais, desativando contas imediatamente após o término, revogação de direitos ou mudança de função de um usuário. Desabilitar contas, em vez de excluir contas, pode ser necessário para preservar as trilhas de auditoria.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 6.3	Exigir MFA para aplicações expostas externamente: Exigir que todas as aplicações corporativas ou de terceiros expostas externamente apliquem a MFA, quando compatível. Impor a MFA por meio de um serviço de diretório ou provedor de SSO é uma implementação satisfatória desta proteção.	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
Controle CIS V8 6.4	Exigir MFA para acesso remoto à rede: Exige MFA para acesso remoto à rede.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 6.5	Exigir MFA para acesso administrativo: Exige MFA para todas as contas de acesso administrativo, quando compatíveis, em todos os ativos empresariais, gerenciados no local ou por meio de um provedor terceirizado.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 6.6	Estabelecer e manter um inventário de sistemas de autenticação e autorização: Estabeleça e mantenha um inventário dos sistemas de autenticação e autorização da empresa, incluindo aqueles hospedados no local ou em um provedor de serviço remoto. Revise e atualize o inventário, no mínimo, anualmente ou com mais frequência.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 6.7	Centralize o controle de acesso: Centralize o controle de acesso para todos os ativos empresariais por meio de um serviço de diretório ou provedor de SSO, quando houver suporte.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 6.8	Definir e manter o controle de acesso baseado em função: Defina e mantenha o controle de acesso baseado em função, determinando e documentando os direitos de acesso necessários para que cada função na empresa execute com sucesso os	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	deveres atribuídos. Execute revisões de controle de acesso de ativos empresariais para validar que todos os privilégios estão autorizados, em uma programação recorrente pelo menos uma vez por ano ou com mais frequência.				
Controle CIS V8 7.1	Estabelecer e manter um processo de gestão de vulnerabilidades: Estabelecer e manter um processo de gestão de vulnerabilidades documentado para ativos empresariais. Revise e atualize a documentação anualmente ou quando ocorrerem mudanças significativas na empresa que possam afetar esta proteção.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 7.2	Estabelecer e manter um processo de correção: Estabeleça e mantenha uma estratégia de correção baseada em risco documentada em um processo de correção, com revisões mensais ou mais frequentes.	BÁSICO	VR	sn_vul_m2m_cis_v8_status	CIS v8 (7.2) CSF (ID.RA-1) ISO (8.8) NIST (IA-5) PCI (6.3.1, 6.4.1) CCM (A&A-03, TVM-08, TVM-10)
Controle CIS V8 7.3	Executar a Gestão automatizada de patches do sistema operacional: Execute atualizações do sistema operacional em ativos empresariais por meio da gestão automatizada de patches mensalmente ou com mais frequência.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 7.4	Executar a Gestão automatizada de patches de aplicações:	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	Execute atualizações de aplicações em ativos empresariais por meio da gestão automatizada de patches mensalmente ou com mais frequência.				
Controle CIS V8 7.5	Executar verificações de vulnerabilidade automatizadas de ativos empresariais internos: Execute verificações de vulnerabilidade automatizadas de ativos internos da empresa trimestralmente ou com mais frequência. Realize verificações autenticadas e não autenticadas, usando uma ferramenta de verificação de vulnerabilidades compatível com SCAP.	BÁSICO	VR	sn_vul_ds_import_q_entry	CIS v8 (7.5) CSF (DE.CM-8) ISO (8.8) NIST (SC-8(1)) PCI (11.3.1, 11.3.1.1, 11.3.1.2, 11.3.1.3) CCM (TVM-07)
Controle CIS V8 7.6	Executar verificações de vulnerabilidade automatizadas de ativos do Enterprise expostos externamente: Execute verificações de vulnerabilidade automatizadas de ativos empresariais expostos externamente usando uma ferramenta de verificação de vulnerabilidades compatível com SCAP. Execute verificações mensais ou com mais frequência.	BÁSICO	VR	sn_vul_ds_import_q_entry	
Controle CIS V8 7.7	Corrigir vulnerabilidades detectadas: Corrija vulnerabilidades detectadas no software por meio de processos e ferramentas mensalmente ou com mais frequência, com base no processo de correção.	BÁSICO	VR	sn_vul_app_vulnerability	CIS v8 (7.7) ISO (8.8) NIST (SC-28) PCI (11.3.1, 11.3.2, 11.3.2.1) CCM (TVM-03)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
Controle CIS V8 8.1	Estabelecer e manter um processo de gestão de logs de auditoria: Estabeleça e mantenha um processo de gestão de logs de auditoria que define os requisitos de registro em log da empresa. No mínimo, aborde a coleta, a revisão e a retenção de logs de auditoria para ativos empresariais. Revise e atualize a documentação anualmente ou quando ocorrerem mudanças significativas na empresa que possam afetar esta proteção.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 8.1	Reter logs de auditoria: Mantenha os logs de auditoria em ativos empresariais por no mínimo 90 dias.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 8.11	Conduzir revisões do log de auditoria: Realize revisões de logs de auditoria para detectar anomalias ou eventos anormais que possam indicar uma possível ameaça. Realize revisões semanalmente ou com mais frequência.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 8.12	Coletar logs do provedor de serviço: Colete logs do provedor de serviço, quando houver suporte. Exemplos de implementações incluem a coleta de eventos de autenticação e autorização, eventos de criação e descarte de dados e eventos de gerenciamento de usuários.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 8.2	Coletar logs de auditoria:	BÁSICO	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (8.2) CSF

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	Coletar logs de auditoria. Certifique-se de que o registro em log, de acordo com o processo de gestão de logs de auditoria da empresa, tenha sido habilitado em todos os ativos empresariais.				(PR.PT-1, DE.AE-3) ISO (8.15, 8.2) PCI (5.3.4, 6.4.1, 6.4.2, 10.2.1, 10.2.1.1, 10.2.1.2 , 10.2.1.3, 10.2.1.4, 10.2.1.5, 10.2.1.6, 10.2.1.7, 10.2.2) CCM (LOG-08)
Controle CIS V8 8.3	Garantir o armazenamento adequado do log de auditoria: Certifique-se de que os destinos de registro em log mantenham o armazenamento adequado para cumprir o processo de gestão de logs de auditoria da empresa.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 8.4	Padronizar sincronização de tempo: Padronizar a sincronização de tempo. Configure pelo menos duas origens de tempo sincronizadas em ativos empresariais, onde houver suporte.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 8.5	Coletar logs de auditoria detalhados: Configure o registro em log de auditoria detalhado para ativos empresariais que contêm dados confidenciais. Inclua origem do evento, data, nome de usuário, carimbo de data/hora, endereços de origem, endereços de destino e outros elementos	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	úteis que podem ajudar em uma investigação forense.				
Controle CIS V8 8.6	Coletar logs de auditoria de consulta de DNS: Colete logs de auditoria de consulta de DNS em ativos empresariais, quando apropriado e compatível.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 8.7	Coletar logs de auditoria de solicitação de URL: Colete logs de auditoria de solicitação de URL em ativos empresariais, quando apropriado e compatível.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 8.8	Coletar logs de auditoria de linha de comando: Colete logs de auditoria de linha de comando. As implementações de exemplo incluem a coleta de logs de auditoria do PowerShell™, BSH™e de terminais administrativos remotos.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 8.9	Centralizar logs de auditoria: Centralize, na medida do possível, a coleta e a retenção de logs de auditoria em todos os ativos empresariais.	BÁSICO	CMDB	cmdb_ci	CIS v8 (8.9) NIST (AU-12) PCI (10.3.3)
Controle CIS V8 9.1	Certifique-se de usar somente navegadores e clientes de e-mail totalmente compatíveis: Certifique-se de que somente navegadores e clientes de e-mail totalmente compatíveis tenham permissão para ser executados na empresa, usando somente a versão mais recente dos	BÁSICO	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (9.1) CSF (PR.IP-1) ISO (8.1) NIST (CM-2)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	navegadores e clientes de e-mail fornecidos pelo fornecedor.				
Controle CIS V8 9.2	Use os serviços de filtragem de DNS: Use os serviços de filtragem de DNS em todos os ativos empresariais para bloquear o acesso a domínios mal-intencionados conhecidos.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 9.3	Manter e impor filtros de URL baseados em rede: Imponha e atualize filtros de URL baseados em rede para limitar a conexão de um ativo empresarial a sites potencialmente mal-intencionados ou não aprovados. Exemplos de implementações incluem filtragem baseada em categoria, filtragem baseada em reputação ou por meio do uso de listas de bloqueios. Impor filtros para todos os ativos empresariais.	BÁSICO	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (9.3) CSF (PR.AC-5) ISO (8.7, 8.23) NIST (CM-7) PCI (1.2.6, 1.4.2)
Controle CIS V8 9.4	Restringir navegadores desnecessários ou não autorizados e extensões do cliente de e-mail: Restrinja, seja por meio da desinstalação ou da desativação, qualquer navegador não autorizado ou desnecessário ou plug-ins, extensões e aplicações de complemento do cliente de e-mail.	BÁSICO	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (9.4) CSF (PR.IP-1) NIST (CM-7(1)) PCI (2.2.4)
Controle CIS V8 9.5	Implementar DMARC: Para diminuir a chance de e-mails falsificados ou modificados de domínios válidos, implemente a política e a verificação	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	DMARC, começando com a implementação da Estrutura de política do remetente (SPF) e dos padrões DomainKeys Identified Mail (DKIM).				
Controle CIS V8 9.6	Bloquear tipos de arquivo desnecessários: Bloqueie tipos de arquivo desnecessários que tentem entrar no gateway de e-mail da empresa.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 9.7	Implantar e manter proteções antimalware do servidor de e-mail: Implante e mantenha proteções antimalware do servidor de e-mail, como verificação de anexos e/ou área restrita.	BÁSICO	CMDB	cmdb_rel_ci	CIS v8 (9.7) CSF (DE.CM-4) ISO (8.7) NIST (SA-80) PCI (5.2.1, 5.4.1) CCM (TVM-02)
Controle CIS V8 10.1	Implantar e manter o software antimalware: Implante e mantenha o software antimalware em todos os ativos empresariais.	BÁSICO	CMDB	cmdb_ci	CIS v8 (10.1) CSF (DE.CM-4) ISO (8.1, 8.7) NIST (SA-10) PCI (5.1.1, 5.2.1, 5.2.2, 5.3.2) CCM (TVM-02, UEM) -09)
Controle CIS V8 10.2	Configure atualizações automáticas de assinatura antimalware: Configure atualizações automáticas para arquivos de assinatura antimalware em todos os ativos empresariais.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 10.3	Desabilitar execução automática e reprodução automática para mídia removível:	BÁSICO	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (10.3) CSF (PR.PT-2) ISO (7.1) NIST (AC-18(1))

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	Desabilite a funcionalidade de execução automática e execução automática para mídia removível.				
Controle CIS V8 10.4	Configure a verificação antimalware automática de mídia removível: Configure o software antimalware para verificar automaticamente a mídia removível.	BÁSICO	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (10.4) CSF (DE.CM-4) ISO (7.1, 8.7) NIST (AC-18(3)) PCI (5.3.3)
Controle CIS V8 10.5	Habilitar recursos antiexploração: Habilite recursos antiexploração em ativos e software empresariais, sempre que possível, como Microsoft Data Execution Prevention (DEP), Windows Defender Exploit Guard (WDEG) ou Apple System Integrity Protection (SIP) e porteiro™.	BÁSICO	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (10.5) FCS (DE.CM-4) ISO (8.7) NIST (CM-2)
Controle CIS V8 10.6	Gerenciar software antimalware de forma centralizada: Gerencie de forma centralizada o software antimalware.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 10.7	Usar software antimalware baseado em comportamento: Use software antimalware baseado em comportamento.	BÁSICO	CMDB	cmdb_rel_ci	CIS v8 (10.7) CSF (DE.CM-4) ISO (8.1, 8.7) NIST (CM-7) PCI (5.3.2)
Controle CIS V8 11.1	Estabelecer e manter um processo de recuperação de dados : Estabelecer e manter um processo de recuperação de dados. No processo, aborde o escopo das atividades de recuperação de dados, a	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	priorização de recuperação e a segurança dos dados de backup. Revise e atualize a documentação anualmente ou quando ocorrerem mudanças significativas na empresa que possam afetar esta proteção.				
Controle CIS V8 11.2	Executar backups automatizados : Execute backups automatizados de ativos empresariais no escopo. Execute backups semanalmente ou com mais frequência, com base na confidencialidade dos dados.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 11.3	Proteger dados de recuperação: Proteja os dados de recuperação com controles equivalentes aos dados originais. Criptografia de referência ou separação de dados, com base em requisitos.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 11.4	Estabelecer e manter uma instância isolada de dados de recuperação: Estabeleça e mantenha uma instância isolada de dados de recuperação. Exemplos de implementações incluem destinos de backup de controle de versão por meio de sistemas ou serviços off-line, na nuvem ou fora do local.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 11.5	Testar recuperação de dados: Teste a recuperação de backup trimestralmente, ou com mais frequência, para obter uma amostra de ativos empresariais no escopo.	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
Controle CIS V8 12.1	Certifique-se de que a infraestrutura de rede esteja atualizada: Certifique-se de que a infraestrutura de rede seja mantida atualizada. As implementações de exemplo incluem a execução da versão estável mais recente do software e/ou o uso de ofertas de rede como serviço (NaaS) atualmente compatíveis. Revise as versões do software mensalmente, ou com mais frequência, para verificar o suporte do software.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 12.2	Estabelecer e manter uma arquitetura de rede segura: Estabelecer e manter uma arquitetura de rede segura. Uma arquitetura de rede segura deve abordar a segmentação, o privilégio mínimo e a disponibilidade, no mínimo.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 12.3	Gerenciar com segurança a infraestrutura de rede: Gerencie com segurança a infraestrutura de rede. Exemplos de implementações incluem infraestrutura controlada por versão como código e o uso de protocolos de rede seguros, como SSH e HTTPS.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 12.4	Estabelecer e manter diagramas de arquitetura: Estabelecer e manter diagrama(s) de arquitetura e/ou outra documentação do sistema de rede. Revise e atualize a documentação anualmente ou quando ocorrerem mudanças	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	significativas na empresa que possam afetar esta proteção.				
Controle CIS V8 12.5	Centralize a autenticação, autorização e auditoria de rede (AAA): Centralize a rede AAA.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 12.6	Uso de gestão de rede segura e protocolos de comunicação: Use protocolos de comunicação e gerenciamento de rede seguros (por exemplo, 802.1X, Wi-Fi Protected Access 2 (WPA2) Enterprise ou superior).	BÁSICO	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (12.6) CSF (PR.AC-7, PR.DS-2) ISO (8.21) NIST (SC-7(5))
Controle CIS V8 12.7	Certifique-se de que os dispositivos remotos utilizem uma VPN e estejam se conectando à infraestrutura AAA de uma empresa: Exija que os usuários se autentiquem nos serviços de autenticação e VPN gerenciados pela empresa antes de acessar recursos da empresa em dispositivos de usuário final.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 12.8	Estabelecer e manter recursos de computação dedicados para todo o trabalho administrativo: Estabeleça e mantenha recursos de computação dedicados, separados física ou logicamente, para todas as tarefas administrativas ou tarefas que exijam acesso administrativo. Os recursos de computação devem ser segmentados da rede primária da empresa e não devem ter permissão para acessar a internet.	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
Controle CIS V8 13.1	Centralize o alerta de eventos de segurança: Centralize o alerta de eventos de segurança em ativos empresariais para correlação e análise de logs. A implementação da prática recomendada requer o uso de um SIEM, que inclui alertas de correlação de eventos definidos pelo fornecedor. Uma plataforma de análise de log configurada com alertas de correlação relevantes para a segurança também atende a esta proteção.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 13.1	Executar filtragem de camada de aplicação: Execute a filtragem de camada de aplicação. Exemplos de implementações incluem um proxy de filtragem, firewall de camada de aplicação ou gateway.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 13.11	Ajustar limites de alerta de eventos de segurança: Ajuste os limites de alerta de evento de segurança mensalmente ou com mais frequência.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 13.2	Implantar uma solução de detecção de intrusão baseada em host: Implante uma solução de detecção de intrusão baseada em host em ativos empresariais, quando apropriado e/ou compatível.	BÁSICO	CMDB	cmdb_rel_ci	CIS v8 (13.2) CSF (DE.CM-1) ISO (8.16) NIST (CM-6) PCI (6.4.2)
Controle CIS V8 13.3	Implantar uma solução de detecção de intrusão na rede:	BÁSICO	CMDB	cmdb_ci	CIS v8 (13.3) CSF (DE.CM-1)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	Implante uma solução de detecção de intrusão de rede em ativos empresariais, quando apropriado. Exemplos de implementações incluem o uso de um sistema de detecção de intrusão de rede (NIDS) ou serviço de provedor de serviço de nuvem equivalente (CSP).				ISO (8.16, 8.21) NIST (CM-7) PCI (11.5.1, 12.10.5) CCM (IVS-09)
Controle CIS V8 13.4	Executar filtragem de tráfego entre segmentos de rede: Execute a filtragem de tráfego entre segmentos de rede, quando apropriado.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 13.5	Gerenciar controle de acesso para ativos remotos: Gerencie o controle de acesso para ativos que se conectam remotamente a recursos empresariais. Determine a quantidade de acesso aos recursos da empresa com base em: software antimalware atualizado instalado; conformidade de configuração com o processo de configuração segura da empresa; e garantir que o sistema operacional e as aplicações estejam atualizados.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 13.6	Coletar logs de fluxo de tráfego de rede: Colete logs de fluxo de tráfego de rede e/ou tráfego de rede para revisar e alertar sobre os dispositivos de rede.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 13.7	Implantar uma solução de prevenção de invasão baseada em host: Implante uma solução de prevenção de intrusão baseada	BÁSICO	CMDB	cmdb_ci	CIS v8 (13.7) CSF (DE.CM-1) ISO (8.8) NIST (AC-7)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	em host em ativos empresariais, quando apropriado e/ou compatível. Exemplos de implementações incluem o uso de um cliente de EDR (Endpoint Detection and Response, detecção e resposta de endpoint) ou um agente IPS baseado em host.				
Controle CIS V8 13.8	Implantar uma solução de prevenção de intrusão de rede: Implante uma solução de prevenção de intrusão de rede, quando apropriado. Exemplos de implementações incluem o uso de um sistema de prevenção de intrusão de rede (NIPS) ou serviço CSP equivalente.	BÁSICO	CMDB	cmdb_ci	CIS v8 (13.8) CSF (DE.CM-1) ISO (8.8) NIST (AC-19) PCI (6.4.2, 11.5.1, 12.10.5) CCM (IVS-09)
Controle CIS V8 13.9	Implantar o Controle de acesso no nível da porta: Implante o controle de acesso no nível da porta. O controle de acesso no nível da porta utiliza 802.1x ou protocolos de controle de acesso à rede semelhantes, como certificados, e pode incorporar autenticação de usuário e/ou dispositivo.	BÁSICO	CMDB	cmdb_ci_endpoint_acl	CIS v8 (13.9) CSF (PR.AC-1) ISO (8.8) NIST (AC-19) PCI (1.2.1, 1.2.5, 1.2.6, 2.2.4) CCM (IVS-03)
Controle CIS V8 14.1	Estabelecer e manter um programa de conscientização de segurança: Estabelecer e manter um programa de conscientização de segurança. A finalidade de um programa de conscientização de segurança é instruir a força de trabalho da empresa sobre como interagir com ativos e dados corporativos de maneira segura. Realize treinamentos ao contratar e, no mínimo, anualmente. Revise e atualize o conteúdo anualmente ou	BÁSICO	Núcleo de aprendizado	sn_lc_user_course_activity	CIS v8 (14.1) CSF (ID.AM-6, ID.GV-1, PR.AT-1) ISO (6.3) NIST (SC-39) PCI (12.6, 12.6.1, 12.6.2, 12.6.3 , 12.6.3.2) CCM (GRC-05, HRS-11, GRC-03)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	quando ocorrerem mudanças significativas na empresa que possam afetar esta proteção.				
Controle CIS V8 14.2	Treinar membros da força de trabalho para reconhecer ataques de engenharia social: Treine membros da força de trabalho para reconhecer ataques de engenharia social, como phishing, pré-envio de mensagens de texto e utilização não autorizada.	BÁSICO	Núcleo de aprendizado	sn_lc_user_course_activity	CIS v8 (14.2) CSF (PR.AT-1) ISO (8.7) PCI (12.6.3.1) CCM (HRS-11)
Controle CIS V8 14.3	Treinar membros da força de trabalho nas práticas recomendadas de autenticação: Treine os membros da força de trabalho nas práticas recomendadas de autenticação. Os tópicos de exemplo incluem MFA, composição de senha e gerenciamento de credenciais.	BÁSICO	Núcleo de aprendizado	sn_lc_user_course_activity	CIS v8 (14.3) CSF (PR.AT-1) ISO (6.3) PCI (8.3.8) CCM (GRC-05, HRS-11)
Controle CIS V8 14.4	Treinar a força de trabalho nas práticas recomendadas de manipulação de dados: Treine os membros da força de trabalho sobre como identificar e armazenar, transferir, arquivar e destruir corretamente dados confidenciais. Isso também inclui o treinamento de membros da força de trabalho sobre práticas recomendadas de tela limpa e mesa, como bloquear a tela quando eles se afastam do ativo empresarial, apagar quadros brancos físicos e virtuais no final das reuniões e armazenar dados e ativos com segurança.	BÁSICO	Núcleo de aprendizado	sn_lc_user_course_activity	CIS v8 (14.4) CSF (PR.AT-1) ISO (5.1) NIST (AC-2) CCM (DSP-17, GRC-01, HRS-03, HRS-12)
Controle CIS V8 14.5	Treine os membros da força de trabalho sobre as causas da	BÁSICO	Núcleo de aprendizado	sn_lc_user_course_activity	CIS v8 (14.5) CSF (PR.AT-1) ISO (6.3)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	exposição não intencional de dados: Treine os membros da força de trabalho para que estejam cientes das causas da exposição não intencional de dados. Os tópicos de exemplo incluem entrega incorreta de dados confidenciais, perda de um dispositivo portátil de usuário final ou publicação de dados para públicos não intencionais.				NIST (IA-5(1)) CCM (GRC-01, HRS-11)
Controle CIS V8 14.6	Treine membros da força de trabalho para reconhecer e relatar incidentes de segurança: Treine os membros da força de trabalho para reconhecer um possível incidente e denunciá-lo.	BÁSICO	Núcleo de aprendizado	sn_lc_user_course_activity	CIS v8 (14.6) CSF (PR.AT-1) ISO (6.8) NIST (AC-2(3)) CCM (HRS-11)
Controle CIS V8 14.7	Treine a força de trabalho sobre como identificar e relatar se os ativos empresariais não tiverem atualizações de segurança: Treine a força de trabalho para entender como verificar e relatar patches de software desatualizados ou quaisquer falhas em processos e ferramentas automatizados. Parte deste treinamento deve incluir a notificação da equipe de TI sobre quaisquer falhas nos processos e ferramentas automatizadas.	BÁSICO	Núcleo de aprendizado	sn_lc_user_course_activity	CIS v8 (14.7) CSF (PR.AT-1) ISO (6.3) NIST (AC-6(2)) CCM (HRS-11)
Controle CIS V8 14.8	Treine a força de trabalho sobre os perigos de se conectar e transmitir dados empresariais em redes inseguras: Treine os membros da força de trabalho sobre os perigos de se conectar e transmitir dados em redes inseguras para atividades corporativas. Se	BÁSICO	Núcleo de aprendizado	sn_lc_user_course_activity	CIS v8 (14.8) CSF (PR.AT-1) ISO (6.3) NIST (AC-6(5)) PCI (12.6.3.2) CCM (GRC-01, HRS-04)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	a empresa tiver funcionários remotos, o treinamento deverá incluir orientações para garantir que todos os usuários configurem com segurança sua infraestrutura de rede doméstica.				
Controle CIS V8 14.9	Realizar treinamento de conscientização e habilidades de segurança específico para a função: Conduzir treinamento de conscientização e habilidades de segurança específico para a função. Exemplos de implementações incluem cursos de administração de sistemas seguros para profissionais de TI, (OWASP ™ 10 principais treinamentos de conscientização e prevenção de vulnerabilidades para desenvolvedores de aplicações web e treinamento avançado de conscientização de engenharia social para funções de alto perfil.	BÁSICO	Núcleo de aprendizado	sn_lc_user_course_activity	CIS v8 (14.9) CSF (PR.AT-1, PR.AT-2, R.AT-4, PR.AT-5) ISO (6.3) NIST (AC-2) PCI (9.5.1, 9.5.1.3 , 12.10.40 CCM (HRS-09, HRS-12)
Controle CIS V8 15.1	Estabelecer e manter um inventário de provedores de serviço: Estabelecer e manter um inventário de provedores de serviço. O inventário deve listar todos os provedores de serviço conhecidos, incluir classificações e designar um contato empresarial para cada provedor de serviço. Revise e atualize o inventário anualmente ou quando ocorrerem mudanças significativas na empresa que possam afetar esta proteção.	BÁSICO	VRM	core_company	CIS v8 (15.1) FCS (ID.SC-2) ISO (5.19) NIST (AC-2(1)) PCI (12.8.1) CCM (Sta-07)
Controle CIS V8 15.2	Estabelecer e manter uma política de gestão de provedor de serviço:	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	Estabelecer e manter uma política de gestão de provedores de serviços. Certifique-se de que a política lide com a classificação, inventário, avaliação, monitoramento e descomissionamento de provedores de serviços. Revise e atualize a política anualmente ou quando ocorrerem mudanças significativas na empresa que possam afetar esta proteção.				
Controle CIS V8 15.3	Classificar provedores de serviço: Classifique os provedores de serviço. A consideração de classificação pode incluir uma ou mais características, como confidencialidade dos dados, volume de dados, requisitos de disponibilidade, regulamentações aplicáveis, risco inerente e risco mitigado. Atualize e revise as classificações anualmente ou quando ocorrerem mudanças significativas na empresa que possam afetar esta proteção.	BÁSICO	VRM	core_company	CIS v8 (15.3) CSF (ID.SC-2) ISO (5.19) PCI (12.8.5) CCM (GRC-02, STAT-08)
Controle CIS V8 15.4	Certifique-se de que os contratos do provedor de serviço incluam requisitos de segurança: Certifique-se de que os contratos do provedor de serviço incluam requisitos de segurança. Os requisitos de exemplo podem incluir requisitos mínimos do programa de segurança, notificação e resposta a incidentes de segurança e/ou violação de dados, requisitos de criptografia de dados e compromissos de descarte de dados. Esses requisitos de segurança devem ser consistentes com a política de gestão do provedor de	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	serviço da empresa. Revise os contratos do provedor de serviço anualmente para garantir que não faltem requisitos de segurança nos contratos.				
Controle CIS V8 15.5	Avaliar provedores de serviço: Avalie os provedores de serviço de forma consistente com a política de gestão de provedores de serviço da empresa. O escopo da avaliação pode variar de acordo com as classificações e pode incluir a revisão de relatórios de avaliação padronizados, como o Controle da organização de serviço 2 (SOC 2) e a Certificação de conformidade (AoC) do Setor de cartões de pagamento (PCI), questionários personalizados ou outros adequadamente processos rigorosos. Reavalie os provedores de serviço anualmente, no mínimo, ou com contratos novos e renovados.	BÁSICO	VRM	core_company	CIS v8 (15.5) CSF (ID.SC-4, ID.SC-2) ISO (5.19) NIST (IA-5) PCI (12.8.3) CCM (STAT-12, STAT-13)
Controle CIS V8 15.5	Avaliar provedores de serviço: Avalie os provedores de serviço de forma consistente com a política de gestão de provedores de serviço da empresa. O escopo da avaliação pode variar de acordo com as classificações e pode incluir a revisão de relatórios de avaliação padronizados, como o Controle da organização de serviço 2 (SOC 2) e a Certificação de conformidade (AoC) do Setor de cartões de pagamento (PCI), questionários personalizados ou outros adequadamente processos rigorosos. Reavalie os provedores de serviço anualmente, no mínimo, ou com contratos novos e renovados.	BÁSICO	VRM	core_company	CIS v8 (15.5) CSF (ID.SC-4, ID.SC-2) ISO (5.22, 5.23) NIST (IA-5) PCI (12.8.30) CCM (STAT-12, STAT-13)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
Controle CIS V8 15.6	Monitorar provedores de serviço: Monitore os provedores de serviço de forma consistente com a política de gestão de provedores de serviço da empresa. O monitoramento pode incluir reavaliação periódica da conformidade do provedor de serviços, monitoramento de notas de versão do provedor de serviços e monitoramento da web escura.	BÁSICO	VRM	core_company	CIS v8 (15.6) CSF (DE.CM-6) ISO (5.2, 5.19, 5.21, 5.22) NIST (AC-1) PCI (8.2.7, 12.4.2, 12.4.2.1, 12.8.4 CCM (Sta-14)
Controle CIS V8 15.7	Provedores de serviço de desativação segura: Desative com segurança os provedores de serviço. Exemplos de considerações incluem desativação de contas de usuário e serviço, encerramento de fluxos de dados e descarte seguro de dados corporativos nos sistemas do provedor de serviço.	BÁSICO	VRM	core_company	CIS v8 (15.7) CSF (PR.AC-1) ISO (5.19, 5.2) NIST (AC-2, AC-2(1))
Controle CIS V8 16.1	Estabelecer e manter um processo de desenvolvimento de aplicações seguro: Estabeleça e mantenha um processo de desenvolvimento de aplicações seguro. No processo, aborde itens como: padrões de design de aplicações seguras, práticas de codificação seguras, treinamento de desenvolvedores, gestão de vulnerabilidades, segurança de código de terceiros e procedimentos de teste de segurança de aplicações. Revise e atualize a documentação anualmente ou quando ocorrerem mudanças	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	significativas na empresa que possam afetar esta proteção.				
Controle CIS V8 16.1	Aplicar princípios de design seguro em arquiteturas de aplicações: Aplique princípios de design seguro em arquiteturas de aplicações. Os princípios de design seguro incluem o conceito de privilégio mínimo e imposição de mediação para validar todas as operações que o usuário faz, promover o conceito de "nunca confie na entrada do usuário". Os exemplos incluem garantir que a verificação de erros explícita seja realizada e documentada para todas as entradas, inclusive para tamanho, tipo de dados e intervalos ou formatos aceitáveis. O design seguro também significa minimizar a superfície de ataque à infraestrutura de aplicações, como desativar portas e serviços desprotegidos, remover programas e arquivos desnecessários e renomear ou remover contas padrão.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 16.11	Aproveite módulos ou serviços controlados para componentes de segurança de aplicações: Aproveite módulos ou serviços examinados para componentes de segurança de aplicações, como gerenciamento de identidade, criptografia e auditoria e registro em log. O uso de recursos da plataforma em funções críticas de segurança reduzirá a carga de trabalho dos desenvolvedores e minimizará a probabilidade de erros de design ou implementação.	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	Os sistemas operacionais modernos fornecem mecanismos eficazes para identificação, autenticação e autorização e disponibilizam esses mecanismos para as aplicações. Use somente algoritmos de criptografia padronizados, atualmente aceitos e amplamente revisados. Os sistemas operacionais também fornecem mecanismos para criar e manter logs de auditoria seguros.				
Controle CIS V8 16.12	Implementar verificações de segurança no nível de código: Aplique ferramentas de análise estática e dinâmica no ciclo de vida da aplicação para verificar se as práticas de codificação segura estão sendo seguidas.	Manual	N/D		
Controle CIS V8 16.13	Conduzir o teste de invasão da aplicação: Conduzir testes de invasão de aplicações. Para aplicações críticas, o teste de invasão autenticado é mais adequado para encontrar vulnerabilidades de lógica de negócios do que a verificação de código e os testes de segurança automatizados.O teste de invasão depende da habilidade do testador para manipular manualmente uma aplicação como um usuário autenticado e não autenticado.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 16.14	Conduzir a modelagem de ameaças: Conduzir a modelagem de ameaças. A modelagem de ameaças é o processo de identificação e abordagem de falhas de design de segurança de aplicações em um design,	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	antes que o código seja criado. É realizado por indivíduos especialmente treinados que avaliam o design da aplicação e avaliam os riscos de segurança para cada ponto de entrada e nível de acesso. O objetivo é mapear a aplicação, a arquitetura e a infraestrutura de forma estruturada para entender seus pontos fracos.				
Controle CIS V8 16.2	Estabelecer e manter um processo para aceitar e resolver vulnerabilidades de software: Estabeleça e mantenha um processo para aceitar e lidar com relatórios de vulnerabilidades de software, incluindo o fornecimento de um meio para entidades externas relatarem. O processo deve incluir itens como: uma política de manipulação de vulnerabilidades que identifica o processo de emissão de relatórios, a parte responsável por lidar com relatórios de vulnerabilidade e um processo de admissão, atribuição, correção e teste de correção. Como parte do processo, use um sistema de acompanhamento de vulnerabilidades que inclui classificações de gravidade e métricas para medir o tempo de identificação, análise e correção de vulnerabilidades. Revise e atualize a documentação anualmente ou quando ocorrerem mudanças significativas na empresa que possam afetar esta proteção.	BÁSICO	VR	sn_vul_remediation_task	CIS v8 (16.2) CSF (RS.AN-5) ISO (8.8) NIST (AC-2) PCI (6.3.1) CCM (AIS-07, AIS-03)
Controle CIS V8 16.3	Executar análise de causa raiz em vulnerabilidades de segurança:	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	Execute análise de causa raiz em vulnerabilidades de segurança. Ao revisar vulnerabilidades, a análise de causa raiz é a tarefa de avaliar problemas subjacentes que criam vulnerabilidades no código e permite que as equipes de desenvolvimento vão além de apenas corrigir vulnerabilidades individuais conforme elas surgem.				
Controle CIS V8 16.4	Estabelecer e gerenciar um inventário de componentes de software de terceiros: Estabeleça e gerencie um inventário atualizado de componentes de terceiros usados no desenvolvimento, geralmente chamados de “lista de materiais”, bem como componentes programados para uso futuro.Este inventário deve incluir todos os riscos que cada componente de terceiros pode representar.Avalie a lista pelo menos uma vez por mês para identificar mudanças ou atualizações nesses componentes e validar se o componente ainda é compatível.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 16.5	Use componentes de software de terceiros atualizados e confiáveis: Use componentes de software de terceiros atualizados e confiáveis. Quando possível, escolha estruturas e bibliotecas estabelecidas e comprovadas que forneçam segurança adequada.Adquira esses componentes de fontes confiáveis ou avalie o software quanto a vulnerabilidades antes de usar.	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
Controle CIS V8 16.6	Estabelecer e manter um sistema e processo de classificação de gravidade para vulnerabilidades da aplicação: Estabelecer e manter um sistema e processo de classificação de severidade para vulnerabilidades de aplicações que facilitem a priorização da ordem na qual as vulnerabilidades descobertas são corrigidas. Este processo inclui a definição de um nível mínimo de aceitabilidade de segurança para liberar código ou aplicações. As classificações de gravidade oferecem uma maneira sistemática de triagem de vulnerabilidades que melhora a gestão de riscos e ajuda a garantir que os erros mais graves sejam corrigidos primeiro. Revise e atualize o sistema e o processo anualmente.	BÁSICO	VR	sn_vul_vulnerable_item	CIS v8 (16.6) CSF (RS.AN-1) ISO (8.8) NIST (AC-19) PCI (6.3.1) CCM (AIS-07, TVM-08)
Controle CIS V8 16.7	Use modelos de configuração de proteção padrão para infraestrutura de aplicações: Use modelos de configuração de proteção padrão, recomendados pelo setor, para componentes de infraestrutura de aplicações. Isso inclui servidores subjacentes, bancos de dados e servidores Web e se aplica a contêineres em nuvem, componentes de plataforma como serviço (PaaS) e componentes de SaaS. Não permita que o software desenvolvido internamente prejudique a proteção de configuração.	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
Controle CIS V8 16.8	Sistemas de produção e não produção separados: Mantenha ambientes separados para sistemas de produção e não produção.	COM Script	CMDB	cmdb_ci	CIS v8 (16.8) CSF (PR.DS-7) ISO (8.31) NIST (IA-2(2)) PCI (6.5.3) CCM (IVS-05)
Controle CIS V8 16.9	Treinar desenvolvedores em conceitos de segurança de aplicações e codificação segura: Certifique-se de que toda a equipe de desenvolvimento de software receba treinamento para escrever código seguro para seu ambiente de desenvolvimento e responsabilidades específicos. O treinamento pode incluir princípios gerais de segurança e práticas padrão de segurança de aplicações. Realize treinamento pelo menos uma vez por ano e projete de forma a promover a segurança na equipe de desenvolvimento e criar uma cultura de segurança entre os desenvolvedores.	BÁSICO	Núcleo de aprendizado	sn_lc_user_course_activity	CIS v8 (16.9) CSF (PR.AT-1, PR.AT-2) ISO (8.28) NIST (IA-2(1)) PCI (6.2.2)
Controle CIS V8 17.1	Designar pessoal para gerenciar o tratamento de incidentes: Designe uma pessoa-chave e pelo menos um backup para gerenciar o processo de tratamento de incidentes da empresa. A equipe de gestão é responsável pela coordenação e documentação dos esforços de resposta e recuperação do incidente e pode consistir em funcionários internos da empresa, fornecedores terceirizados ou uma abordagem híbrida. Se estiver usando um fornecedor terceirizado, designe pelo menos uma	BÁSICO	SIR	sys_user_has_role	CIS v8 (17.1) CSF (PR.IP-9, DE.DP-1) ISO (5.24) NIST (AC-5) PCI (12.10.3, 12.10.4) CCM (BCR-01, SEF-03)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	pessoa interna à empresa para supervisionar qualquer trabalho de terceiros. Revise anualmente ou quando ocorrerem mudanças significativas na empresa que possam afetar esta proteção.				
Controle CIS V8 17.2	Estabelecer e manter informações de contato para relatar incidentes de segurança: Estabeleça e mantenha informações de contato das partes que precisam ser informadas sobre incidentes de segurança. Os contatos podem incluir equipe interna, fornecedores terceirizados, agentes da lei, provedores de seguro cibernético, agências governamentais relevantes, parceiros do Centro de análise e compartilhamento de informações (ISAC) ou outras partes interessadas. Verifique os contatos anualmente para garantir que as informações estejam atualizadas.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 17.3	Estabelecer e manter um processo empresarial para relatar incidentes: Estabelecer e manter um processo empresarial para a força de trabalho relatar incidentes de segurança. O processo inclui o intervalo de tempo de relatório, a equipe a quem se reportar, o mecanismo de relatório e as informações mínimas a serem relatadas. Certifique-se de que o processo esteja publicamente disponível para toda a força de trabalho. Revise anualmente ou quando ocorrerem mudanças significativas na empresa que possam afetar esta proteção.	BÁSICO	SIR	kb_knowledge	CIS v8 (17.3) CSF (PR.IP-9, PR.AT-1) ISO (6.8) NIST (AC-6(1)) PCI (12.10)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
Controle CIS V8 17.4	Estabelecer e manter um processo de resposta a incidentes: Estabeleça e mantenha um processo de resposta a incidentes que aborde funções e responsabilidades, requisitos de conformidade e um plano de comunicação. Revise anualmente ou quando ocorrerem mudanças significativas na empresa que possam afetar esta proteção.	Manual	SIR	N/D	
Controle CIS V8 17.5	Atribuir funções e responsabilidades principais: Atribua funções e responsabilidades principais para a resposta do incidente, incluindo a equipe jurídica, TI, segurança da informação, instalações, relações públicas, recursos humanos, respondentes de incidentes e analistas, conforme aplicável. Revise anualmente ou quando ocorrerem mudanças significativas na empresa que possam afetar esta proteção.	BÁSICO	SIR	sys_user_has_role	CIS v8 (17.5) CSF (DE.DP-4, RS.CO-2, RS.CO-3, RS.CO-4) ISO (5.2, 5.24) NIST (AU-9(4)) PCI (12.10.3) CCM (SEF-03)
Controle CIS V8 17.6	Defina mecanismos para comunicação durante a resposta do incidente: Determine quais mecanismos primários e secundários serão usados para se comunicar e relatar durante um incidente de segurança. Os mecanismos podem incluir chamadas telefônicas, e-mails ou cartas. Lembre-se de que determinados mecanismos, como e-mails, podem ser afetados durante um incidente de segurança. Revise anualmente ou quando ocorrerem mudanças	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	significativas na empresa que possam afetar esta proteção.				
Controle CIS V8 17.7	Conduzir exercícios de resposta a incidentes de rotina: Planejar e conduzir exercícios de resposta a incidentes de rotina e cenários para o pessoal-chave envolvido no processo de resposta a incidentes para se preparar para responder a incidentes do mundo real. Os exercícios precisam testar canais de comunicação, tomada de decisão e fluxos de trabalho. Realize testes anualmente, no mínimo.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 17.8	Conduzir revisões pós-incidente: Conduzir revisões pós-incidente. As revisões pós-incidente ajudam a evitar a recorrência do incidente por meio da identificação de lições aprendidas e da ação de acompanhamento.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 17.9	Estabelecer e manter limites de incidentes de segurança: Estabelecer e manter limites de incidentes de segurança, incluindo, no mínimo, a diferenciação entre um incidente e um evento. Os exemplos podem incluir: atividade anormal, vulnerabilidade de segurança, fraqueza de segurança, violação de dados, incidente de privacidade etc. Revise anualmente ou quando ocorrerem mudanças significativas na empresa que possam afetar esta proteção.	BÁSICO	SIR	sn_si_calculator	CIS v8 (17.9) CSF (RS.AN-5) ISO (5.24, 5.25) NIST (RA-5) PCI (12.10.5) CCM (SEF-05)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
Controle CIS V8 18.1	Estabelecer e manter um programa de testes de invasão: Estabelecer e manter um programa de testes de invasão apropriado ao tamanho, complexidade e maturidade da empresa. As características do programa de teste de invasão incluem escopo, como rede, aplicação web, Interface de programação de aplicações (API), serviços hospedados e controles de instalações físicas; frequência; limitações, como horas aceitáveis e tipos de ataque excluídos; informações de ponto de contato; correção, por exemplo, como as descobertas serão roteadas internamente; e requisitos retrospectivos.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 18.2	Execute testes periódicos de invasão externa: Realize testes periódicos de invasão externa com base nos requisitos do programa, pelo menos uma vez por ano. O teste de invasão externa deve incluir o reconhecimento empresarial e ambiental para detectar informações exploráveis. O teste de invasão requer habilidades e experiência especializadas e deve ser realizado por meio de uma parte qualificada. O teste pode ser caixa transparente ou caixa opaca.	BÁSICO	VR	sn_vul_remediation_task	CIS v8 (18.2) ISO (8.8) NIST (RA-7) PCI (11.4.3)
Controle CIS V8 18.3	Corrigir descobertas do teste de invasão: Corrija as descobertas do teste de invasão com base na política da empresa para escopo de correção e priorização.	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles do CIS v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
Controle CIS V8 18.4	Validar medidas de segurança: Valide as medidas de segurança após cada teste de invasão. Se necessário, modifique os conjuntos de regras e capacidades para detectar as técnicas usadas durante os testes.	Manual	N/D	N/D	
Controle CIS V8 18.5	Execute testes de invasão internos periódicos: N/D	BÁSICO	VR	sn_vul_remediation_task	CIS v8 (18.5) ISO (8.8) NIST (RA-5) PCI (11.4.2)

Modelos de indicador para controles do CIS v7

As tabelas a seguir listam os modelos de indicador Básico e de Script para Controles CIS v7.

Nota:
Os controles atualmente não cobertos por modelos de indicador básicos ou com script têm modelos de indicador manual definidos para fins de validação de conformidade.

Modelos de indicador básico para controles do CIS v7

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
Controle CIS 1.1	Utilize uma Ferramenta de descoberta ativa: Utilize uma ferramenta de descoberta ativa para identificar dispositivos conectados à rede da organização e atualizar o inventário de ativos de hardware.	Gestão de configuração (CMDB)	Descoberta do CMDB [cmdb_discovery]	07054 00693
Controle CIS 1.2	Use uma Ferramenta de	Descoberta	Acompanhamento de descoberta	01472

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles do CIS v7

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	descoberta de ativos passivos: Utilize uma ferramenta de descoberta passiva para identificar dispositivos conectados à rede da organização e atualizar automaticamente o inventário de ativos de hardware da organização.		de rede [discovery_network_track]	
Controle CIS 1.4	Manter inventário detalhado de ativos: Mantenha um inventário preciso e atualizado de todos os ativos de tecnologia com potencial para armazenar ou processar informações. Este inventário deve incluir todos os ativos de hardware, estejam eles conectados à rede da organização ou não.	Gestão de configuração (CMDB)	Hardware [cmdb_ci_hardware]	06631 00691
Controle CIS 1.5	Manter informações de inventário de ativos: Certifique-se de que o inventário de ativos de hardware registre o endereço	Gestão de configuração (CMDB)	Item de Configuração de Base [cmdb]	06638 06640 12084 06636 13721

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles do CIS v7

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	de rede, o endereço de hardware, o nome da máquina, o proprietário do ativo de dados e o departamento de cada ativo e se o ativo de hardware foi aprovado para se conectar à rede.			13722
Controle CIS 1.7	Implantar o Controle de acesso no nível da porta: Utilize o controle de acesso no nível da porta, seguindo os padrões 802.1x, para controlar quais dispositivos podem ser autenticados na rede. O sistema de autenticação deve ser vinculado aos dados do inventário de ativos de hardware para garantir que somente dispositivos autorizados possam se conectar à rede.	Gestão de configuração (CMDB)	Endpoint de ACL [cmdb_ci_endpoint_acl]	11841 13718
Controle CIS 1.8	Utilize certificados de cliente para autenticar ativos de hardware: Use certificados de cliente para autenticar ativos	Certification Core	Auditoria [cert_audit]	01429

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles do CIS v7

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	de hardware que se conectam à rede confiável da organização.			
Controle CIS 2.1	Manter inventário de software autorizado: Mantenha uma lista atualizada de todos os softwares autorizados necessários na empresa para qualquer finalidade de negócios em qualquer sistema de negócios.	Gestão de configuração (CMDB)	Software da aplicação [cmdb_ci_application_software]	12093 13723
Controle CIS 2.2	Certifique-se de que o software seja compatível com o fornecedor: Certifique-se de que somente aplicações de software ou sistemas operacionais atualmente compatíveis com o fornecedor do software sejam adicionados ao inventário de software autorizado da organização. O software sem suporte deve ser marcado como sem suporte no sistema de inventário.	Software Asset Management	Ciclo de vida do produto de software [sam_sw_product_lifecycle]	07054

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles do CIS v7

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
Controle CIS 2.3	Utilize as ferramentas de inventário de software: Utilize ferramentas de inventário de software em toda a organização para automatizar a documentação de todos os softwares nos sistemas de negócios.	Gestão de configuração (CMDB)	Software da aplicação [cmdb_ci_application_software]	11736 12196 13720 13725
Controle CIS 2.4	Rastrear informações de inventário de software: O sistema de inventário de software deve rastrear o nome, a versão, o fornecedor e a data de instalação de todos os softwares, incluindo sistemas operacionais autorizados pela organização.	Base para Software Asset Management	Instalação de software [cmdb_sam_sw_install]	12085
Controle CIS 2.5	Integrar inventários de ativos de software e hardware: O sistema de inventário de software deve ser vinculado ao inventário de ativos de hardware para	Gestão de configuração (CMDB)	Software da aplicação [cmdb_ci_application_software]	11637 11857

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles do CIS v7

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	que todos os dispositivos e softwares associados sejam rastreados de um único local.			
Controle CIS 3.1	Executar ferramentas automatizadas de verificação de vulnerabilidades: Utilize uma ferramenta de verificação de vulnerabilidades atualizada e compatível com SCAP para verificar automaticamente todos os sistemas na rede semanalmente ou com mais frequência para identificar todas as possíveis vulnerabilidades nos sistemas da organização.	Resposta a vulnerabilidades	Entrada da fila de importação da fonte de dados de vulnerabilidade [sn_vul_ds_import_q_entry]	10635
Controle CIS 3.2	Execute a verificação de vulnerabilidades autenticada: Execute a verificação de vulnerabilidades autenticada com agentes em execução localmente em cada sistema ou com verificadores remotos configurados	Operações de segurança	Item descoberto [sn_sec_cmn_src_ci]	00706

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles do CIS v7

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	com direitos elevados no sistema que está sendo testado.			
Controle CIS 3.6	Comparar verificações de vulnerabilidade back-to-back: Compare regularmente os resultados das verificações de vulnerabilidades consecutivas para verificar se as vulnerabilidades foram corrigidas em tempo hábil.	Resposta a vulnerabilidades	Status de correção de vulnerabilidade [sn_vul_m2m_ttr_status]	06080
Controle CIS 4.2	Mudar senhas padrão Antes de implantar qualquer novo ativo, altere todas as senhas padrão para que tenham valores consistentes com as contas de nível administrativo.	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	01698 12122
Controle CIS 4.4	Usar senhas exclusivas Onde a autenticação multifator não for compatível (como administrador local, raiz ou contas de serviço), as contas usarão senhas	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	01915 01337

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles do CIS v7

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	exclusivas desse sistema.			
Controle CIS 4.8	Registrar e alertar sobre mudanças na associação de grupo administrativo Configure os sistemas para emitir uma entrada de log e alertar quando uma conta for adicionada ou removida de qualquer grupo com privilégios administrativos atribuídos.	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	06312
Controle CIS 4.9	Registrar e alertar sobre login malsucedido na conta administrativa Configure os sistemas para emitir uma entrada de log e alertar sobre logins malsucedidos em uma conta administrativa.	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	06312 06331
Controle CIS 6.2	Ativar registro em log de auditoria: Certifique-se de que o registro em log local tenha sido habilitado em todos os sistemas e dispositivos de rede.	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	00897
Controle CIS 6.3	Habilitar registro em log detalhado:	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	00575

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles do CIS v7

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	Habilite o registro em log do sistema para incluir informações detalhadas, como origem do evento, data, usuário, carimbo de data/hora, endereços de origem, endereços de destino e outros elementos úteis.			
Controle CIS 7.1	Certifique-se de usar somente navegadores e clientes de e-mail totalmente compatíveis: Certifique-se de que somente navegadores da Web e clientes de e-mail totalmente compatíveis tenham permissão para ser executados na organização, de preferência usando somente a versão mais recente dos navegadores e clientes de e-mail fornecidos pelo fornecedor.	Resposta a vulnerabilidades	Item vulnerável da aplicação [sn_vul_app_vulnerable_item]	00575 00576
Controle CIS 8.1	Utilize software antimalware gerenciado centralmente Qualquer software AV de classe	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	11861

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles do CIS v7

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	empresarial terá esse recurso. Por ter um AV gerenciado centralmente, você pode habilitar facilmente os requisitos individuais.			
Controle CIS 8.2	Certifique-se de que o software antimalware e as assinaturas estejam atualizados O AV é tão bom quanto suas assinaturas. Embora a detecção baseada em assinatura não seja mais viável, até mesmo os mecanismos baseados em anomalias precisam ser atualizados regularmente. Certifique-se de que as atualizações sejam distribuídas automaticamente e use ferramentas para verificar se as assinaturas estão realmente atualizadas.	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	01790
Controle CIS 8.3	Habilitar recursos antiexploração do sistema operacional/ implantar tecnologias antiexploração	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	11637 10678

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles do CIS v7

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	Os guias de proteção DISA fornecem instruções passo a passo sobre como habilitar essas configurações e muito mais.			
Controle CIS 8.4	Configurar a verificação antimalware de dispositivos removíveis A maioria dos AVs tem esse recurso ativado por padrão, mas ainda é importante verificar se ele ainda está habilitado. O malware que entra por meio de um pendrive é um vetor de ataque viável para quase todas as organizações.	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	11927 04824 06735 00561 00564 04546
Controle CIS 8.5	Configurar dispositivos para não executar conteúdo automaticamente Pelo mesmo motivo pelo qual você não deseja verificar, você também não deseja que ele seja executado quando estiver montado. Esta é uma configuração	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	N/D

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles do CIS v7

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	bastante rápida de habilitar, e os guias de proteção CIS e DISA têm instruções passo a passo sobre como desabilitar a execução automática. Algumas ferramentas de SCM podem verificar rapidamente todos os endpoints em seu ambiente para garantir que essa configuração esteja desabilitada.			
Controle CIS 9.3	Execute verificações de portas automatizadas regulares: Execute verificações de porta automatizadas regularmente em todos os sistemas e alerte se portas não autorizadas forem detectadas em um sistema.	Resposta a vulnerabilidades	Verificador de vulnerabilidades [sn_vul_scanner]	N/D
Controle CIS 11.3	Use ferramentas automatizadas para verificar configurações de dispositivo padrão e detectar mudanças Compare todas as	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	06428 07058

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles do CIS v7

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	configurações de dispositivo de rede com as configurações de segurança aprovadas definidas para cada dispositivo de rede em uso e alerte quando forem descobertos desvios.			
Controle CIS 11.4	Instale a versão estável mais recente de todas as atualizações relacionadas à segurança em todos os dispositivos de rede: Instale a versão estável mais recente de todas as atualizações relacionadas à segurança em todos os dispositivos de rede.	Resposta a vulnerabilidades	Item vulnerável [sn_vul_vulnerable_item]	01696
Controle CIS 12.6	Implantar Sensor IDS baseado em rede: Implante sensores de Sistemas de detecção de intrusão (IDS) baseados em rede para procurar mecanismos de ataque incomuns e detectar o comprometimento desses sistemas em cada um dos	Gestão de configuração (CMDB)	Sistema de detecção de intrusão [cmdb_ci_ids_network]	00581

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles do CIS v7

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	limites de rede da organização.			
Controle CIS 13.2	Remover dados confidenciais ou sistemas não acessados regularmente pela organização: Remova da rede dados ou sistemas confidenciais que não são acessados regularmente pela organização. Esses sistemas só devem ser usados como sistemas autônomos (desconectados da rede) pela unidade de negócios que precisa usar o sistema ocasionalmente ou totalmente virtualizados e desligados até que sejam necessários.	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	13726 13727
Controle CIS 13.9	Criptografar dados em dispositivos de armazenamento USB Forneça treinamento aos funcionários para que eles estejam cientes dos riscos dos dados em unidades USB. Em seguida, forneça a eles	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	11927

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles do CIS v7

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	as ferramentas para proteger os dados críticos da sua organização.			
Controle CIS 14.4	Criptografar todas as informações confidenciais em trânsito: Criptografe todas as informações confidenciais em trânsito.	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	00564
Controle CIS 15.1	Mantenha um inventário de pontos de acesso sem fio autorizados: Mantenha um inventário de pontos de acesso sem fio autorizados conectados à rede com fio.	Gestão de configuração (CMDB)	Ponto de acesso sem fio [cmdb_ci_wap_network]	00693
Controle CIS 16.1	Manter um inventário de sistemas de autenticação: Mantenha um inventário de cada um dos sistemas de autenticação da organização, incluindo aqueles localizados no local ou em um provedor de serviço remoto.	Gestão de configuração (CMDB)	Controlador de domínio do Active Directory [cmdb_ci_ad_controller]	13724
Controle CIS 16.4	Criptografar ou aplicar hash em todas as credenciais de autenticação:	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	06735

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles do CIS v7

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	Criptografe ou crie hash com um salt de todas as credenciais de autenticação quando armazenadas.			
Controle CIS 16.5	Criptografar transmissão de nome de usuário e credenciais de autenticação: Certifique-se de que todos os nomes de usuário de conta e credenciais de autenticação sejam transmitidos entre redes usando canais criptografados.	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	00564
Controle CIS 16.11	Bloquear sessões de estação de trabalho após inatividade: Bloqueie automaticamente as sessões da estação de trabalho após um período padrão de inatividade.	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	04490
Controle CIS 16.13	Alerta sobre desvio de comportamento de login da conta: Alerta quando os usuários se desviam do comportamento normal de login, como hora do dia, local da estação	Resposta a incidentes de segurança	Incidente de segurança [sn_si_incident]	07068 07070 07069

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles do CIS v7

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	de trabalho e duração.			
Controle CIS 18.5	Use somente algoritmos de criptografia padronizados e amplamente revisados: Use somente algoritmos de criptografia padronizados e amplamente revisados.	CMDB CI Class Models	Certificado exclusivo [cmdb_ci_certificate]	00037
Controle CIS 18.8	Estabeleça um processo para aceitar e lidar com relatórios de vulnerabilidades de software: Estabeleça um processo para aceitar e lidar com relatórios de vulnerabilidades de software, incluindo o fornecimento de um meio para que entidades externas entrem em contato com seu grupo de segurança.	Resposta a vulnerabilidades	Correspondência de software vulnerável do modelo de descoberta [sn_vul_discovery_model_software_match]	04810
Controle CIS 19.2	Atribuir cargos e deveres para resposta do incidente: Atribua cargos e deveres para lidar com incidentes de computador e rede a indivíduos específicos	Gestão de incidentes	Funções do usuário [sys_user_has_role]	07061 00691

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles do CIS v7

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	e garanta o acompanhamento e a documentação em todo o incidente até a resolução.			
Controle CIS 19.3	Designar pessoal de gestão para dar suporte ao tratamento de incidentes: Designe a equipe de gestão, bem como os backups, que darão suporte ao processo de manipulação de incidentes, agindo nas principais funções de tomada de decisão.	Gestão de incidentes	Funções do usuário [sys_user_has_role]	01211
Controle CIS 19.6	Publicar informações sobre como relatar anomalias e incidentes do computador: Publique informações para todos os membros da força de trabalho sobre como relatar anomalias e incidentes de computador para a equipe de tratamento de incidentes. Essas informações devem ser	Resposta a incidentes de segurança	Conhecimento [kb_knowledge]	12093

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles do CIS v7

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	incluídas em atividades de conscientização de funcionários de rotina.			
Controle CIS 19.8	Criar esquema de pontuação e priorização de incidentes: Mantenha ambientes separados para sistemas de produção e não produção. Os desenvolvedores não devem ter acesso não monitorado aos ambientes de produção.	Resposta a incidentes de segurança	Calculadora de incidentes de segurança [sn_si_calculator]	12093 13723

Modelos de indicador de script para controles do CIS v7

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
Controle CIS 18.9	Sistemas de produção e não produção separados: Mantenha ambientes separados para sistemas de produção e não produção. Os desenvolvedores não devem ter acesso não monitorado aos ambientes de produção.	Gestão de configuração (CMDB)	Item de configuração [cmdb_ci]	00922

Modelos de indicador para controles ISO

As tabelas a seguir listam os modelos de indicador Básico e de Script para Controles ISO.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Os controles atualmente não cobertos por modelos de indicador básicos ou com script têm modelos de indicador manual definidos para fins de validação de conformidade.

Modelos de indicador básico para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
ISO27002 - 5.1.1	Políticas de segurança da informação: Defina uma "política de segurança da informação" que seja aprovada pela gestão e que defina a abordagem da organização para gerenciar seus objetivos de segurança da informação. A política de segurança da informação é compatível com políticas específicas de tópico, que determinam ainda mais a implementação de controles de segurança da informação para incluir: controle de acesso; classificação de informações (e manipulação); segurança física e ambiental; backup; transferência de informações; proteção contra malware; gestão de vulnerabilidades técnicas; controles criptográficos; segurança das	Gestão de políticas e conformidade para GRC	Política de conformidade [sn_compliance_policy]	N/D

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	comunicações; privacidade e proteção de informações de identificação pessoal; relacionamentos com fornecedores e tópicos orientados ao usuário final, como: 1) uso aceitável de ativos; 2) limpar mesa e limpar tela; 3) transferência de informações; 4) dispositivos móveis e trabalho remoto; 5) restrições de instalações e uso de software.			
ISO27002 - 6.1.1	Funções e responsabilidades de segurança da informação: Certifique-se de que as responsabilidades pela proteção de ativos individuais sejam identificadas no inventário de ativos. Certifique-se de que as funções e responsabilidades para o desenvolvimento e a implementação da segurança da informação estejam	Gestão de políticas e conformidade para GRC	Controle [sn_compliance_control]	N/D

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	claramente definidas.			
ISO27002 - 6.2.1	Política de dispositivo móvel: Utilize um software de criptografia de disco inteiro aprovado para criptografar o disco rígido de todos os dispositivos móveis.	Gestão de políticas e conformidade para GRC	Política de conformidade [sn_compliance_policy]	07054 01472 12109 06631 00691 06638 06640 12084 06636 13721 13722 12093 11736 12196 13720 13725 00693 13724
ISO27002 - 6.2.2	Trabalho remoto: Imponha políticas de acesso remoto para funcionários e prestadores de serviços.	Gestão de políticas e conformidade para GRC	Política de conformidade [sn_compliance_policy]	N/D
ISO27002 - 7.1.1	Triagem: Certifique-se de que a verificação de antecedentes	Recursos Humanos: Core	Casos de gestão de talentos de RH [sn_hr_core_case_talent_management]	12001 00897 04490

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	seja realizada para todos os funcionários e prestadores de serviços antes de conceder acesso aos ativos da empresa.			12100 12099 04594 04476
ISO27002 - 7.1.2	Termos e condições de emprego: Certifique-se de que todos os funcionários recém-contratados ou prestadores de serviços assinaram e concordaram com os termos e condições de emprego, incluindo sua responsabilidade pela segurança da informação.	Recursos Humanos: Core	sn_hr_core_task	01429
ISO27002 - 8.1.1	Inventário de ativos: Certifique-se de que o inventário de ativos de hardware registre o endereço de rede, o endereço de hardware, o nome da máquina, o proprietário do ativo de dados e o departamento de cada ativo e se o ativo de hardware foi aprovado para se conectar à rede.	Gestão de configuração (CMDB)	Item de Configuração de Base [cmdb]	00562 00561 01915 01337 01421 06440

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
ISO27002 - 8.1.2	Propriedade de ativos: Certifique-se de que o inventário de ativos de hardware registre o endereço de rede, o endereço de hardware, o nome da máquina, o proprietário do ativo de dados e o departamento de cada ativo e se o ativo de hardware foi aprovado para se conectar à rede.	Gestão de configuração (CMDB)	Item de Configuração de Base [cmdb]	06080 01273
ISO27002 - 8.1.3	Uso aceitável de ativos: Certifique-se de que os funcionários e prestadores de serviços estejam cientes dos requisitos de segurança da informação dos ativos das organizações associados às informações e às instalações e recursos de processamento de informações. Eles devem ser responsáveis pelo uso de quaisquer recursos de processamento de informações e por qualquer	Gestão de políticas e conformidade para GRC	Política de conformidade [sn_compliance_policy]	12001 00897 04490 12100 12099 04594 04476

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	uso realizado sob sua responsabilidade.			
ISO27002 - 9.3.1	Uso de informações de autenticação secreta: Use certificados de cliente para autenticar ativos de hardware que se conectam à rede confiável da organização.	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	01429
ISO27002 - 9.4.2	Procedimentos de logon seguro: Exija que todos os usuários acessem a rede da organização para criptografar dados em trânsito e usar a autenticação multifator.	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	00562 00561 01915 01337 01421 06440
ISO27002 - 9.4.3	Sistema de gestão de senhas: Onde a autenticação multifator não for compatível (como administrador local, raiz ou contas de serviço), as contas usarão senhas exclusivas desse sistema.	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	06080 01273
ISO27002 - 10.1.1	Política sobre o uso de controles criptográficos: Certifique-se de que a política	Gestão de políticas e conformidade para GRC	Política de conformidade [sn_compliance_policy]	07058 06428

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	em torno da criptografia exista e seja aplicada, implementada e imposta de acordo com os requisitos de classificação de dados.			
ISO27002 - 10.1.2	Gestão de chaves: Certifique-se de que a gestão de chaves de criptografia seja gerenciada seguindo uma política e procedimento formais para todo o ciclo de vida da chave.	Gestão de políticas e conformidade para GRC	Política de conformidade [sn_compliance_policy]	00897 00575 00576 11861 01790
ISO27002 - 11.2.9	Política de limpar mesa e limpar tela: Certifique-se de que a política de mesa limpa seja adaptada por funcionários e prestadores de serviços.	Gestão de políticas e conformidade para GRC	Política de conformidade [sn_compliance_policy]	06312 00577 12210
ISO27002 - 12.1.2	Controles contra malware: Certifique-se de que somente navegadores da Web e clientes de e-mail totalmente compatíveis tenham permissão para ser executados na organização, de preferência usando somente	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	N/D

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	a versão mais recente dos navegadores e clientes de e-mail fornecidos pelo fornecedor.			
ISO27002 - 12.2.1	Controles contra malware: Certifique-se de que somente navegadores da Web e clientes de e-mail totalmente compatíveis tenham permissão para ser executados na organização, de preferência usando somente a versão mais recente dos navegadores e clientes de e-mail fornecidos pelo fornecedor.	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	N/D
ISO27002 - 12.4.1	Registro em log de eventos: Certifique-se de que o registro em log local tenha sido habilitado em todos os sistemas e dispositivos de rede.	Central de segurança da instância	Logs de eventos do painel de segurança [appsec_security_dashboard_event_logs]	N/D
ISO27002 - 12.4.2	Proteção de informações de log: Certifique-se de que os logs estejam protegidos com segurança		Funções de acesso [sys_security_acl_role]	N/D

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	contra acesso não autorizado.			
ISO27002 - 12.4.3	Logs de administrador e operador: Impor registro em log de auditoria detalhado para acesso a dados confidenciais ou mudanças em dados confidenciais (utilizando ferramentas como File Integrity Monitoring ou Security Information and Event Monitoring).	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	N/D
ISO27002 - 13.2.1	Políticas e procedimentos de transferência de informações: Certifique-se de que políticas, procedimentos e controles de transferência formais estejam em vigor para proteger a transferência de informações por meio do uso de todos os tipos de recursos de comunicação.	Gestão de políticas e conformidade para GRC	Política de conformidade [sn_compliance_policy]	N/D
ISO27002 - 14.1.1	Análise e especificação de requisitos de segurança da informação:	Risco avançado para GRC	Avaliações de risco [sn_risk_advanced_risk_assessment_instance]	N/D

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	Certifique-se de que os requisitos relacionados à segurança da informação estejam incluídos nos requisitos para novos sistemas da informação ou melhorias nos sistemas da informação existentes.			
ISO27002 - 14.2.2	Revisão técnica de aplicações após mudanças na plataforma operacional: Certifique-se de que as aplicações críticas para os negócios sejam revisadas e testadas para garantir que não haja impacto adverso nas operações organizacionais ou na segurança sempre que houver mudanças nas plataformas operacionais.	Solicitação de mudança	Solicitação de mudança [change_request]	N/D
ISO27002 - 14.2.3	Restrições às mudanças nos pacotes de software: Certifique-se de que as modificações nos pacotes de software sejam desencorajadas	Solicitação de mudança	Solicitação de mudança [change_request]	N/D

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	ou limitadas às mudanças necessárias e que todas as mudanças sejam estritamente controladas.			
ISO27002 - 14.2.4	Testes de segurança do sistema: Certifique-se de que os testes de segurança, como revisões de código seguro e verificação de vulnerabilidades, sejam realizados durante o ciclo de vida de desenvolvimento. Certifique-se de que as vulnerabilidades identificadas sejam documentadas e que a correção seja realizada.	Solicitação de mudança	Solicitação de mudança [change_request]	N/D
ISO27002 - 14.2.8	Aceitação de testes do sistema: Certifique-se de que o teste de aceitação do sistema inclua o teste dos requisitos de segurança da informação e a adesão às práticas de desenvolvimento de sistemas seguros.	DevOps	Criar resultados de testes [sn_devops_build_test_result]	N/D
ISO27002 - 14.2.9	Aceitação de testes do sistema:	DevOps	Execuções de tarefa [sn_devops_task_execution]	N/D

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	Certifique-se de que o teste de aceitação do sistema inclua o teste dos requisitos de segurança da informação e a adesão às práticas de desenvolvimento de sistemas seguros.			
ISO27002 - 15.1.1	Política de segurança da informação para relacionamentos com fornecedores: Certifique-se de que os controles de segurança da informação sejam abordados e resolvidos com o fornecedor antes de realizar negócios ou conceder acesso aos ativos do fornecedor.	GRC: Vendor Risk Management	Avaliação de risco do fornecedor [sn_vdr_risk_asmt_assessmentsn_vdr_risk_asmt_assessment]	N/D
ISO27002 - 15.1.3	Cadeia de suprimentos de tecnologia da informação e comunicação: Certifique-se de que a avaliação de risco seja realizada para antes de fazer negócios e conceder aos fornecedores e fornecedores acesso a ativos e que	GRC: Vendor Risk Management	Avaliação de risco do fornecedor [sn_vdr_risk_asmt_assessmentsn_vdr_risk_asmt_assessment]	N/D

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	os controles e requisitos de segurança sejam acordados e documentados no acordo de fornecedores/ fornecedores.			
ISO27002 - 15.2.1	Monitoramento e revisão de serviços do fornecedor: Certifique-se de que o fornecedor esteja monitorando e revisando regularmente para garantir que os termos e condições de segurança da informação dos acordos estejam sendo respeitados e que os incidentes e problemas de segurança da informação sejam gerenciados corretamente.	GRC: Vendor Risk Management	Avaliação de risco do fornecedor [sn_vdr_risk_asmt_assessmentsn_vdr_risk_asmt_assessment]	N/D
ISO27002 - 15.2.2	Gerenciando mudanças nos serviços do fornecedor: Certifique-se de que a avaliação de risco de terceiros seja realizada sempre que houver mudanças na provisão de serviços. Certifique-	GRC: Vendor Risk Management	Avaliações repetidas [sn_vdr_risk_asmt_repeating_assessment]	N/D

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	se de que as mudanças na provisão de serviços por fornecedores, incluindo a manutenção e melhoria das políticas, procedimentos e controles de segurança da informação existentes, sejam gerenciadas.			
ISO27002 - 16.1.2	Como relatar eventos de segurança da informação: Certifique-se de que haja um programa formal de Gestão de incidentes e que todo o pessoal e terceiros sejam treinados sobre como reconhecer e relatar incidentes de segurança.	Resposta a incidentes de segurança	Incidente de segurança [sn_si_incident]	N/D
ISO27002 - 16.1.4	Avaliação e decisão sobre eventos de segurança da informação: Certifique-se de que haja uma gestão formal de eventos de segurança da informação para incluir o evento de segurança acordado e a escala de classificação	Resposta a incidentes de segurança	Incidente de segurança [sn_si_incident]	N/D

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	de incidente para emissão de relatórios e escalação. Certifique-se de que o esquema de classificação de ameaças e riscos esteja documentado. Certifique-se de que as notificações de resposta do incidente sejam mantidas. Certifique-se de que os limites de impacto a serem usados na categorização de incidentes sejam documentados.			
ISO27002 - 16.1.5	Resposta a incidentes de segurança da informação: Certifique-se de que os incidentes de segurança da informação sejam respondidos e gerenciados de acordo com os procedimentos documentados.	Resposta a incidentes de segurança	Incidente de segurança [sn_si_incident]	N/D
ISO27002 - 16.1.6	Aprendizado com incidentes de segurança da informação: Certifique-se de que os procedimentos de monitoramento	Resposta a incidentes de segurança	Incidente de segurança [sn_si_incident]	N/D

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	de incidentes estejam incluídos no programa de gestão de incidentes para documentar incidentes e garantir que os eventos de segurança sejam analisados periodicamente para reduzir incidentes futuros.			
ISO27002 - 17.1.1	Planejando a continuidade da segurança da informação: Certifique-se de que a segurança da informação e a continuidade da gestão de segurança da informação sejam planejadas e incluídas no plano de continuidade de negócios ou no plano de recuperação de desastre.	GRC: Análise de impacto nos negócios	Análise de impacto [sn_bia_analysis]	N/D
ISO27002 - 17.1.2	Implementando a continuidade da segurança da informação: Certifique-se de que o plano de continuidade de negócios ou de recuperação de desastre esteja formalmente documentado.	GRC: Análise de impacto nos negócios	Análise de impacto [sn_bia_analysis]	N/D

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
ISO27002 - 17.1.3	Verificar, revisar e avaliar a continuidade da segurança da informação: Certifique-se de que o plano de continuidade de negócios ou de recuperação de desastre seja um exercício anual para validar que o controle de segurança adequado seja válido e eficaz durante uma situação adversa.	GRC: Análise de impacto nos negócios	Análise de impacto [sn_bia_analysis]	N/D
ISO27002 - 17.2.1	Disponibilidade de instalações de processamento de informações: Certifique-se de que os componentes de failover e recuperação funcionem conforme o esperado.	GRC: Gestão de crises	Eventos [sn_recovery_event]	N/D
ISO27002 - 18.1.3	Proteção de registros: Certifique-se de que os registros e dados estejam protegidos contra perda, destruição, falsificação, acesso não autorizado e liberação não autorizada, de acordo com	Gestão de políticas e conformidade para GRC	Política de conformidade [sn_compliance_policy]	N/D

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	os requisitos legislativos, regulatórios, contratuais e de negócios.			
ISO27002 - 18.1.4	Privacidade e proteção de informações de identificação pessoal: Certifique-se de que a privacidade e a proteção das informações de identificação pessoal sejam protegidas e tratadas de acordo com a legislação e a regulamentação quando aplicável.	Gestão de políticas e conformidade para GRC	Política de conformidade [sn_compliance_policy]	N/D
ISO27002 - 18.2.2	Conformidade com as políticas e padrões de segurança: Certifique-se de que os testes de configuração de sistemas no escopo em relação aos requisitos regulatórios e de conformidade sejam realizados regularmente. Certifique-se de que os padrões de configuração de linha de base para sistemas estejam documentados e baseados nas práticas	Conformidade de configurações	Políticas [sn_vulc_policy]	01422 01355

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	recomendadas do setor.			
ISO27002 - 18.2.3	Revisão de conformidade técnica: Certifique-se de que a verificação periódica de vulnerabilidades e o teste de invasão sejam realizados e o teste da configuração dos sistemas no escopo em relação aos requisitos regulatórios e de conformidade.	Conformidade de configurações	Resultados de testes [sn_vulc_result]	N/D

Modelos de indicador de script para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
ISO27002 - 8.1.4	Retorno de ativos: Certifique-se de que o processo de rescisão seja formalizado para incluir o retorno de todos os ativos físicos e eletrônicos emitidos anteriormente de propriedade da organização ou confiados a ela.	Recursos Humanos: Core Asset Management	• Perfis de RH [sn_hr_core_profile] • Ativo [alm_asset]	N/D
ISO27002 - 12.1.4	Separação de ambientes de desenvolvimento, testes e operacionais:	Gestão de configuração (CMDB)	Item de configuração [cmdb_ci]	01698 12122 00644

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador de script para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	Mantenha ambientes separados para sistemas de produção e não produção. Os desenvolvedores não devem ter acesso não monitorado aos ambientes de produção.			00596

Modelos de indicador comuns aos controles CIS e ISO

As tabelas a seguir listam os modelos de indicador Básico e de Script que são comuns aos Controles CIS e ISO.

Nota:
Os controles atualmente não cobertos por modelos de indicador básicos ou com script têm modelos de indicador manual definidos para fins de validação de conformidade.

Modelos de indicador comuns aos controles CIS e ISO

Controle	Nome/ Descrição	Tipo de modelo de indicador	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
Controle CIS 2.6, ISO27002 - 12.5.1	Resolver software não aprovado: Certifique-se de que os ativos de software sejam gerenciados e atualizados regularmente.	Script	• Base para Software Asset Management • Núcleo de Software Asset Management Professional	• Instalação de software [cmdb_sam_sw_install] • Modelos de software [cmdb_software_product_model]	11637 00656 11624
Controle CIS 3.7, ISO27002 - 12.6.1	Utilize um processo de classificação de risco: Utilize um processo de classificação de risco para priorizar a correção de	Básico	Resposta a vulnerabilidades	Item vulnerável [sn_vul_vulnerable_item]	01273

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador comuns aos controles CIS e ISO

Controle	Nome/ Descrição	Tipo de modelo de indicador	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	vulnerabilidades descobertas.				
Controle CIS 7.2, ISO27002 - 12.6.2	Restrições na instalação do software: Desinstale ou desabilite qualquer navegador não autorizado ou plug-ins de cliente de e-mail ou aplicações de complemento.	Script	• Base para Software Asset Management • Núcleo de Software Asset Management Professional	• Instalação de software [cmdb_sam_sw_install] • Modelos de software [cmdb_software_product_model]	00575 00574
Controles CIS 18.1, ISO27002 - 14.2.1	Estabelecer práticas de codificação seguras: Estabeleça práticas de codificação seguras apropriadas para a linguagem de programação e o ambiente de desenvolvimento em uso.	Básico	Gestão de políticas e conformidade para GRC	Política [sn_compliance_policy]	11863
Controle CIS 19.1, ISO27002 - 16.1.1	Documentar procedimentos de resposta a incidentes: Certifique-se de que haja planos de resposta a incidentes por escrito que definam as funções do pessoal, bem como	Básico	Resposta a incidentes de segurança	Incidente de segurança [sn_si_incident]	11780

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador comuns aos controles CIS e ISO

Controle	Nome/ Descrição	Tipo de modelo de indicador	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	as fases de tratamento/ gestão de incidentes.				
Controle CIS 19.4, ISO27002 - 16.1.3	Como relatar vulnerabilidades de segurança da informação: Elabore padrões para toda a organização para o tempo necessário para que os administradores do sistema e outros membros da força de trabalho relatem eventos anômalos à equipe de tratamento de incidentes, os mecanismos para esse tipo de relatório e o tipo de informação que deve ser incluída na notificação de incidentes.	Básico	Resposta a incidentes de segurança	Incidente de segurança [sn_si_incident]	07183 12975 10033

Tradução automática

360° Relationship Visualization

A aplicação 360° Relationship Visualization permite que você explore visualmente os relacionamentos entre os diferentes tipos de dados críticos que afetam seus negócios, como controles, riscos e problemas. A visualização também facilita ações rápidas sobre as informações, como adicionar um relacionamento, fechar um problema ou aprovar uma exceção à política.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de poder usar a aplicação 360° Relationship Visualization, você deve configurar o registro de dados para definir os tipos de relacionamentos a serem exibidos e configurar as exibições dos dados a serem mostrados na Exibição de 360º.

Quem usa o 360° Relationship Visualization

360° Relationship Visualization é usado por GRC profissionais, como gerentes e analistas de conformidade, gerentes e analistas de risco e auditores. 360° Relationship Visualization ajuda os profissionais de GRC a entender os dados críticos que afetam seus negócios. Também ajuda a comunicar com eficácia os relacionamentos e seus impactos para executivos de nível C ou usuários de negócios, como responsáveis por aplicações ou serviços de negócio.

Esta tabela contém as responsabilidades de todas as partes interessadas envolvidas com a aplicação Visualização de relacionamento 360º e o Registro de dados.

360° Relationship Visualization Funções e responsabilidades do Registro de dados do and

Título da função	Descrição	Contém as funções
Administrador de registro de dados [sn_data_registry.admin]	O administrador de registro de dados tem acesso CRUD a todos os registros nas exibições de 360º.	csn_data_registry.reader
Leitor de registro de dados [sn_data_registry.reader]	A função de leitor de registro de dados deve ser concedida a todos os usuários GRC (por exemplo, gerentes e analistas de conformidade, gerentes e analistas de risco e auditores) que estão trabalhando em formulários GRC habilitados para Visualização de relacionamento em 360 °.	• canvas_user • workspace_user

Baixar e ativar as aplicações GRC: 360° Relationship Visualization e Registro de dados

Antes de executar as aplicações GRC: Visualização de relacionamento 360º (com.servicenow_sn_grc_360_degree_visualization) e Registro de dados (com.sn_app_grc_data_registry) em sua instância, você deve baixá-las do ServiceNow Store.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

Siga as instruções para Baixar uma aplicação [GRC de ServiceNow Store pela primeira vez.

Configuração das exibições em 360º

Para usar efetivamente a aplicação 360° Relationship Visualization, você precisa registrar os relacionamentos existentes entre os tipos de dados que deseja exibir e configurar como a exibição de 360º exibe esses dados.

Registrar relacionamentos 360º

A primeira etapa na configuração do registro de dados é registrar os relacionamentos que você deseja exibir no 360° Relationship Visualization.

Tradução automática

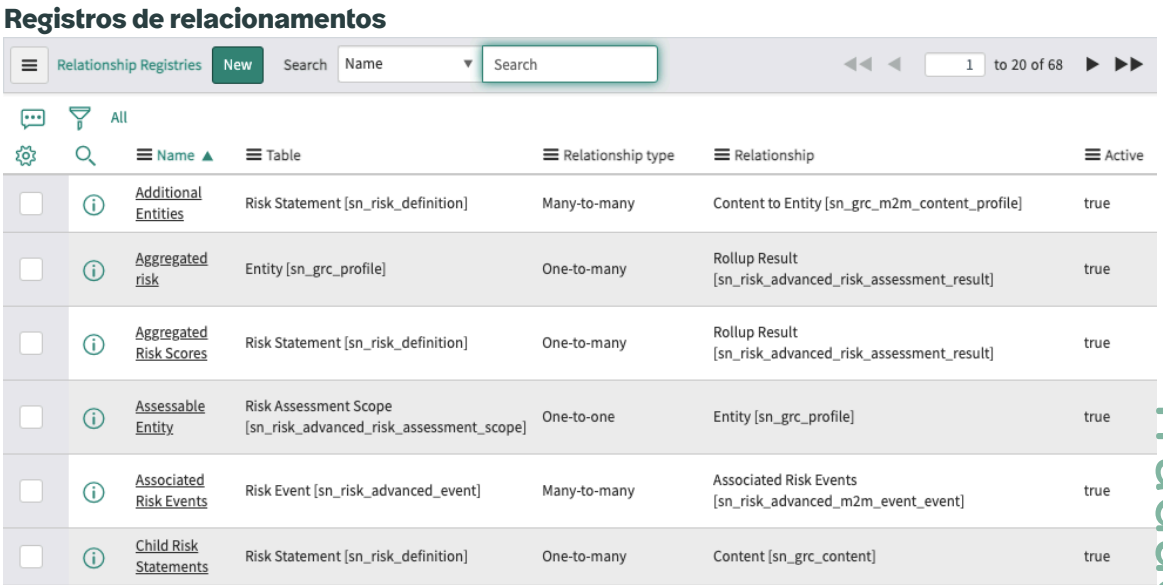
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

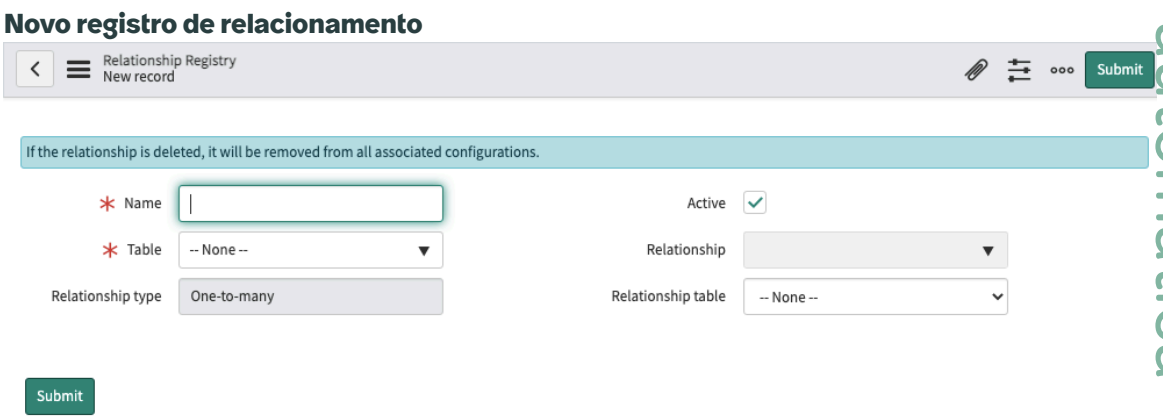
Função necessária: administrador de registro de dados

Procedimento

1. Navegar até **Configurações de exibição em 360º** > **Registros de relacionamentos**.



2. Clique em **Nova**.



3. No formulário, preencha os campos.

Criar novo registro de relacionamento

Campo	Descrição
Nome	Um nome descritivo para este registro.
Tabela	A tabela para a qual você deseja definir um relacionamento.
Tipo de relacionamento	O tipo de relacionamento que você está definindo: ○ Um para muitos ○ Muitos para muitos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Com script: um relacionamento personalizado do Now Platform ○ Um para um: qualquer relacionamento que esteja disponível como um campo na tabela selecionada
Ativo	Selecione se o relacionamento estiver ativo.
Relacionamento	A tabela de relacionamento do tipo de relacionamento selecionado. Por exemplo, se você estiver definindo relacionamentos para a tabela Entidade e selecionar um tipo de relacionamento muitos para muitos, a lista de tabelas de relacionamentos consistirá em todos os relacionamentos muitos para muitos que se aplicam à tabela Entidade.
Tabela de Relacionamentos	O nome da tabela que você selecionou no campo **Relacionamento**.

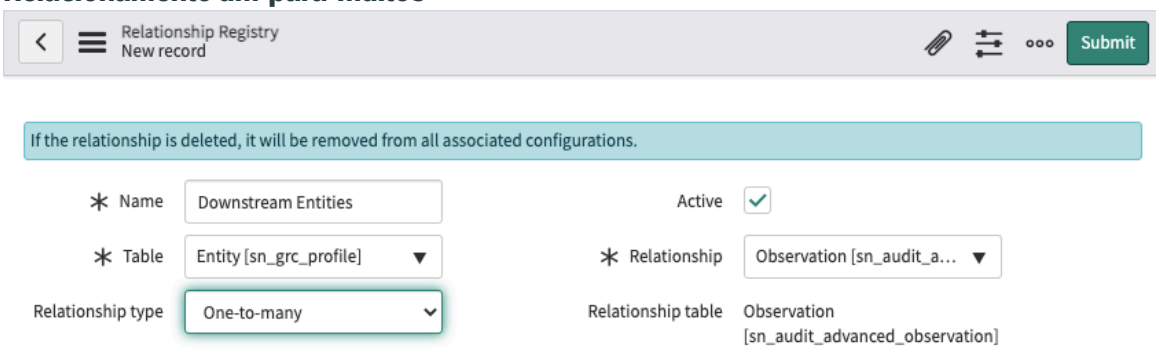
4. Clique em **Enviar**.
5. Repita este processo para todos os relacionamentos que você deseja que apareçam na interface 360° Relationship Visualization.

Exemplos de relacionamento 360°

Essas capturas de tela ilustram os vários tipos de relacionamento que você pode registrar.

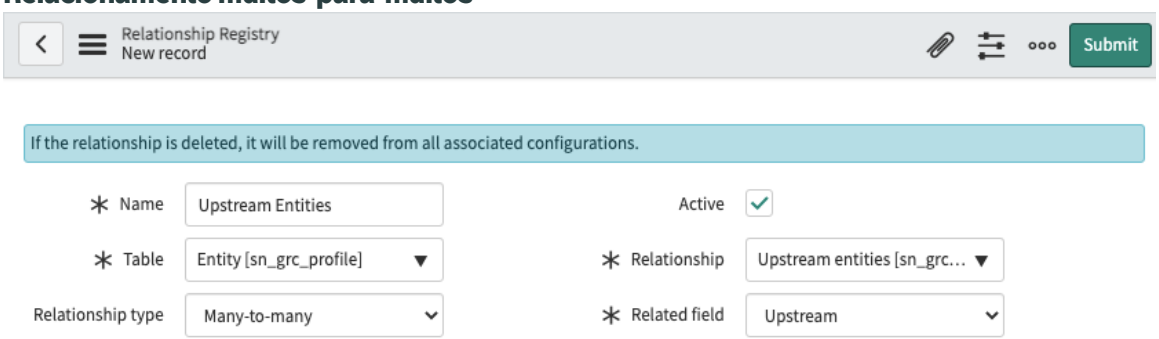
Relacionamento um-para-muitos

Relacionamento um-para-muitos



Relacionamento muitos-para-muitos

Relacionamento muitos-para-muitos

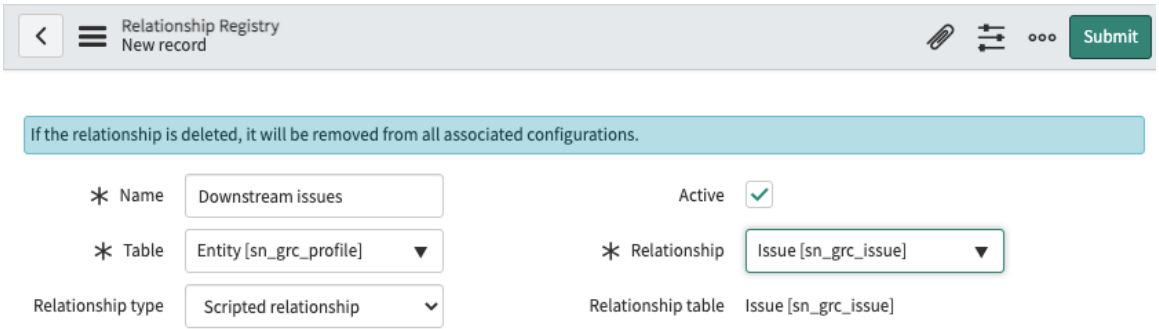


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

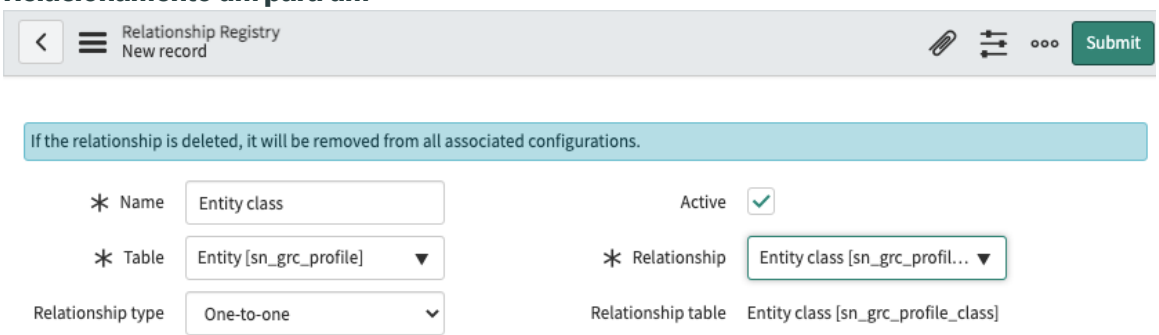
Relacionamento com script

Relacionamento com script



Relacionamento um para um

Relacionamento um para um



Configurar exibições de 360°

Depois que o registro de dados tiver sido definido, você poderá configurar o 360° Relationship Visualization para exibir com eficácia as relações que você criou.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador de registro de dados

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Várias exibições de relacionamento de 360 ° podem ser configuradas para uma tabela. Por exemplo, a tabela Entidade pode ser configurada com várias exibições, como Conformidade, Risco, Auditoria e outras.

Tradução automática

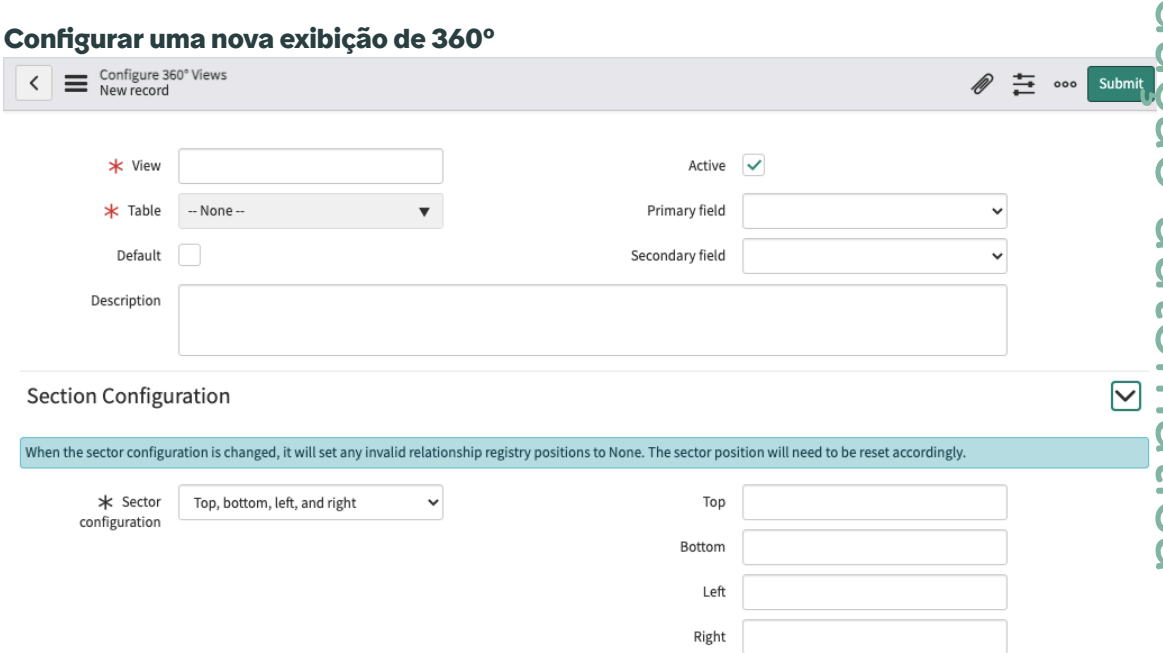
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Configurações de exibição em 360º** > **Configurar exibições de 360º**.



2. Clique em **Nova**.



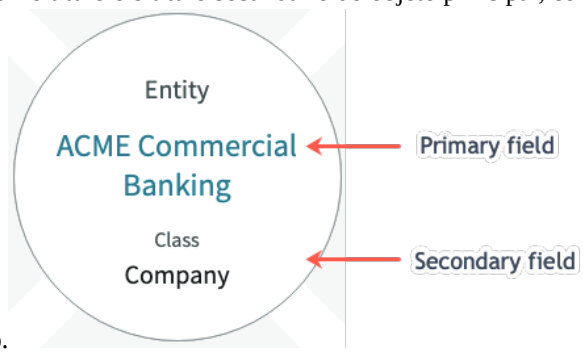
3. No formulário, preencha os campos.

Criar exibição de 360º

Campo	Descrição
Exibição	Um nome descritivo para esta exibição.
Tabela	A tabela para a qual você deseja definir a exibição.
Padrão	Selecione se esta for a primeira exibição que você está definindo ou a única exibição.
Ativo	Selecione se esta exibição de 360º estiver ativa.

Tradução automática

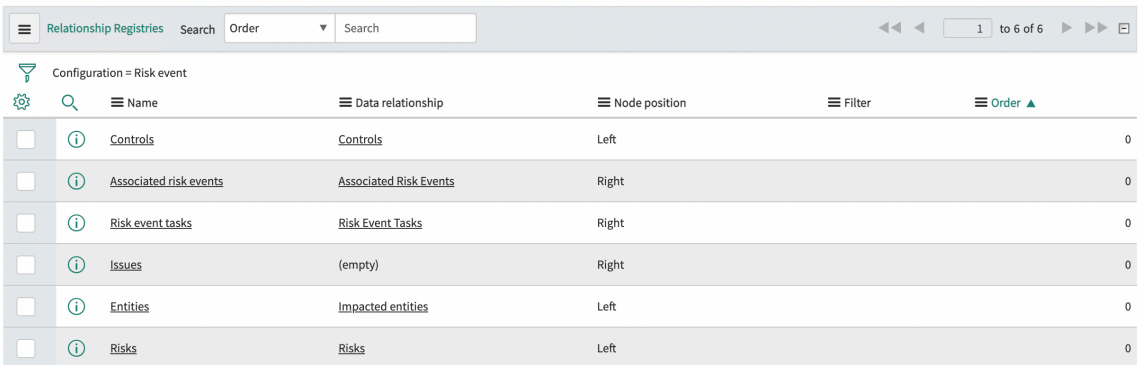
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Campo primário e campo secundário	Os campos primário e secundário na tabela selecionada a serem usados para exibir o título e o título secundário do objeto principal, conforme  ilustrado.
Descrição	Uma descrição da exibição de 360º.
Configuração de seção	
Configuração de setor	Selecione o número de setores a serem exibidos na exibição de 360º. Por exemplo, selecione superior, inferior, esquerda e direita para indicar que você deseja quatro setores.
Superior, Inferior, Esquerda, Direita	Com base na sua seleção de **configuração de Setor**, insira rótulos para cada um dos setores.

4. Salve o registro.

   A lista relacionada Registros de relacionamento é exibida.

Registros de relacionamentos



5. Clique **em Selecionar relacionamentos**.
6. No formulário, preencha os campos.

Configuração DataNav para relacionamento de dados

Campo	Descrição
Nome	Um nome para identificar este relacionamento.
Relacionamento de dados	O relacionamento de dados que você definiu anteriormente.

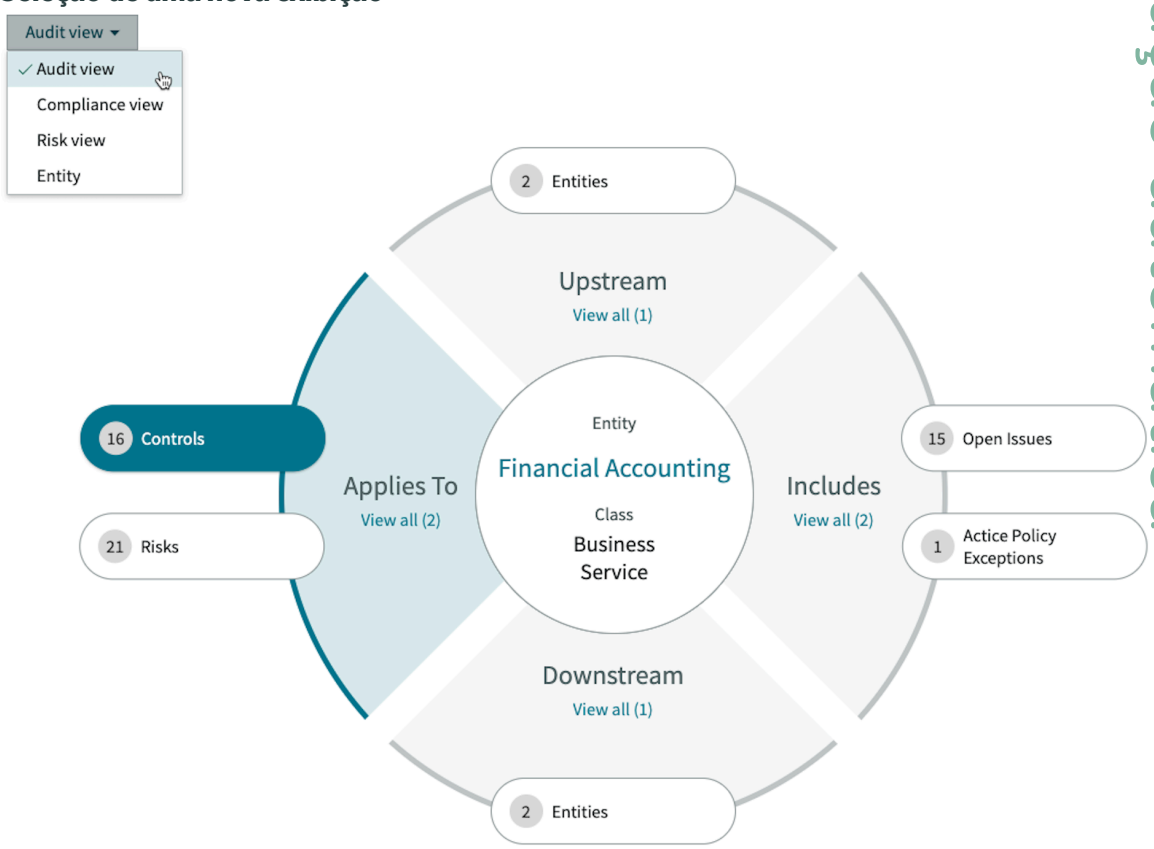
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tabela de Relacionamentos	A tabela associada ao relacionamento de dados selecionado.
Posição do nó	O setor que você definiu anteriormente ao qual deseja adicionar este relacionamento.
Filtrar	Insira condições para definir os tipos de relacionamentos que você deseja exibir. Por exemplo, você pode definir condições para todos os controles com falhas.
Configuração	A configuração definida para o relacionamento.
Tabela	A tabela definida para o relacionamento.
Ordem	Com base no valor de **Ordem** fornecido, a posição do elemento na exibição de 360º será alterada. Por exemplo, se você alterar o valor de ordem de 0 para 1 de um elemento, a posição será movida para o próximo na exibição de 360º.

7. Clique em **Enviar**.
   A nova exibição que você definiu agora está disponível na exibição de 360º.

Seleção de uma nova exibição



Explorando a exibição de 360º

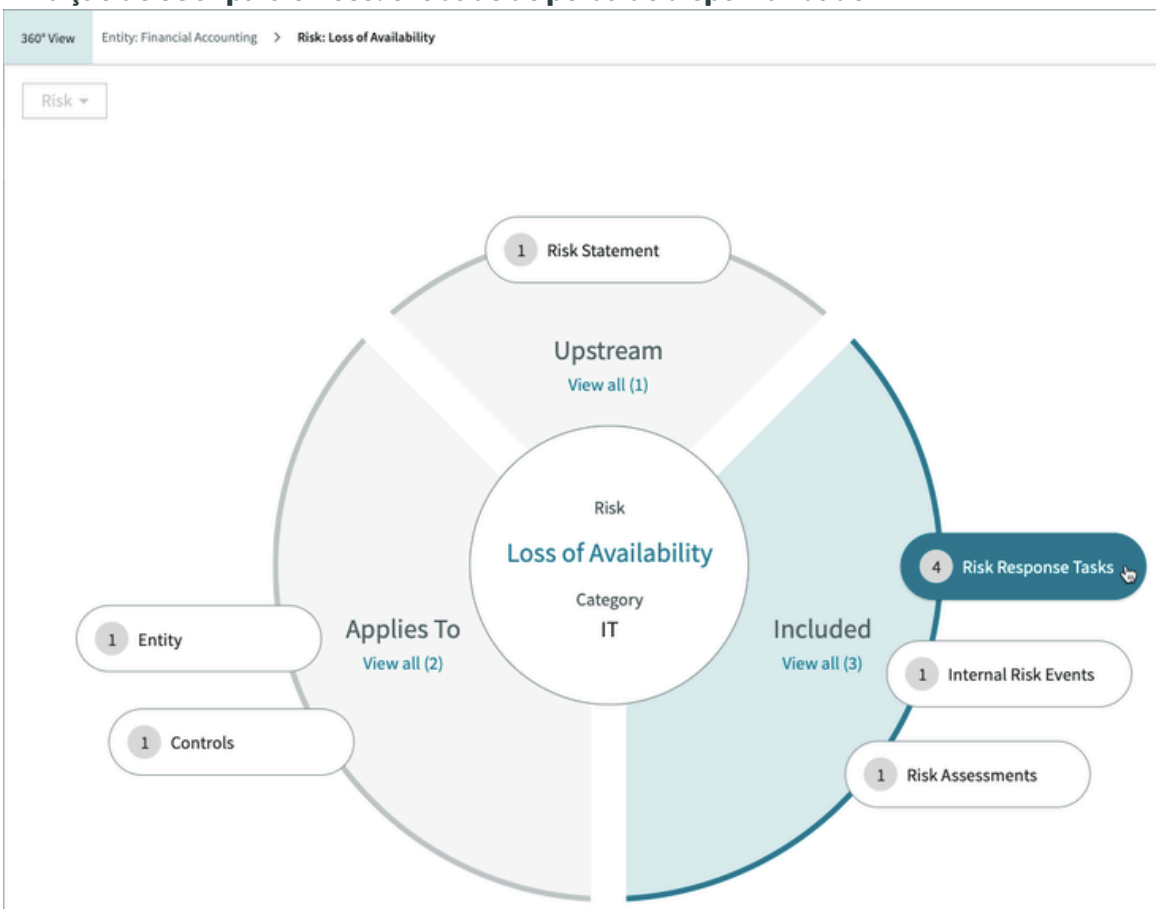
Depois de configurar com sucesso seus registros de dados para as tabelas que você usa, você pode usar o recurso de exibição de 360º para exibir os relacionamentos entre um registro selecionado e objetos relacionados, como controles, riscos e tipos de entidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando você inicia a exibição de 360º a partir de um registro específico, os relacionamentos entre o registro selecionado e todos os objetos associados são exibidos em uma visualização distinta que permite entender instantaneamente como os objetos interagem entre si. Os relacionamentos estão vinculados aos seus dados para que você possa executar ações nos registros exibidos, como fazer o detalhamento para exibir detalhes adicionais ou criar novos registros.

Exibição de 360º para o risco: entidade de perda de disponibilidade



A tela acima mostra os relacionamentos que você configurou no registro de dados para o objeto principal selecionado (neste caso, a entidade Risco: perda de disponibilidade). Como você pode ver, uma entidade e um controle se aplicam ao objeto principal. E o objeto principal inclui uma série de relacionamentos relacionados a tarefas de resposta a riscos, eventos de risco internos e avaliações de risco. Além disso, há um relacionamento de declaração de risco ascendente do objeto principal. Todos esses relacionamentos com o objeto principal estão disponíveis para você rapidamente.

Iniciar a exibição de 360º

Depois que os registros de dados forem configurados, você poderá iniciar a exibição em 360º em qualquer tela de registro em qualquer aplicação de espaço do GRC para exibir os relacionamentos entre os vários tipos de dados associados ao registro selecionado.

Antes de Iniciar

Função necessária: leitor de registro de dados

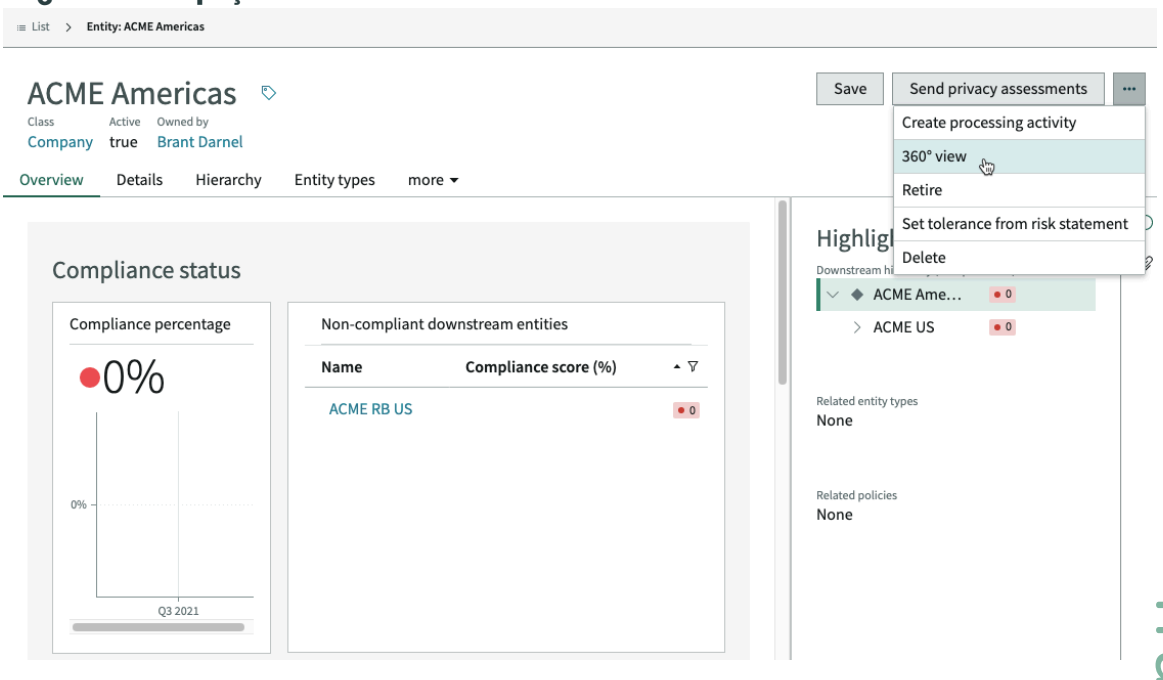
Procedimento

1. Navegue até qualquer espaço do GRC, por exemplo, o Espaço de Conformidade.
2. Abra um registro para o qual você deseja abrir na exibição de 360º.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registrar no espaço



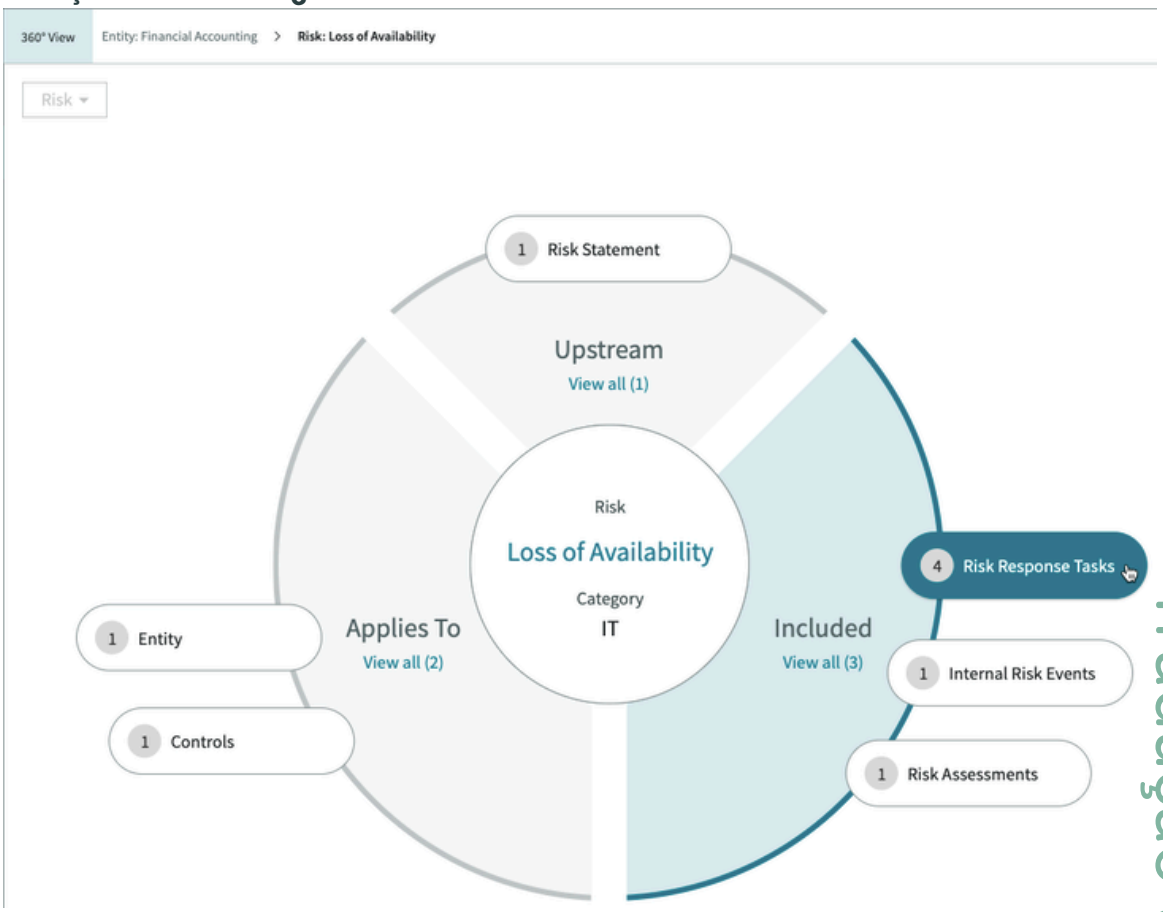
Nota:
Dependendo da tela de registro, pode ser necessário clicar no ícone de reticências para exibir o botão de **exibição de 360°**.

3. Clique **em Exibição de 360°**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição de 360º do registro selecionado



Nota:
Se você iniciar a exibição de 360º antes de configurar seus registros de dados ou se clicar em um objeto na exibição de 360º que não foi configurada, a tela de visualização será aberta no modo de *fallback* (ou não *configurado*). Todos os relacionamentos one-to-many e many-to-many do objeto são calculados automaticamente e exibidos na exibição.

Uma propriedade do sistema chamada `sn_data_registry.max_count_of_fallback_relationships` permite que você defina o número máximo de relacionamentos a serem exibidos na exibição de 360º. O padrão é 25.

Detalhamento para detalhes de 360º

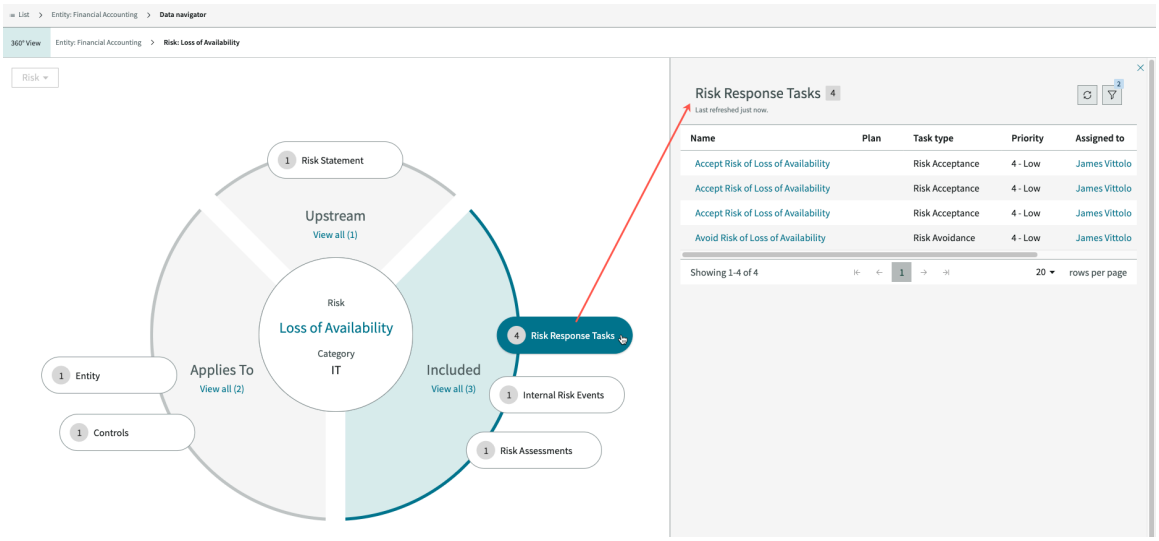
Na exibição de 360º, você pode clicar em qualquer relacionamento para exibir detalhes.

Por exemplo, você pode clicar no relacionamento **Riscos** para exibir detalhes sobre quatro riscos.

Tradução automática

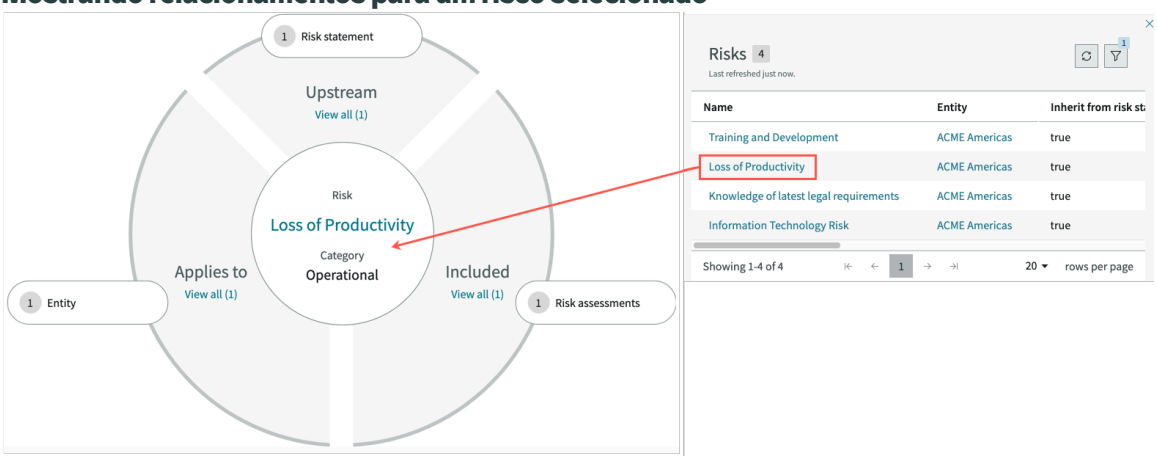
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhamento dos riscos



Você pode selecionar um dos registros de risco para exibir relacionamentos específicos para esse registro de risco.

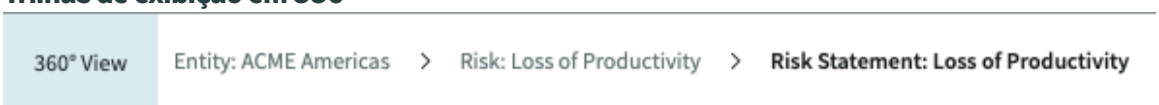
Mostrando relacionamentos para um risco selecionado



Como navegar na exibição de 360º usando trilhas

Conforme você navega pelas visualizações de relacionamento de exibição em 360º, as trilhas ao longo da borda superior rastreiam onde você esteve e permitem que você retorne às informações exibidas anteriormente.

Trilhas de exibição em 360º



Clicar na **trilha Entidade: ACME Américas** retorna para uma visualização desses relacionamentos.

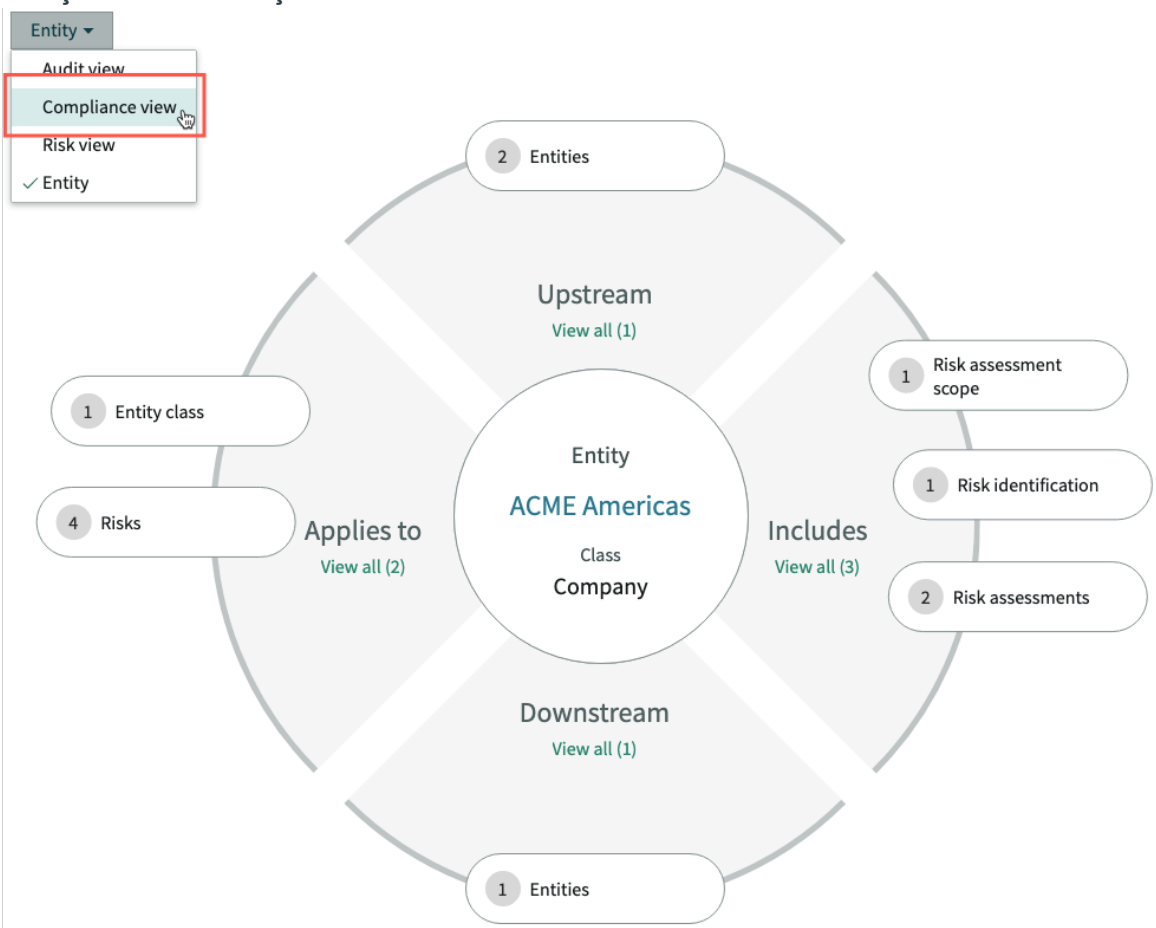
Selecionar diferentes exibições de 360º

Se você definiu diferentes exibições, poderá selecioná-las em qualquer visualização de exibição de 360º.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seleção de uma exibição diferente

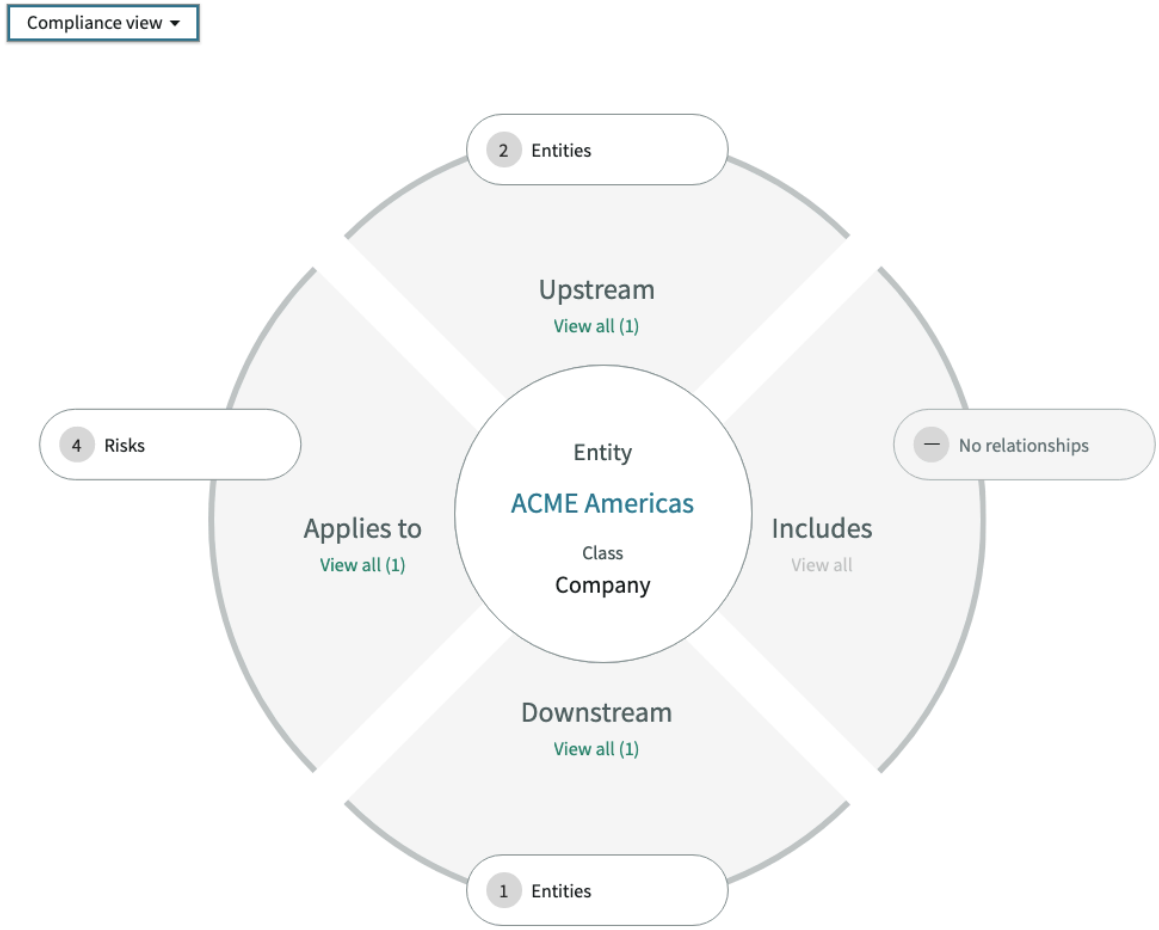


A exibição Conformidade apresenta relacionamentos para o objeto principal que são específicos à conformidade, conforme você o configurou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição de conformidade



Tópicos relacionados

Configurar exibições de 360º

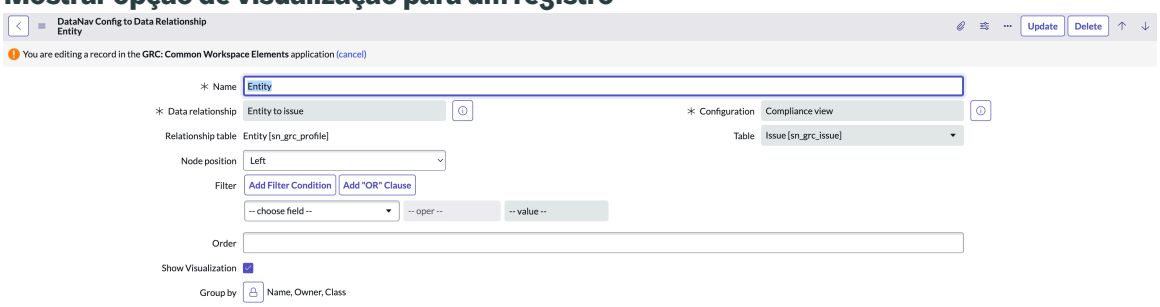
Melhorias na exibição de 360º

Você pode configurar alguns aprimoramentos de funcionalidade para a exibição de 360º de cada registro como parte das atualizações de GRC.

Os seguintes aprimoramentos e correções de erros são compatíveis com a exibição 360º atualizada:

- Exibição de um gráfico de rosca interativo: você pode habilitar a opção **Mostrar visualização** para cada registro e selecionar as colunas de exibição na lista **Agrupar por**. Veja o exemplo a seguir.

Mostrar opção de visualização para um registro

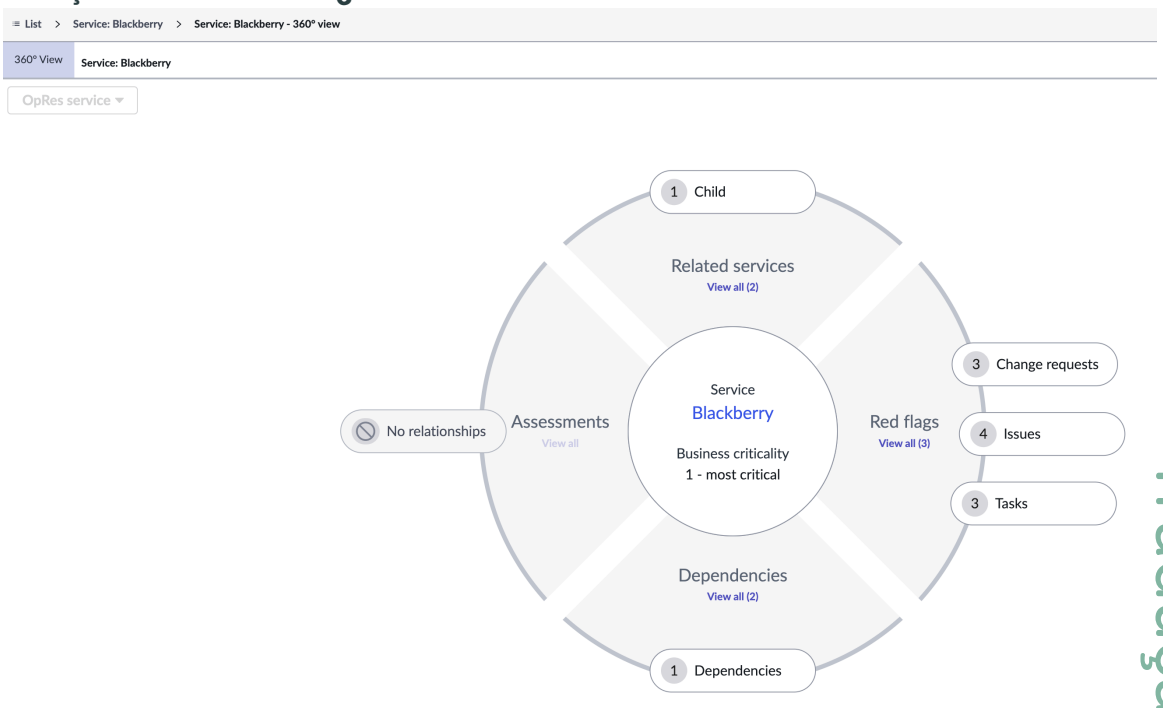


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando você habilita a opção **Mostrar visualização** para um registro, a exibição de 360º é exibida. Na exibição de 360º, você pode exibir todos os objetos associados ao registro, conforme mostrado no exemplo a seguir.

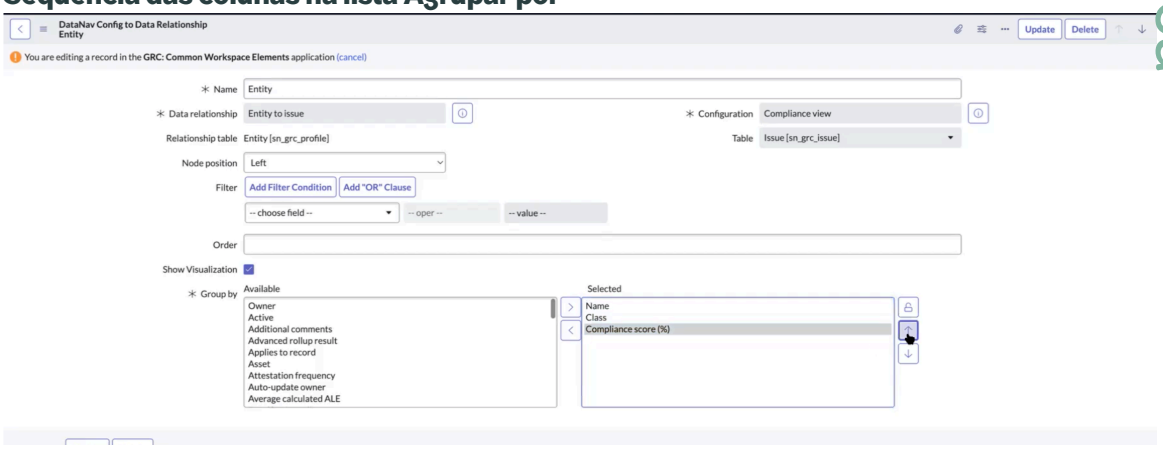
Exibição de 360º de um registro



Quando você clica em qualquer setor do gráfico de donut, as listas relacionadas que estão associadas ao objeto selecionado são atualizadas. Quando você clica em uma cápsula de objeto, ele exibe o gráfico de rosca do objeto selecionado no painel lateral.

- Configuração da lista Agrupar por: você pode configurar o número e a ordem das colunas na lista Agrupar por. Quando você atualiza as colunas na lista Agrupar por, conforme mostrado no exemplo a seguir, o gráfico de rosca é atualizado para as colunas selecionadas.

Sequência das colunas na lista Agrupar por



Quando você seleciona uma ordem específica das colunas na lista Agrupar por, a mesma ordem das colunas é refletida na IU. A primeira coluna exibida na lista Selecionada é o valor padrão na exibição para os clientes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ordem das cápsulas: você pode configurar a ordem das cápsulas para cada seção no campo **Ordem**. Se você não configurou a ordem das cápsulas e todas as cápsulas tiverem o mesmo valor de ordem (por exemplo, se cada cápsula tiver um valor de ordem de 1), as cápsulas serão exibidas em ordem alfabética.
- As correções de defeitos são as seguintes:
  - Correção de defeito nas listas relacionadas: um defeito nas listas relacionadas foi corrigido. Um novo campo sys_relationship foi adicionado ao código para evitar um conflito entre as listas relacionadas que se referem à mesma tabela.
  - Correção de defeitos para dispositivos Apple iPad Pro: anteriormente, várias rolagens verticais e horizontais eram exibidas na exibição padrão em dispositivos iPad Apple menores, como 12,9 polegadas (0,328 metros) e 16 polegadas (0,406 metros) Apple Dispositivos iPad Pro. O defeito relacionado à exibição nos dispositivos iPad Apple menores foi corrigido. Você pode ver o componente 360º inteiro em um dispositivo iPad Apple sem precisar rolar a exibição.
  - Correção de defeito no caminho de navegação: foi corrigido um defeito relacionado ao problema de cache que existia nas versões anteriores. Agora você pode exibir o caminho de navegação corretamente para os registros.

Usando o processo de geração de item para gerar controles e riscos

O pacote ServiceNow® GRC de aplicações pode gerar automaticamente controles e riscos para sua organização com o processo de geração de item aprimorado. O processo de geração de item aprimorado (v2) na versão 13.xx corrige os problemas de paralisação e desempenho do processo de geração de item (v1) na versão 12.xx e versões anteriores.

Visão geral do processo de geração de item

Ao usar a aplicação Governança, risco e conformidade, você pode usar o processo de geração de item para gerar controles e riscos para sua organização.

Um controle é a atividade de controle real que uma organização executa. Por exemplo, um controle pode estar relacionado a conteúdo de origem autorizada (artigos jurídicos, regulamentos ou registros públicos), políticas e riscos. Um controle é gerado automaticamente quando você associa uma política a um tipo de entidade (agrupamento das entidades que correspondem a um conjunto de condições de filtro) ou a um tipo de entidade a um objetivo de controle. Para obter mais informações sobre controles, consulte Gerenciar controles.

Um risco é qualquer ameaça ou vulnerabilidade que possa afetar negativamente os objetivos de negócios de uma organização. Por exemplo, um risco pode estar relacionado a qualquer item, política, controle ou tarefa de correção. Um risco é gerado automaticamente quando você faz associações entre estruturas de risco ou declarações de risco e tipos de entidade.

Nota:
Declarações de risco são declarações gerais sobre possíveis riscos ou ameaças que podem ocorrer em uma organização. Uma estrutura de risco consiste em uma avaliação de risco, resposta e responsabilidade pelas atividades de risco e mitigação em torno dela.

Para obter mais informações sobre riscos, consulte Como usar a Gestão de riscos.

O processo de geração de item (v1) na versão 12.xx e em versões anteriores gerou atualizações fora de sincronia devido às ações paradas na fila de ações. O processo

Tradução automática

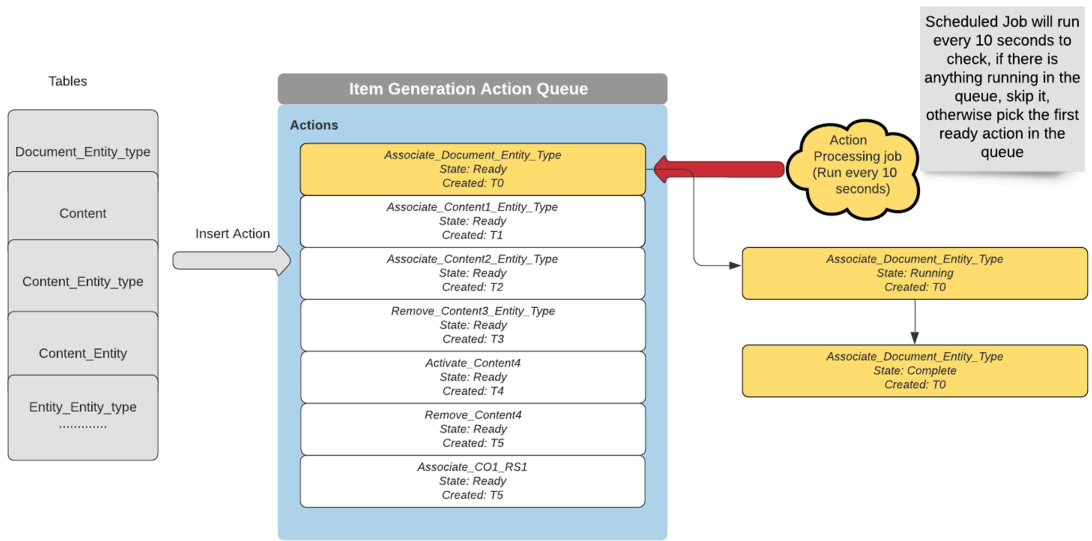
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de geração de item aprimorado (v2) elimina os problemas de paralisação e melhora significativamente o tempo de processamento dos controles e riscos. Por exemplo, o processo de geração de item legado (v1) gerou 10.000 riscos em aproximadamente 13,7 minutos, enquanto o novo processo de geração de item (v2) pode gerar 10.000 riscos em aproximadamente 5,27 minutos.

Fluxo do processo de geração de item

O processo de geração de item insere uma ação na fila de ações e executa as ações uma a uma em uma sequência. Um trabalho agendado é executado periodicamente para verificar a fila de ação. Se uma ação estiver em execução na fila, o trabalho agendado a ignorará. Quando a ação em execução atual é concluída e nenhuma outra ação está em andamento, o trabalho agendado seleciona a próxima ação no estado Pronto na fila, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Fluxo do processo de geração de item



Benefícios do processo de geração de item

O novo processo de geração de item oferece os seguintes benefícios principais:

- Processa os controles e riscos rapidamente usando a fila de eventos de ação de geração de item.
- Elimina as ações paradas e as condições de disputa na fila que gerou as atualizações não consistentes.
- Registra em log o histórico e o status das ações de geração de item.
- Fornece mais informações sobre um erro na fila de eventos de ação de geração de item. Isso ajuda a rastrear e solucionar problemas de forma rápida e eficiente.
- Ajuda os gerentes de conformidade e risco a gerenciar os controles e riscos em um modo de piloto automático sem muita manutenção.

Aplicações que são usadas no processo de geração de item

As seguintes GRC aplicações são usadas no processo de geração de item:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- GRC: Gestão de políticas e conformidade
- GRC: Gestão de riscos
- GRC: perfis

A aplicação GRC: Perfis é instalada automaticamente quando a aplicação GRC: Gestão de políticas e conformidade ou GRC: Gestão de riscos é ativada.

Cenários de upgrade e seu impacto nas implementações existentes

Você deve fazer upgrade das aplicações Gestão de políticas e conformidade e Gestão de riscos para a versão 13.xx Quando você faz upgrade das aplicações Gestão de políticas e conformidade e Gestão de riscos para a versão 13.xx, o novo processo de geração de item (v2) substitui o processo de geração de item legado (v1).

Nota:
O upgrade das aplicações Gestão de políticas e conformidade e Gestão de riscos para a versão 13.xx atualiza automaticamente a aplicação GRC: Profiles para a versão 13.xx.

Certifique-se de ter as versões necessárias das aplicações Gestão de políticas e conformidade e Gestão de riscos instaladas em sua instância. Se você tiver um dos seguintes cenários para as aplicações instaladas, receberá uma mensagem de erro na tela:

- Você tem as aplicações Gestão de políticas e conformidade e Gestão de riscos instaladas anteriormente em sua instância e faz upgrade de apenas uma delas para a versão 13.xx
- Você tem apenas uma das aplicações Gestão de políticas e conformidade ou Gestão de riscos instaladas em sua instância e faz upgrade da aplicação GRC: Profiles para a versão 13.xx
- Você tem as aplicações Gestão de políticas e conformidade ou Gestão de riscos instaladas em sua instância e faz upgrade da aplicação GRC: Profiles para a versão 13.xx

A mensagem de erro informa que você deve fazer upgrade das aplicações Gestão de políticas e conformidade e Gestão de riscos para a versão 13.xx, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Mensagem para atualizar as aplicações



Ao fazer upgrade, você não vê nenhum impacto visível nas implementações existentes do processo de geração de item.

Nota:
Se você não fez upgrade para a versão 13.xx, o processo de geração de item legado ainda será compatível.

Componentes que são usados pelo processo de geração de item

O processo de geração de item usa vários tipos de componentes de referência, como tabelas, trabalhos agendados e manipuladores de ação. Para obter mais informações sobre os componentes usados com o processo de geração de item, consulte Componentes instalados com o processo de geração de item.

Como usar o trabalho agendado e a fila de eventos de ação

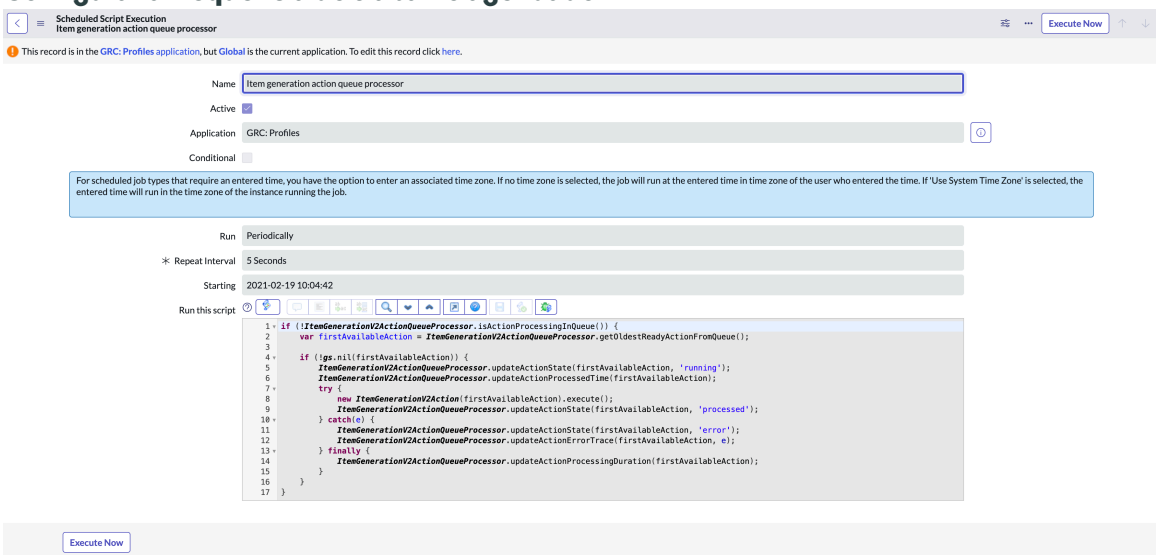
O processo de geração de item usa o trabalho agendado *`Item generation action queue processor`* e uma fila de eventos de ação em segundo plano. Como um usuário com a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

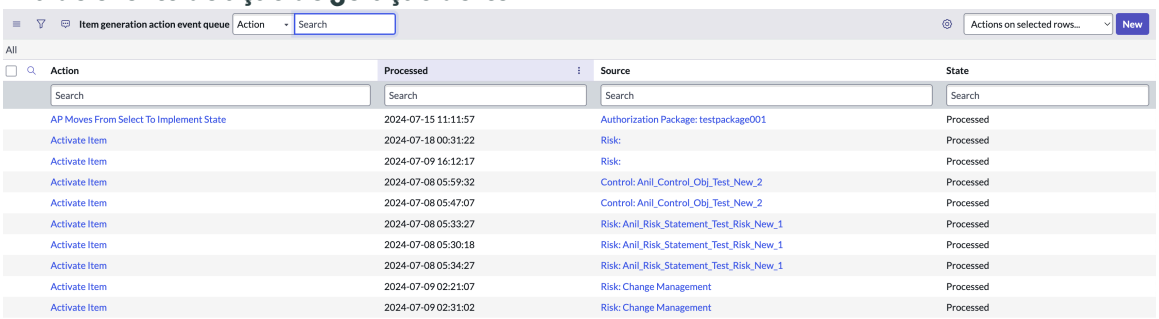
função sn_grc.admin, você pode configurar a frequência do trabalho agendado, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Configurar a frequência do trabalho agendado



Quando você inicia uma ação que resulta na geração, atualização ou exclusão de um controle ou risco, o trabalho agendado insere um registro para cada ação na tabela sn_grc_item_generation_action_event_queue.list. A fila de eventos de ação de geração de item é mostrada no exemplo a seguir.

Fila de evento de ação de geração de item

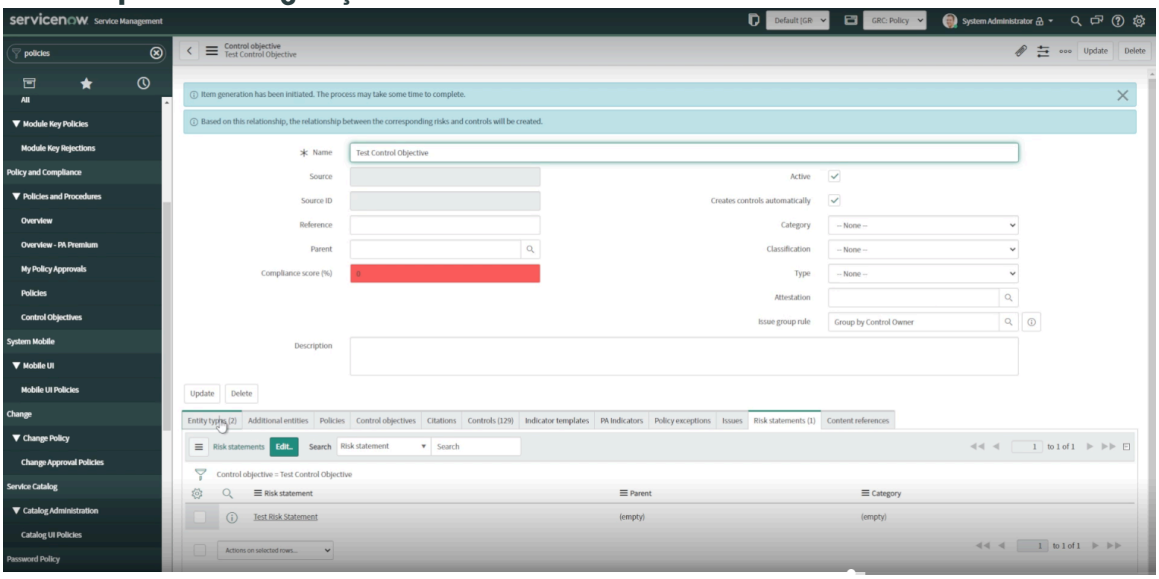


Action	Processed	Source	State
AP Moves From Select To Implement State	2024-07-15 11:11:57	Authorization Package: testpackage001	Processed
Activate Item	2024-07-18 00:31:22	Risk:	Processed
Activate Item	2024-07-09 16:12:17	Risk:	Processed
Activate Item	2024-07-08 05:59:32	Control: Anil_Control_Obj_Test_New_2	Processed
Activate Item	2024-07-08 05:47:07	Control: Anil_Control_Obj_Test_New_2	Processed
Activate Item	2024-07-08 05:33:27	Risk: Anil_Risk_Statement_Test_Risk_New_1	Processed
Activate Item	2024-07-08 05:30:18	Risk: Anil_Risk_Statement_Test_Risk_New_1	Processed
Activate Item	2024-07-08 05:34:27	Risk: Anil_Risk_Statement_Test_Risk_New_1	Processed
Activate Item	2024-07-09 02:21:07	Risk: Change Management	Processed
Activate Item	2024-07-09 02:31:02	Risk: Change Management	Processed

Quando uma ação é gerada usando o processo de geração de item, uma mensagem informando que o processo de geração de item foi iniciado é exibida. Por exemplo, ao adicionar uma declaração de risco a um objetivo de controle, você verá a mensagem mostrada no exemplo a seguir.

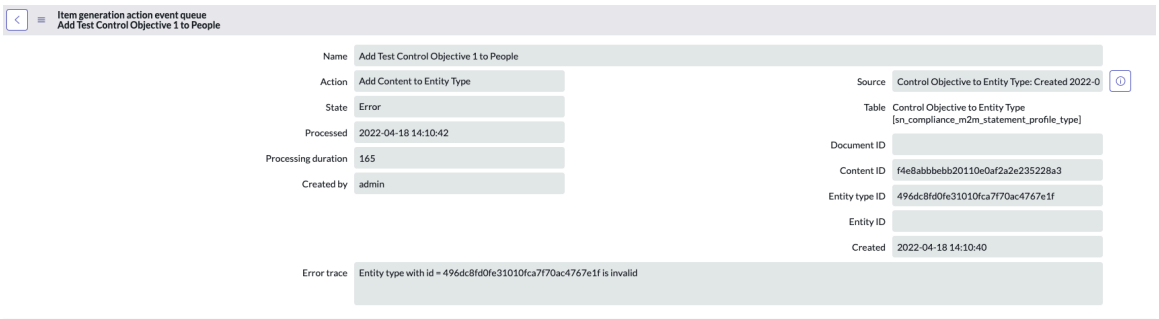
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Início do processo de geração de item



Se ocorrer um erro ao processar uma ação na fila, o processo de geração de item exibirá mais informações sobre o erro. Por exemplo, você pode ver um rastreamento de erro com o ID de objeto conforme mostrado no exemplo a seguir.

Rastreamento de erro



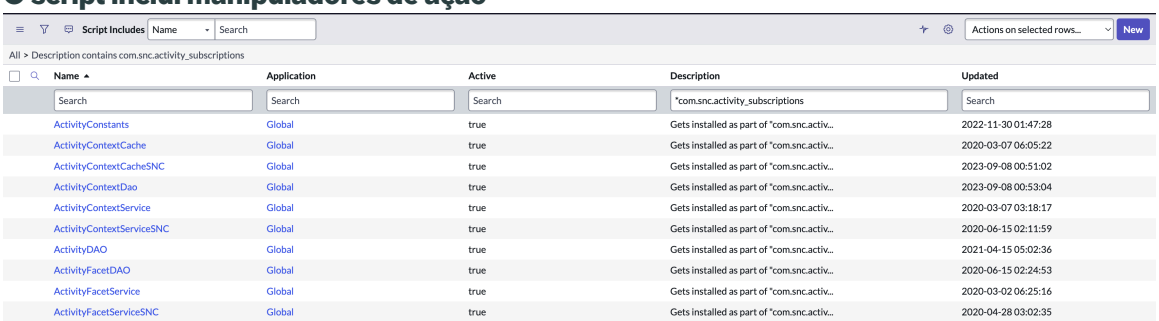
Você pode usar o rastreamento de erros e outros detalhes na fila para rastrear e solucionar o problema.

O script inclui manipuladores de ação

O processo de geração de item usa o script inclui manipuladores de ação que processam as ações para as aplicações Gestão de políticas e conformidade e Gestão de riscos.

Você pode exibir a lista dos manipuladores de ação compatíveis navegando até Inclusões de **script** no navegador de aplicações, conforme mostrado no exemplo a seguir.

O script inclui manipuladores de ação

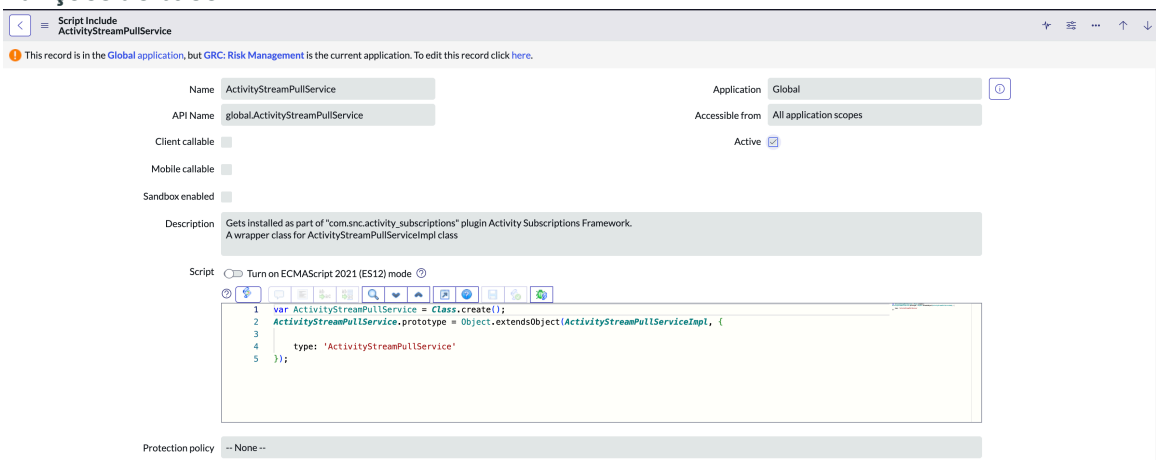


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

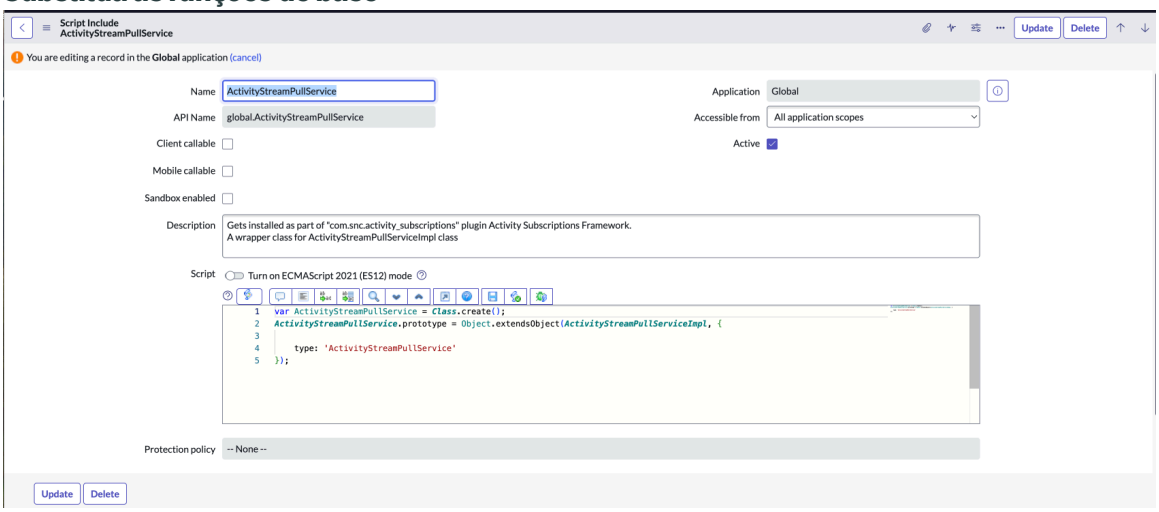
Todos os manipuladores de ação de inclusões de script contêm a versão base e a versão estendida. O processo de geração de item usa a versão base para lidar com as ações. Como um usuário com a função sn_grc.manager, você pode revisar as funções base listadas no manipulador de ações, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Funções de base



Como um usuário com a função script_include_admin, você pode revisar a estratégia de ação de um controle ou risco substituindo as funções de base, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Substitua as funções de base



Componentes instalados com o processo de geração de item

Vários tipos de componentes são instalados com o processo de geração de item, incluindo tabelas, trabalhos agendados e manipuladores de ação.

Os componentes a seguir são instalados com o processo de geração de item na versão 13.xx

Componentes que são instalados com o processo de geração de item

Componente	Descrição
Tabela	
Tabela Fila de eventos de ação de geração de item (sn_grc_item_generation_action_event_queue)	Tabela que lista as ações geradas durante o processo de geração de item.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes que são instalados com o processo de geração de item

Componente	Descrição
Trabalho agendado	
Processador da fila de ação de geração de item	Trabalho programado para processar a fila de ação. O trabalho é executado a cada cinco segundos por padrão.
Manipuladores de ações	
ItemGenerationV2Action	Exibição única de todos os manipuladores de ação usados para geração de item.
IGContentToEntityTypeActionHandler	Manipulador a ser chamado quando você executa uma das seguintes ações: • Adicione objetivos de controle e declarações de risco ao tipo de entidade. • Remova os objetivos de controle e as declarações de risco do tipo de entidade.
IGDocumentToEntityTypeActionHandler	Manipulador a ser chamado quando você executa uma das seguintes ações: • Adicione políticas e estruturas de risco a um tipo de entidade. • Remova políticas e estruturas de risco de um tipo de entidade.
IGEntityTypeActionHandler	Manipulador a ser chamado quando você executa uma das seguintes ações: • Ative o tipo de entidade. • Excluir tipo de entidade. • Desativar tipo de entidade.
IGEntityToEntityTypeActionHandler	Manipulador a ser chamado quando você executa uma das seguintes ações: • Adicione uma entidade a um tipo de entidade. • Remova uma entidade de um tipo de entidade.
IGContentActionHandler	Manipulador a ser chamado quando você executa uma das seguintes ações: • Ative os objetivos de controle e as declarações de risco. • Desative os objetivos de controle e as declarações de risco. • Crie objetivos de controle e declarações de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes que são instalados com o processo de geração de item

Componente	Descrição
	• Defina um sinalizador de criação de controle automático. • Adicione objetivos de controle às declarações de risco. • Remova os objetivos de controle das declarações de risco. • Excluir objetivos de controle e declarações de risco.
IGDocumentActionHandler	Manipulador a ser chamado quando você executa uma das seguintes ações: • Ativar políticas e estruturas de risco. • Desative políticas e estruturas de risco. • Adicione objetivos de controle e declarações de risco a políticas e estruturas de risco. • Excluir objetivos de controle e declarações de risco das políticas e estruturas de risco.
IGEntityActionHandler	Manipulador a ser chamado quando você executa uma das seguintes ações: • Ative uma entidade. • Desative uma entidade.
IGContentToAddtlEntityActionHandler	Manipulador a ser chamado quando você executa uma das seguintes ações: • Adicione objetivos de controle e declarações de risco a uma entidade adicional. • Remover objetivos de controle e declarações de risco de uma entidade adicional.
IGItemActionHandler	Manipulador a ser chamado quando você executa uma das seguintes ações: • Ative um item. • Desative um item. • Excluir um item.
IGItemToEntityActionHandler	Manipulador a ser chamado quando você executa uma das seguintes ações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes que são instalados com o processo de geração de item

Componente	Descrição
	• Adicionar entidade ao item. • Ative a entidade para o item. • Remova a entidade do item. • Desative a entidade para o item.
IGItemToEntityTypeActionHandler	Manipulador a ser chamado quando você executa uma das seguintes ações: • Adicione o tipo de entidade ao item. • Remova o tipo de entidade do item.

Nota:
Para obter mais informações sobre o processo de geração de itens para controles comuns, consulte os novos tipos de ação na geração de itens.

Funções e usuários para o novo processo de geração de item

Usuários com a função sn_grc.admin ou sn_risk.manager podem acessar a tabela sn_grc_item_generation_action_event_queue.list em uma instância e exibir a fila de ação de geração de item.

As funções de usuário de conformidade e risco e suas tarefas associadas que acionam o processo de geração de item são listadas na tabela a seguir.

Nota:
As funções de usuário de conformidade e risco listadas na tabela estão disponíveis com a versão 12.xx e versões anteriores.

Funções de usuário de risco e conformidade e suas tarefas associadas

Funções de usuário de risco e conformidade	Tarefas associadas
• sn_compliance.admin • sn_risk.admin	• Excluir políticas. • Excluir estruturas de risco. • Excluir objetivos de controle e declarações de risco. • Excluir uma entidade. • Excluir um tipo de entidade.
• sn_compliance.manager • sn_risk.manager	• Associar políticas ou estruturas de risco a uma entidade. • Excluir políticas ou estruturas de risco de uma entidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções de usuário de risco e conformidade e suas tarefas associadas

Funções de usuário de risco e conformidade	Tarefas associadas
	• Associe políticas ou estruturas de risco a um tipo de entidade. • Excluir políticas ou estruturas de risco de um tipo de entidade. • Ative um tipo de entidade. • Desative um tipo de entidade. • Associe uma entidade a um tipo de entidade. • Exclua uma entidade de um tipo de entidade. • Adicione objetivos de controle a uma declaração de risco. • Excluir objetivos de controle de uma declaração de risco.
• sn_compliance.manager • sn_risk.manager • Proprietário da entidade	• Ative uma entidade. • Desative uma entidade.
• sn_compliance.user • sn_risk.usuário	• Crie objetivos de controle e declarações de risco. • Habilite a opção **Cria controles automaticamente**.
sn_risk.manager	• Adicione declarações de risco a uma estrutura de risco. • Modifique as declarações de risco adicionadas a uma estrutura de risco.

Mudanças operacionais na geração de itens de controles comuns

Mudanças operacionais são feitas na geração de item principalmente porque a geração de item cria um controle ou ativa um controle padrão existente. Quando se trata de associar um controle a uma entidade, a associação de uma entidade dependente a um controle comum tem precedência sobre a criação de um controle para essa entidade.

Criação de controles

Se os controles existentes no seu sistema puderem ser usados para testar entidades, você poderá aproveitar os dados existentes e evitar a criação de controles. Ter muitos controles pode levar à explosão de controles. Se isso não for viável, você poderá associar uma entidade primária a um controle comum, testar o controle comum e implementar os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

resultados de testes nas entidades dependentes do controle comum. Se ambas as opções não funcionarem, você poderá criar um controle.

Para criar um controle comum, selecione **Comum** no campo **Função** do formulário Controle. Selecione a ação de IU **Converter em lista comum**. Um controle comum é criado após a validação. É obrigatório selecionar um objetivo de controle antes de converter um controle padrão em controle comum.

Associação de entidades dependentes ao controle comum

1. Use a lista relacionada Entidades dependentes no formulário Controle para adicionar entidades individuais ao controle comum. Você também pode remover as entidades dependentes usando o botão **Remover**.
2. Use a lista relacionada de tipos de entidade dependentes no formulário de controle para adicionar tipos de entidade ao controle comum. Você também pode remover os tipos de entidade dependentes usando o botão **Remover**.
3. Use a ação de IU **Herdar controles comuns** na lista relacionada Controles do formulário Risco para selecionar controles comuns agrupados por objetivos de controle.

Nota:
Para obter mais informações sobre associações de entidades dependentes para um controle comum, consulte Criar um controle usando o Espaço de Conformidade e Converter controle padrão em controle comum e adicionar entidades dependentes.

Geração de item – Suposições

- Não há geração automática de controles comuns.
- Quando a existência de controles comuns ou associações de entidades dependentes com controles comuns ou controles padrão é verificada, o nome do controle, a entidade e o objetivo de controle devem corresponder.
- Ordem de precedência entre controles padrão e comuns:
  - Se a associação dependente e o controle padrão não existirem, com base no tipo de ação, um controle padrão será criado. Os tipos de ação, por exemplo, podem ser Adicionar conteúdo ao tipo de entidade, Adicionar documento ao tipo de entidade, Ativar conteúdo, Ativar documento.
  - Se a associação dependente e o controle padrão não existirem, com base no tipo de ação, será criada uma associação dependente para o controle comum. O tipo de ação pode ser Adicionar tipo de entidade ao controle comum.
  - Se a intenção do usuário não estiver clara no tipo de ação e um controle padrão ainda não existir, no tipo de entidade conflitante, a preferência será associar a entidade dependente ao controle comum em vez da criação de um controle padrão. O tipo de ação, por exemplo, pode ser Adicionar entidade ao tipo de entidade.

Mudanças de geração de item

Novos tipos de ação na geração de itens

Tipo de ação de geração de item	Descrição
Adicionar tipo de entidade ao controle comum	Se a entidade não estiver associada ao item comum, a aplicação associará a entidade ao item comum criando uma associação m2m entre os dois.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novos tipos de ação na geração de itens

Tipo de ação de geração de item	Descrição
Remover tipo de entidade do controle comum	Se a entidade estiver associada ao item comum e o campo Tipos de entidade tiver outros tipos de entidade ou **Individually_added** for verdadeiro no registro m2m, a aplicação removerá o ID do tipo de entidade da coluna Tipos de entidade ou excluirá a entidade do registro m2m de item comum .
Adicionar entidade ao item	Se Gestão de riscos estiver instalado, com base na declaração de risco associada ao objetivo de controle, o risco para registros m2m de controle comuns será adicionado à tabela Controle para m2m de entidade após considerar as entidades dependentes.
Remover entidade do item	• Se Gestão de riscos estiver instalado, com base na declaração de risco associada ao objetivo de controle, os registros de risco para m2m de controle comum serão excluídos em consideração às entidades dependentes. • Se Gestão de privacidade estiver instalado, a atividade de processamento para a associação m2m de controle comum com base em sua entidade dependente e também a atividade de processamento para controlar a associação m2m de objetivo serão removidas.
Ativar entidade para item	Se Gestão de riscos estiver instalado, com base na declaração de risco associada ao objetivo de controle, os registros de risco para m2m de controle comum serão adicionados na tabela Controle para m2m de entidade em consideração de suas entidades dependentes.
Desativar entidade para item	• Se Gestão de riscos estiver instalado, com base na declaração de risco associada ao objetivo de controle, o risco para os registros m2m de controle comum será excluído após considerar as entidades dependentes do controle. • Se Gestão de privacidade estiver instalado e a atividade de processamento corresponder a uma entidade dependente, a atividade de processamento para a associação m2m de controle comum e também a atividade de processamento para controlar a associação m2m de objetivo serão removidas.
Ativar item	Um item comum é adicionado:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novos tipos de ação na geração de itens

Tipo de ação de geração de item	Descrição
	1. Quando não houver nenhum controle padrão com a mesma combinação de nome, conteúdo (controle e objetivo de controle) e entidade. 2. Se a entidade não depender de nenhum outro item comum com o mesmo nome, conteúdo e entidade. 3. Quando a entidade está ativa. Um item padrão é adicionado: 1. Os plug-insGestão de riscos e Gestão de políticas e conformidade estão instalados 2. Com base na declaração de risco e na associação do objetivo de controle, os riscos são associados aos controles.
Desativar item	• Item comum: desativa todos os registros de controle para m2m da entidade. • Item padrão: exclui riscos para associações de controle com base nas associações de declaração de risco e objetivo de controle.

Usando Configurador de aprovadores para configurar aprovações

A aplicação Configurador de aprovadores para GRC fornece capacidades para definir vários níveis de aprovações com base nas configurações da regra de atribuição de negócios.

Para configurar vários níveis de aprovações em sua aplicação, você deve concluir as seguintes etapas de configuração:

1. Defina um registro de configuração de aprovação. Para obter mais informações, consulte Como definir um registro de configuração de aprovação.
2. Configure os níveis de aprovação. Para obter mais informações, consulte Atribuir um nível de aprovação para o registro de configuração de aprovação.
3. Definir configurações de atribuição. Para obter mais informações, consulte Configuração de atribuição automática de alertas regulatórios.
4. Configure as regras de aprovação. Para obter mais informações, consulte Configurar uma regra de aprovação para o nível de aprovação.

Nota:

Para obter mais informações sobre as funções na aplicação Configurador de aprovadores para GRC, consulte Funções instaladas com Configurador de aprovadores para GRC.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como definir um registro de configuração de aprovação

Configure um registro de configuração de aprovação para habilitar vários níveis de aprovações e selecionar aprovadores para cada nível com base nas regras de aprovação.

Antes de Iniciar

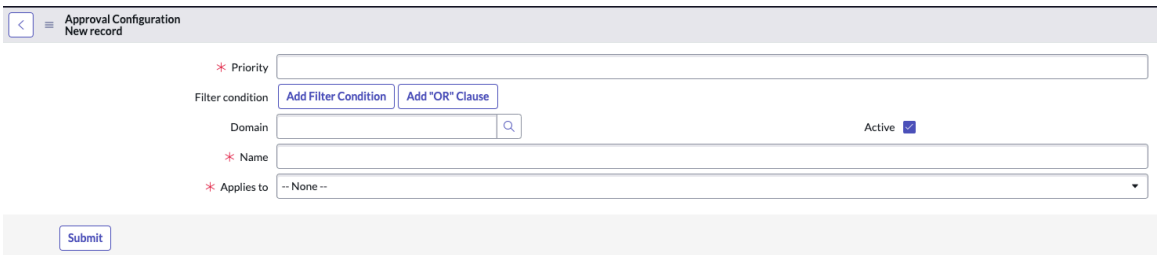
A aplicação GRC: Approver Configurator (sn_grc_appr) para configurações de aprovação é instalada com a aplicação GRC: Gestão de políticas e conformidade.

Função necessária: sn_grc_appr.admin, sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst, sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Configurador de aprovação** > **Configurações de aprovação**.
2. Selecione **Novo**.

   O Novo registro de configuração de aprovação é exibido.



3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre os campos do formulário, consulte Novo registro da configuração de aprovação.

   Nota:
   Você não pode ter mais de uma configuração de aprovação se aplicando à tabela com a mesma prioridade.

4. Selecione **Enviar**.

Novo registro da configuração de aprovação

Use o formulário Novo registro de configuração de aprovação para criar um registro de configuração de aprovação.

Novo registro da configuração de aprovação

Formulário Configuração de aprovação

Campo	Descrição
Prioridade	Prioridade para configuração de aprovação.
Condição do filtro	Condição aplicada à tabela com referência ao campo **Aplica-se a**. A configuração de aprovação com prioridade mais alta que corresponde à condição de filtro do documento de negócios é selecionada para avaliação do aprovador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Configuração de aprovação

Campo	Descrição
Domínio	Domínio selecionado para o registro de configuração de aprovação.
Ativo	Opção para habilitar a configuração de aprovação como ativa.
Nome	Nome da configuração de aprovação.
Aplica-se a	Tabela da qual um registro é enviado para aprovação. Por exemplo, evento de risco, relatório de eventos de risco, análise de impacto nos negócios ou qualquer tabela.

Novo registro de configuração de atribuição

Use o novo formulário de registro de configuração de atribuição para criar atribuições automáticas para eventos regulatórios do tipo alerta regulatório.

Novo registro de configuração de atribuição

Formulário Novo registro de configuração de atribuição

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração de atribuição. Por exemplo, Configuração de atribuição 1.
Aplica-se a	Nome da tabela na qual a configuração de atribuição está sendo aplicada.
Ordem	Valor que é usado pelo mecanismo de configuração de atribuição para selecionar a configuração de atribuição para execução. Por exemplo, se houver várias configurações de atribuição na mesma tabela com condições diferentes, aquela com o valor mais baixo será selecionada para execução.
Ativo	Opção para marcar o registro de configuração de atribuição como ativo.
Condições	
Escolher um campo	Campo no qual você deseja aplicar a condição.
Operador	Operador obrigatório.
Valor	Valor do campo ao qual você está aplicando a condição.
Ações	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Novo registro de configuração de atribuição

Campo	Descrição
Atribuir a	• Indivíduos influenciados pelo nome completo do usuário. • Indivíduos referenciados no contexto associado. • Indivíduos com base na lógica programática.
Usuário Influenciado por	Categoria de usuário à qual você deseja atribuir a configuração. • Nenhum. • Atribuído a. • Fechado por. • Gerenciador de problemas. • Aberto por.
Grupo Influenciado por	Categoria de grupo de usuários à qual você deseja atribuir a configuração. • Grupo de atribuição. • Grupo do gerenciador de problemas.
Designado (usuário)	Usuário a quem você deseja atribuir a configuração.
Designado (grupo)	Grupo de usuários ao qual você deseja atribuir a configuração.

Tradução automática

Atribuir um nível de aprovação para o registro de configuração de aprovação

Atribua um ou mais níveis de aprovação ao registro de configuração de aprovação para oferecer suporte a cada etapa de aprovação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_appr.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Configurador de aprovação** > **Configurações de aprovação**.
2. Clique em um registro de configuração de aprovação na lista para configurar os níveis de aprovação.
3. Clique em **Novo** na seção Níveis de aprovação.
4. No formulário, preencha os campos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Nível de aprovação

Campo	Descrição
Nome	Nome do nível de aprovação.
Nível	Fase de aprovação.

Nota:
Você não pode ter mais de um nível de aprovação para uma configuração de aprovação com o mesmo nível.

5. Clique em **Enviar**.

Formulário Novo registro de nível de aprovação

Use o formulário Novo registro de nível de aprovação para criar uma configuração de aprovação em um registro de política.

Novo registro de nível de aprovação

Formulário Novo registro de nível de aprovação

Campo	Descrição
Nome	Nome do nível de aprovação. Por exemplo, Nível 1.
Nível	Número do nível de aprovação do registro de política. Por exemplo, Nível 1. Você pode configurar no máximo 10 níveis de aprovação para o registro de política.

Configurar uma regra de aprovação para o nível de aprovação

Configure uma regra de aprovação para o nível de aprovação. Você pode definir a origem, as condições do filtro na tabela de origem à qual a regra de aprovação é aplicada, o tipo de aprovador e os aprovadores no registro.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc_appr.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode selecionar aprovadores específicos, aprovadores da tabela de origem selecionada, aprovadores dinâmicos ou aprovadores escolhidos para aprovar seus documentos comerciais. Por exemplo, um aprovador pode ser um administrador de risco, proprietário de AIN, administrador de GCN ou um colaborador.

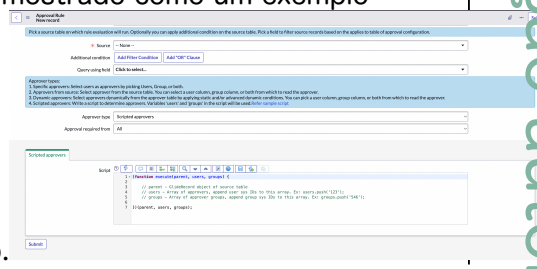
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Configurações de atribuição e aprovação** > **Configurações de aprovação**.
2. Clique em um registro de configuração de aprovação na lista.
3. Clique no registro de níveis de aprovação na coluna **Nome** da seção Níveis de aprovação.
4. Clique em **Novo** na seção Regras de aprovação.
5. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Regra de aprovação

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de aprovação.
Origem	Tabela à qual a regra de aprovação é aplicada.
Consulta usando campo	Campo que conecta a tabela de aprovação e a tabela de origem.
Condição adicional	Condições de filtro a serem aplicadas à tabela de origem.
Tipo de aprovador	Tipo de aprovador. ○ Aprovadores específicos: sua escolha de aprovadores. ○ Aprovador da origem: usuários ou grupos da tabela de origem. ○ Aprovadores dinâmicos: aprovadores selecionados dinamicamente de qualquer tabela. ○ Aprovadores com script: script para determinar aprovadores. Consulte o script mostrado como um exemplo abaixo. 

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Por motivos de segurança, o administrador do GCN não tem acesso de gravação ao campo **Script** no formulário Regra de aprovação. Somente o desenvolvedor Configurador de aprovadores tem acesso de criação e gravação ao campo **Script** no formulário Regra de aprovação. Se você tiver a função de administrador de GCN, poderá configurar uma regra de aprovação somente com os seguintes tipos de aprovadores da lista Tipo de aprovador: ○ Aprovadores específicos ○ Aprovador da origem Para obter mais informações sobre as funções na aplicação Configurador de aprovadores para GRC, consulte Funções instaladas com Configurador de aprovadores para GRC.
Exigência de aprovação de	Uma ou mais partes interessadas das quais a aprovação é necessária.
Descrição	Breve nota sobre a regra de aprovação.
Aprovadores	
Aprovadores de	Tabela do aprovador. Este campo estará disponível somente se o Tipo de aprovador for **Aprovador da origem** ou Aprovadores **dinâmicos**. Assume como padrão a tabela de origem se for o Aprovador da origem.
Filtrar por	Condições para filtrar registros da tabela do aprovador. Este campo estará disponível somente se o Tipo de aprovador for Aprovadores **dinâmicos**.
Avançado	Opção para definir uma condição dinâmica com script.
Campo de usuário	Referência de usuário ou lista de aprovadores da tabela do aprovador.
Campo de grupo	Referência de grupo de usuários como aprovador da tabela do aprovador.
Condição dinâmica	Campo de script para aplicar o filtro avançado na tabela do aprovador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Usuários	Um ou mais usuários designados como aprovadores.
Grupo	Grupo de aprovadores.
Aprovadores com script	
Script	Script para determinar aprovadores; **usuários** e **grupos** no script são selecionados como aprovadores.

6. Clique em **Enviar**.

Novo formulário de registro de regra de aprovação

Use o formulário Novo registro de regra de aprovação para criar uma regra de aprovação para o nível de aprovação de um registro de política.

Formulário Regra de aprovação

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de aprovação. Por exemplo, Regra de aprovação 1.
Descrição	Breve descrição sobre a regra de aprovação.
Ativo	Opção para marcar o registro de regra de aprovação como ativo.
Origem	Tabela de origem à qual a regra de aprovação é aplicada. Opcionalmente, você pode aplicar uma condição adicional na tabela de origem. Selecione um campo para filtrar os registros de origem com base na tabela **Aplica-se a** que deve ser preenchida na configuração de aprovação.
Condição adicional	Condição de filtro adicional que pode ser aplicada na tabela de origem.
Consulta usando campo	Campo que conecta a tabela de aprovação e a tabela de origem.
Tipo de aprovador	Tipo de aprovadores da política. Consulte as seguintes opções para tipos de aprovador. • Aprovadores específicos: selecione usuários como aprovadores selecionando **Usuários**, **Grupo**ou ambos. • Aprovador da origem: selecione o aprovador na tabela de origem. Você pode selecionar uma coluna de usuário, coluna de grupo ou ambas para ler o aprovador. • Aprovadores dinâmicos: selecione aprovadores dinamicamente na tabela do aprovador, aplicando condições dinâmicas estáticas e/ou avançadas. Você pode

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Regra de aprovação

Campo	Descrição
	selecionar uma coluna de usuário, coluna de grupo ou ambas para ler o aprovador. • Aprovadores com script: escreva um script para determinar os aprovadores. **Usuários** e **grupos** de variáveis são usados no script. **Nota:** Por motivos de segurança, os desenvolvedores Configurador de aprovadores têm acesso de leitura e gravação ao campo **Script** no formulário Regra de aprovação. Para obter mais informações sobre como configurar as regras de aprovação, consulte Configurar uma regra de aprovação para o nível de aprovação.
Exigência de aprovação de	Uma ou mais partes interessadas das quais a aprovação é necessária.
Tipo de aprovador (aprovadores selecionados para o registro)	
Opção 1: **aprovadores específicos**	Quando o Tipo de aprovador é Aprovadores **específicos**, os aprovadores são os seguintes: • Usuários: referência de usuário ou lista de aprovadores da tabela do aprovador. • Grupo: referência de grupo de usuários como aprovador da tabela de aprovadores.
Opção 2: **aprovador da origem**	Quando o Tipo de aprovador é **Aprovador da origem**, os aprovadores são os seguintes: • No campo **Aprovação necessária de**, as opções disponíveis são: ○ **Todos** ○ **Qualquer pessoa** • Na seção **Aprovadores**, as opções disponíveis são: ○ **Aprovadores de** ○ **Campo de usuário** ○ **Campo de grupo**
Opção 3: **aprovadores dinâmicos**	Quando o Tipo de aprovador é Aprovadores **dinâmicos**, os aprovadores são os seguintes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Regra de aprovação

Campo	Descrição

	• No campo **Aprovação necessária de**, as opções disponíveis são:
	  ○ **Todos**
	  ○ **Qualquer pessoa**
	• Na seção **Aprovadores**, as opções disponíveis são:
	  ○ **Aprovadores de**
	  ○ **Filtrar por**
	  ○ **Avançado**
	  ○ **Campo de usuário**
	  ○ **Campo de grupo**

Opção 4: **aprovadores com script**	Quando o tipo de aprovador é Aprovadores com **script**, os aprovadores são os seguintes:
	• No campo **Aprovação necessária de**, as opções disponíveis são:
	  ○ **Todos**
	  ○ **Qualquer pessoa**
	• Na seção **Aprovadores com script**, o script personalizado para a configuração de aprovação é exibido.
	Nota: Somente usuários com função de desenvolvedor podem modificar o script personalizado.

Tradução automática

Funções instaladas com Configurador de aprovadores para GRC

Várias funções são instaladas com a ativação da aplicação Configurador de aprovadores para GRC.

Funções instaladas com Configurador de aprovadores para GRC

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador da Configurador de aprovadores [sn_grc_appr.admin]	Crie, leia, atualize e exclua o acesso às tabelas Configuração de aprovação, Níveis de aprovação e Regras de aprovação.	Nenhum(a)

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Configurador de aprovadores para GRC

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	Nota: O administrador Configurador de aprovadores tem acesso de leitura ao campo **Script** no formulário Regra de aprovação.	
Configurador de aprovadores aprovador [sn_grc_appr.approver]	Crie, leia, atualize e exclua o acesso às tabelas de aprovação.	Nenhum(a)
Configurador de aprovadores desenvolvedor [sn_grc_appr.developer]	• Crie, leia, atualize e exclua o acesso às tabelas Configuração de aprovação, Níveis de aprovação e Regras de aprovação. • Acesso de criação e gravação ao campo de script. **Nota:** O desenvolvedor Configurador de aprovadores tem acesso de criação e gravação ao campo **Script** no formulário Regra de aprovação.	sn_grc_appr.admin

Tradução automática

Registros confidenciais

Você pode marcar registros confidenciais GRC como confidenciais. Você pode garantir que as pessoas certas tenham acesso a esses registros.

Visão geral

Você pode marcar registros confidenciais GRC como confidenciais definindo a opção confidencial para um registro. Ao executar esta ação, você pode garantir que somente determinados usuários ou usuários de grupos de usuários específicos possam acessar esses registros confidenciais.

Propriedade de confidencialidade

Uma nova opção *`Enable record level confidentiality`* está disponível nas propriedades do GRC no nível do registro para habilitar a confidencialidade.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
A propriedade *Enable record level confidentiality* está desativada por padrão. Quando está habilitado, não pode ser desabilitado novamente.

Os registros confidenciais em GRC são listados no módulo Confidencial do GRC. O módulo de registros confidenciais do GRC é exibido no navegador de aplicações somente quando você habilita a propriedade *Enable record level confidentiality*.

A partir do San Diego, o módulo GRC Registros confidenciais está disponível para as aplicações Gestão de auditorias, GRC core, Gestão de políticas e conformidadee Gestão de riscos.

Desmarcando a confidencialidade no registro

Quando você desmarca a confidencialidade em um registro, os usuários e grupos permitidos nesse registro são removidos e todos os usuários terão acesso ao registro com base na ACL.

Funções de usuário necessárias para acessar os registros confidenciais

Usuários com a função de usuário confidencial do GRC (sn_grc.confidential_user) podem acessar os registros confidenciais. Esta função é para os usuários que não são GRC usuários, mas que desejam acessar os GRC registros confidenciais.

Os usuários que têm acesso e são nomeados no registro continuam a ter acesso ao registro com a função GRC existente.

Considere os seguintes exemplos para diferentes funções:

- Você é um usuário de risco e recebeu acesso a um registro de risco anteriormente. Agora, você faz parte da lista de usuários permitidos para o mesmo registro. Portanto, mesmo se você não tiver a função sn_grc.confidential_user, poderá acessar o registro porque teve acesso a este registro anteriormente e seu nome agora está listado na lista de usuários permitidos.
- Seu nome está listado no registro, mas você não tem a função sn_grc.confidential_user. Você deve ter a função sn_grc.confidential_user primeiro para acessar o registro.

Quando um registro é marcado como confidencial, uma notificação por e-mail é enviada aos usuários e aos membros do grupo de usuários, informando-os sobre a atribuição e as funções necessárias para acessar o registro. Cada usuário listado na lista Usuários permitidos e Grupos permitidos recebe uma notificação por e-mail sobre a atribuição do registro.

Guia Confidencialidade no formulário

A guia **Confidencialidade** no formulário exibe as seguintes listas e opções:

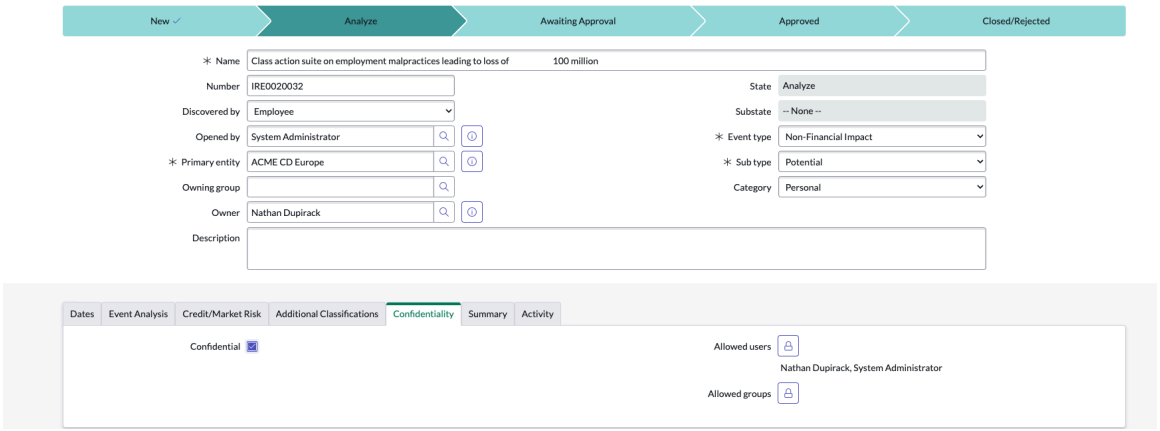
- Opção Confidencial: habilitar a opção **Confidencialidade** na guia Confidencialidade exibe as listas Usuários permitidos e Grupos permitidos, conforme mostrado na figura a seguir.

  Nota:
  Um usuário com acesso de gravação ao registro pode habilitar a opção **Confidencial** na guia Confidencialidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Confidencialidade em um formulário



- Lista de usuários permitidos: quando um registro é marcado como confidencial, somente os usuários na lista Usuários permitidos têm acesso ao registro. Um usuário que está listado na lista Usuários permitidos deve ter acesso de leitura ao registro ou ter a função sn_grc.confidential_user para acessar os registros confidenciais.

  O usuário conectado que habilita a opção **Confidencial** é preenchido automaticamente na lista Usuários permitidos. O usuário que habilita a opção **Confidencial** na guia é anexado automaticamente à lista Usuários permitidos por padrão. Esses usuários com acesso de gravação ao registro podem desbloquear e atualizar a lista Usuários permitidos.

  Nota:
  Não há restrições sobre quais usuários podem ser adicionados à lista Usuários permitidos. Um usuário que não tenha a função GRC deve ter a função sn_grc.confidential_user para acessar o registro. Uma notificação por e-mail também é enviada ao usuário sobre o requisito da função.

- Lista de grupos permitidos: quando um registro é marcado como confidencial, somente os usuários listados na lista Grupos permitidos têm acesso ao registro. Esses usuários com acesso de gravação ao registro podem desbloquear e atualizar a lista Grupos permitidos.

  Nota:
  Os registros confidenciais ficam visíveis para os usuários listados na lista Usuários permitidos ou Grupos permitidos. Por padrão, os administradores também podem exibir os registros confidenciais. Se você não quiser que os administradores exibam os registros confidenciais, siga as etapas mencionadas em KB1497382 .

Usuários que não têm a função de usuário GRC, mas estão listados na lista Usuários permitidos ou na lista Grupos permitidos, podem ser atribuídos à função sn_grc.confidential_user para acessar os registros confidenciais.

A confidencialidade é compatível com as tabelas a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas nas quais a confidencialidade é compatível

Rótulo da tabela	Nome da tabela	Escopo da aplicação	Usuários que são preenchidos automaticamente na lista de usuários permitidos	Grupos que são preenchidos automaticamente na lista de grupos permitidos
Tarefa de auditoria	sn_audit_task	Gestão de auditorias para GRC	Atribuído a, líder de engenharia, auditores de engenharia, aprovadores de engenharia	Não aplicável
Compromisso	sn_audit_engagement	Gestão de auditorias para GRC	Auditores, aprovadores, líder de compromisso	Não aplicável
Tarefa de solicitação de evidências	sn_grc_advanced_evidence_request	GRC: Advanced Core	Solicitante, Atribuído a, Aprovadores, Lista de Observação, Solicitado em nome de	Grupo de atribuição
Problema	sn_grc_issue	GRC: Profiles	Atribuído a, Gerenciador de problemas, Aberto por	Grupo do gerenciador de problemas,Grupo de atribuição
Observação	sn_audit_advanced_observation	GRC: Advanced Audit	Proprietário, Respondente, Revisor par, Revisor, Usuários da lista de observação, Líder de compromisso, Auditor de engenharia, Aprovador de engenharia	Grupo de atribuição
Exceção à política	sn_compliance_policy_exception	Gestão de políticas e conformidade para GRC	Solicitante, aprovador, lista de observação	Grupo de aprovação
Tarefa de correção	sn_grc_task	GRC: Profiles	Atribuído a, Lista de observação, Gerenciador de problemas, Problema atribuído a	Não aplicável
Eventos de risco	sn_risk_advanced_event	Risco avançado para GRC	Usuário conectado no momento, Proprietário, Aprovador	Grupo responsável, grupos de aprovação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas nas quais a confidencialidade é compatível

Rótulo da tabela	Nome da tabela	Escopo da aplicação	Usuários que são preenchidos automaticamente na lista de usuários permitidos	Grupos que são preenchidos automaticamente na lista de grupos permitidos
Divulgação	sn_esg_disclosure	ESG Management and Reporting	Usuário conectado, revisor, atribuído a	Não aplicável
Tópico do material	sn_esg_material_topic	ESG Management and Reporting	Usuário conectado, revisor	Não aplicável
Métricas	sn_grc_metric	ESG Management and Reporting	Usuário conectado, proprietário da empresa, proprietário dos dados	Grupo de responsáveis pela empresa, grupo de responsáveis pelos dados
Definições de métrica	sn_grc_metric_definition	ESG Management and Reporting	Usuário conectado, proprietário da empresa, proprietário dos dados	Grupo de responsáveis pela empresa, grupo de responsáveis pelos dados
Definições de métrica composta	sn_grc_composite_metric_definition	ESG Management and Reporting	Usuário conectado, proprietário da empresa	Grupo proprietário da empresa

A partir da versão Utah, a configuração confidencial de todas as tabelas de confidencialidade habilitadas GRC, exceto sn_esg_material_topic, sn_grc_metric, sn_grc_metric_definition, sn_grc_composite_metric_definition, são enviadas para a tabela sn_grc_confidentiality_configuration. Você pode atualizar e remover os campos de usuário e grupo que são preenchidos automaticamente em usuários e grupos permitidos de um registro desta configuração.

Para saber mais sobre o recurso de confidencialidade, consulte KB1218856 .

Configurar confidencialidade em suas tabelas GRC

Para habilitar a confidencialidade em suas tabelas GRC, você deve executar configurações adicionais, como atualizar os client scripts e atualizar as listas de controle de acesso (ACLs). Depois de atualizar a configuração de uma tabela da plataforma ServiceNow específica, a funcionalidade de confidencialidade pode ser usada nos formulários dessas tabelas.

Para obter informações sobre como habilitar a confidencialidade em suas tabelas GRC, consulte KB1497382 .

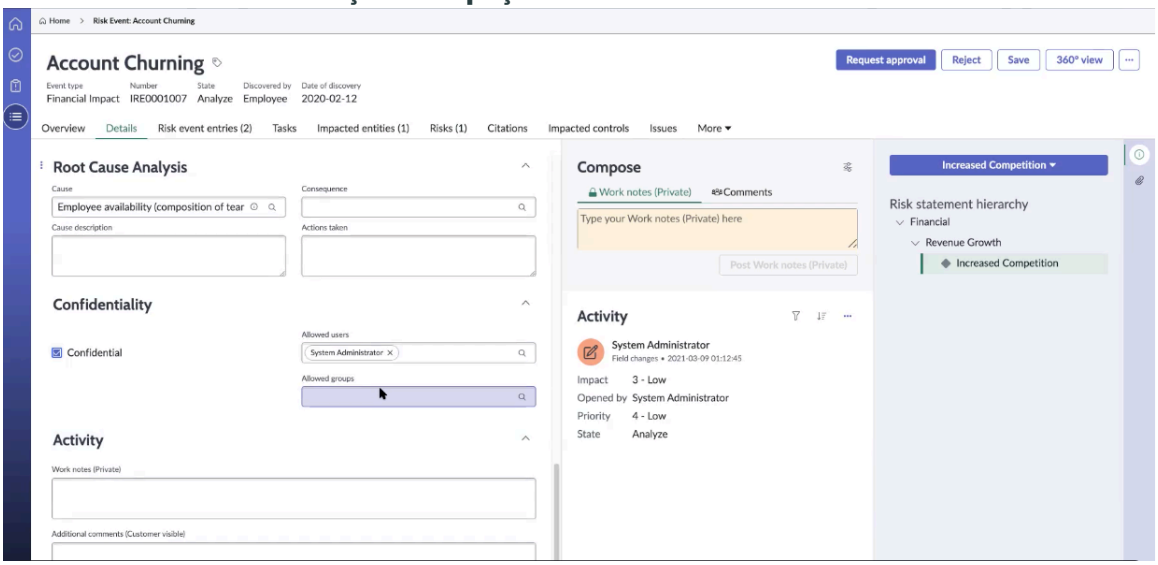
Nota:
Você deve fazer login em Now Support para exibir os artigos Base de conhecimento.

Você também pode habilitar a Confidencialidade em um formulário na exibição do espaço, conforme mostrado na figura a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Confidencialidade na exibição do espaço



Criar um registro confidencial

Crie um registro e marque-o como confidencial para garantir que somente usuários com uma função específica possam acessá-lo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.admin, sn_grc.business_user que abriu o evento de risco, sn_audit.user, sn_compliance.user, sn_esg.user, sn_risk.user

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Administração > Propriedades do GRC**.
2. Selecione **Sim** para a propriedade **Habilitar confidencialidade no nível de registro** e clique em **Salvar**.
   Execute as etapas a seguir fazendo login com a função sn_grc.business_user ou uma função específica do módulo, conforme definido na seção Função necessária.
3. Navegue até o registro que deve ser marcado como confidencial e clique na guia **Confidencialidade**.
4. Na guia **Confidencialidade**, selecione a opção **Confidencial**.
   As listas Usuários permitidos e Grupos permitidos são exibidas. O usuário que habilita a opção **Confidencial** é anexado automaticamente à lista Usuários permitidos por padrão.
5. Para adicionar mais usuários, atualize a lista Usuários permitidos.
6. Para adicionar mais grupos, atualize a lista Grupos permitidos.
7. Clique em **Atualizar**.

Resultado

O registro selecionado está marcado como confidencial. Somente os usuários que pertencem à lista Usuários permitidos ou à lista Grupos permitidos podem acessar este registro confidencial.

Configurar confidencialidade em GRC tabelas

Você pode criar um registro de configuração de confidencialidade em suas tabelas GRC.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Antes de iniciar a configuração de confidencialidade em sua tabela, você deve criar três novas colunas na tabela em que deseja habilitar a confidencialidade.

Função necessária: sn_grc.admin.

Campos para habilitar a confidencialidade

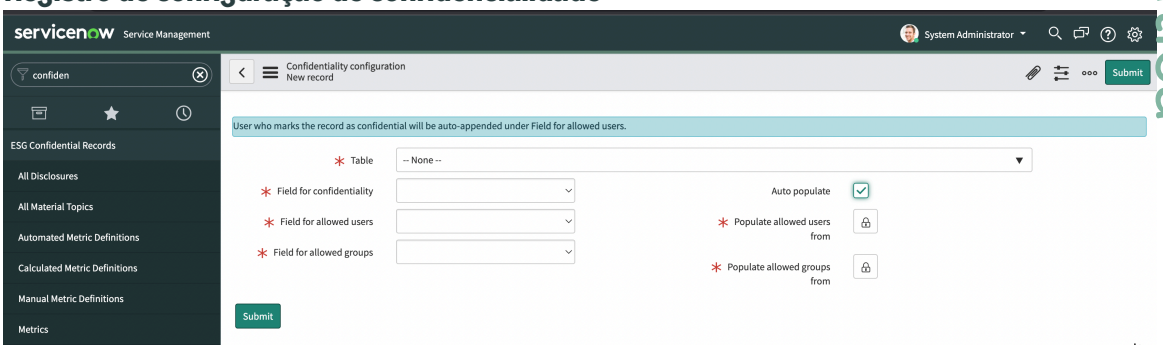
Tipo	Comentários	Exemplo de nome de coluna	Descrição
Booliano	Confidencial	u_confidencial	Sinalizador que marca ou desmarca se um campo é confidencial.
Lista, referência à tabela sys_user	Usuários permitidos	u_allowed_users	Campo que contém a lista de usuários que podem acessar o registro confidencial.
Lista, referência à tabela sys_user_group	Grupos permitidos	u_allowed_groups	Campo que contém a lista de grupos de usuários que podem acessar o registro confidencial.

Para obter mais informações, consulte KB1497382 .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração do GRC** > **Configuração de confidencialidade** e clique em **Novo**.
2. No novo formulário de configuração confidencial, preencha os campos necessários para habilitar a confidencialidade das tabelas GRC.
   Para obter mais informações sobre os campos, consulte Formulário de configuração de confidencialidade.

Registro de configuração de confidencialidade



3. Clique em **Enviar**.

Resultado

A confidencialidade está habilitada para a tabela GRC que você selecionou.

Formulário de configuração de confidencialidade

O formulário de configuração de confidencialidade é usado para a configuração dos registros confidenciais das suas tabelas GRC.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração de confidencialidade

Campo	Descrição
Tabela	Tabela na qual você deseja adicionar o recurso de confidencialidade.
Campo para confidencialidade	Campo booliano em que você pode habilitar para confidencialidade em.
Campo para usuários permitidos	Campo onde você pode adicionar os usuários permitidos que podem acessar os registros confidenciais.
Campo para grupos permitidos	Campo onde você pode adicionar os grupos de usuários que têm permissão para acessar os registros confidenciais.
Preencher usuários permitidos de	Campo em que os usuários permitidos são preenchidos automaticamente com base na lista de colunas nas tabelas GRC.
Preencher grupos permitidos de	Campo em que os grupos de usuários permitidos são preenchidos automaticamente com base na lista de colunas nas tabelas GRC.

Nota:
Preencher usuários permitidos de e **Preencher grupos permitidos de** campos aparecem somente quando o campo Preenchimento **automático** está selecionado.

Como configurar a herança confidencial em suas tabelas

Você pode configurar a herança de confidencialidade nas tabelas que já estão configuradas no módulo de configuração de confidencialidade. Na aplicação GRC, sempre que um registro primário é marcado ou desmarcado como confidencial, seus registros da tabela relacionada também são marcados ou desmarcados como confidenciais.

Visão geral

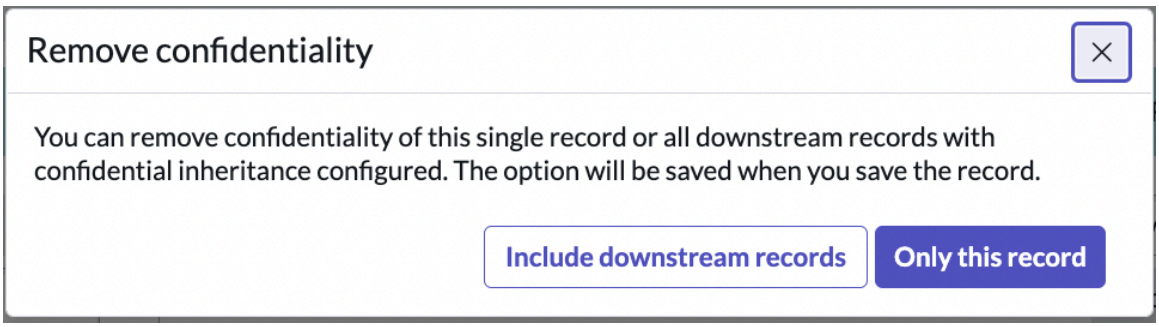
Quando você marca um problema como confidencial, uma tarefa de correção relacionada é marcada automaticamente como confidencial. Por exemplo, vejamos o problema A. O problema A tem as tarefas de correção P, Q e R. Se o problema A estiver marcado como confidencial, as tarefas de correção P, Q e R também serão marcadas como confidenciais. Os usuários e grupos permitidos são anexados automaticamente com base no registro de configuração de confidencialidade da tarefa de correção. Os usuários e grupos permitidos do problema A são anexados automaticamente aos registros herdados P, Q e R.

Quando a confidencialidade de um problema é desmarcada, a confidencialidade correspondente de uma tarefa de correção também é desmarcada. Vejamos o problema A novamente. Lembre-se de que o problema A tem as tarefas de correção P, Q e R. Se a confidencialidade estiver desmarcada para o problema A, será exibida uma caixa de diálogo com uma pergunta sobre se há problema em desmarcar a confidencialidade de todas as tarefas relacionadas P, Q e R ou somente para o problema A. Com base na seleção no exemplo a seguir, os registros relacionados são desmarcados como confidenciais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Desmarcar confidencialidade



Conforme mostrado na caixa de diálogo de exemplo, se **Incluir registros descendentes** tiver sido selecionado, a confidencialidade será desmarcada para todos os registros descendentes. Se **Somente este registro** tiver sido selecionado, a confidencialidade será desmarcada somente para esse registro único.

Se você tiver acesso aos registros confidenciais relacionados e remover a confidencialidade de um registro primário, os registros relacionados também serão não confidenciais.

Nota:
Deve existir uma configuração de herança entre as tabelas primárias e herdadas.

Exemplos de herança de confidencialidade

A herança funciona somente no ponto de marcar um registro primário como confidencial. Vejamos os dois exemplos a seguir:

1. Quando um registro primário é marcado como confidencial, os registros não confidenciais relacionados também são marcados como confidenciais devido à configuração herdada. Mas, se um registro relacionado for adicionado posteriormente, ele não será marcado automaticamente como confidencial.
2. Sempre que a confidencialidade for marcada em um registro primário e a herança não for passada para os registros relacionados, as mudanças feitas posteriormente nos usuários e grupos permitidos do registro primário não serão herdadas nos registros relacionados.

Para obter mais informações sobre a configuração de herança de confidencialidade, consulte KB1213404 Você deve fazer login no Now Support para exibir os artigos Base de conhecimento.

Criar herança de confidencialidade

Crie herança de confidencialidade nas tabelas que já estão configuradas no módulo de configuração de confidencialidade. Na aplicação GRC, sempre que um registro primário é marcado ou desmarcado como confidencial, seus registros da tabela relacionada também são marcados ou desmarcados como confidenciais.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc.admin.

Procedimento

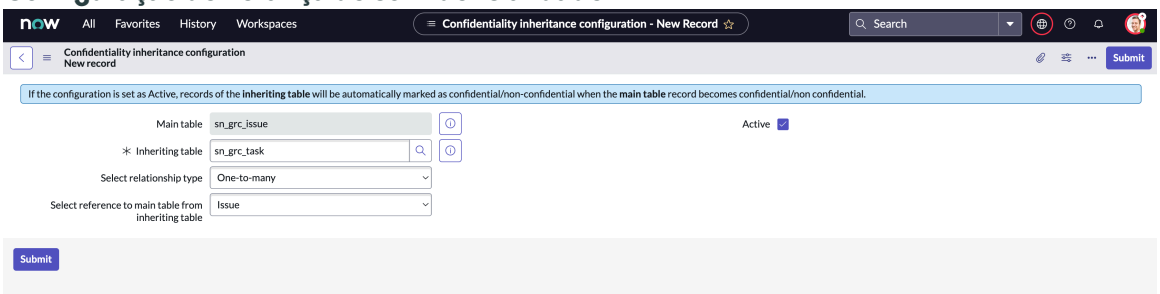
1. Navegar até **Todos** > **Administração do GRC** > **Configuração de confidencialidade**.
2. Selecione a tabela na qual você deseja configurar a herança.
3. Na lista relacionada Configurações de herança de confidencialidade, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O exemplo a seguir mostra como configurar a herança de confidencialidade. Para obter mais informações sobre os campos, consulte Formulário Configuração de herança de confidencialidade.

Configuração de herança de confidencialidade



5. Selecione **Enviar**.

Nota:

Esta configuração não afeta a confidencialidade existente dos registros nas tabelas primárias e herdadas.

Somente registros marcados como **Ativos** são compatíveis com a herança.

Resultado
Um novo registro de configuração de herança é criado na lista relacionada de configuração de herança de confidencialidade.

Formulário Configuração de herança de confidencialidade

Use o formulário Configuração de herança de confidencialidade na aplicação GRC para criar o registro de configuração de herança.

Formulário Configuração de herança de confidencialidade

Campo	Descrição
Ativo	Opção que, quando selecionada, marca as tabelas herdadas da tabela principal como confidenciais.
Tabela principal	Tabela principal que mostra a tabela selecionada nas configurações de confidencialidade.
Herdando tabela	Tabela que tem registros em que a confidencialidade está marcada ou desmarcada.
Selecionar tipo de relação	Tipos de relação que existem entre a tabela principal e herdada.
Tabela Selecionar relacionamento	Opção para selecionar uma tabela de relacionamento. O campo **Selecionar tabela de relacionamento** aparece somente quando você seleciona o tipo de relação como **Muitos para Muitos** ou **Relacionamento em script**.
Selecione a referência à tabela principal na tabela de relacionamento/herança	Referência à tabela principal e às tabelas herdadas.

Nota:
Se houver apenas um relacionamento entre a tabela principal e os campos da tabela herdada do formulário, os campos restantes serão preenchidos automaticamente e ocultos no formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Hierarquia de usuários

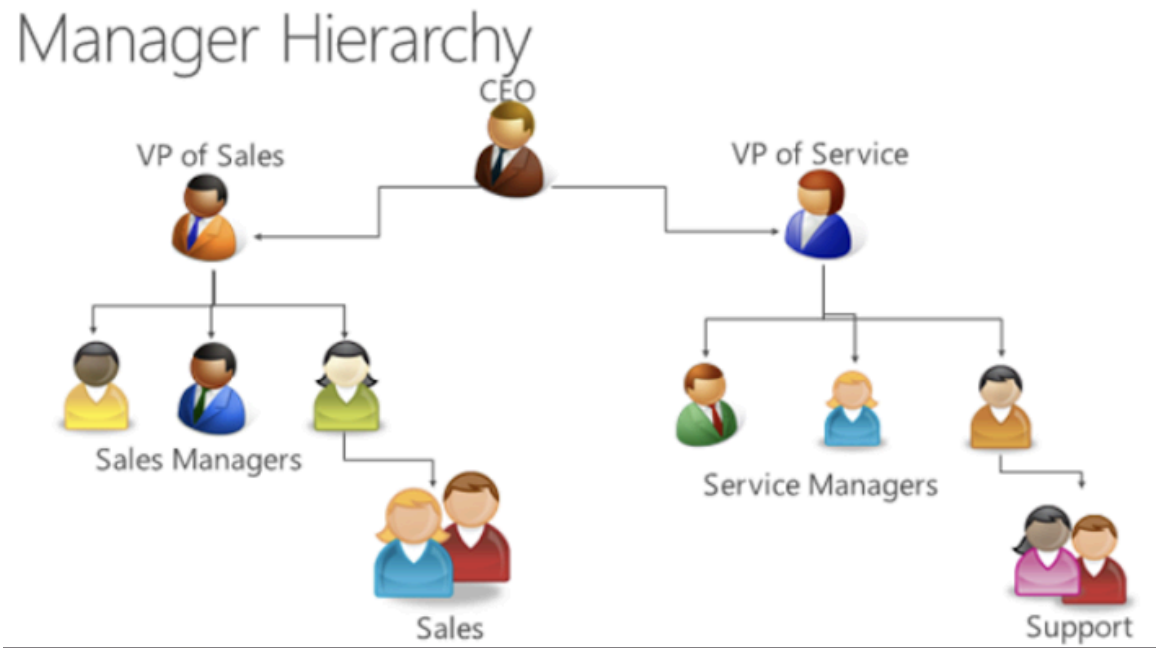
Com uma hierarquia de usuário, seus gerentes podem ver os registros dos usuários que se reportam a eles.

A hierarquia do usuário é baseada na configuração na tabela sys_user. A hierarquia de usuário é armazenada separadamente para as tabelas GRC.

Para entender como uma hierarquia de usuário funciona, vamos ver o exemplo a seguir. Os usuários Abel e Jack se reportam a Adam. Adam se reporta a Daniel. Com uma hierarquia de usuário, Adam pode exibir o trabalho realizado por Abel e Jack. Da mesma forma, Daniel pode exibir o trabalho realizado por Adam, Abel e Jack.

Vejamos outro exemplo de uma hierarquia de gerente e usuário.

Hierarquia de gerentes e usuários



Neste exemplo, o gerente de vendas pode ver os dados que a equipe de vendas enviou. O VP de vendas pode ver os dados ou relatórios enviados pelos gerentes de vendas e pela equipe de vendas.

O VP de serviço pode ver os dados enviados pelos gerentes de serviço e pela equipe de suporte. O CEO da organização pode ver o trabalho realizado pelas equipes de vendas e de serviço.

Habilitar as propriedades para a funcionalidade de hierarquia do usuário

Como um administrador GRC, você pode habilitar as seguintes propriedades no módulo de propriedades do GRC em uma instância.

Propriedades da hierarquia de usuários

Propriedade	Ação
`Enable user hierarchy access control`	Habilite a funcionalidade de hierarquia de usuários selecionando a opção **Sim** na propriedade `Enable user hierarchy`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades da hierarquia de usuários

Propriedade	Ação
	access control. Esta propriedade está desativada por padrão. Depois de habilitar esta propriedade, você também pode desativá-la novamente.
Frequency of user hierarchy recalculation	Use a propriedade *Frequency of user hierarchy recalculation* para calcular a hierarquia do usuário para todos os registros na tabela sn_grc_user_hierarchy_configuration. A propriedade é definida como **Semanal** por padrão. Para calcular a hierarquia de usuários dos registros em diferentes intervalos, selecione *sn_grc.user_hierarchy_sync_frequency* e altere a programação de **Semanalmente** para **Diário** ou **Mensal**.
Maximum batch size while recalculating hierarchy for user hierarchy records	Use a propriedade *Maximum batch size while recalculating hierarchy for user hierarchy records* para processar os registros em um tamanho de lote máximo para que você possa recalcular a hierarquia de usuário dos registros. Esta propriedade é definida como 1000 por padrão. Para recalcular a hierarquia de usuário dos registros, selecione a propriedade e atualize o tamanho máximo do lote para um valor inteiro.

Nota:
Depois de habilitar as propriedades de hierarquia de usuário, a funcionalidade de hierarquia de usuário será compatível somente em determinados conjuntos de tabelas. Você pode saber mais sobre essas tabelas na próxima seção.

Tabelas que são usadas para oferecer suporte à funcionalidade de hierarquia do usuário

As tabelas a seguir são usadas para oferecer suporte à funcionalidade de hierarquia de usuário.

Tabelas que são usadas para oferecer suporte à funcionalidade de hierarquia do usuário

Tabela	Descrição
sn_grc_hierarchy	Tabela que mantém a hierarquia dos usuários.
sn_grc_user_hierarchy	Tabela que exibe o nome do usuário, a hierarquia gerencial e os últimos detalhes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

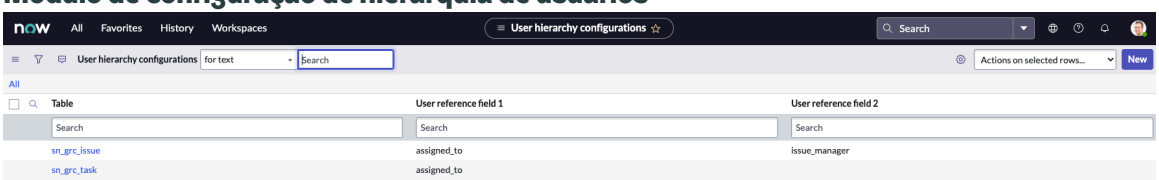
Tabelas que são usadas para oferecer suporte à funcionalidade de hierarquia do usuário

Tabela	Descrição
	sincronizados. Como um usuário com a função sn_grc.user_hierarchy_reader, você pode ler os registros nesta tabela. Nenhum outro usuário pode criar, atualizar ou excluir manualmente os registros nesta tabela.
sn_grc_user_hierarchy_configuration	Tabela que contém um registro separado para cada tabela em que o controle de acesso à hierarquia do usuário está habilitado. Como um administrador GRC, você pode criar e excluir manualmente os registros nesta tabela. Como um usuário com a função sn_grc.user_hierarchy_admin, você também pode ler ou atualizar os registros nesta tabela.

Módulo de configurações de hierarquia de usuários

O módulo Configuração de hierarquia de usuário é exibido em sua instância somente depois que você habilita as propriedades de hierarquia de usuário. O módulo Configuração de hierarquia de usuários, mostrado no exemplo a seguir, lista as tabelas nas quais você habilitou a funcionalidade de hierarquia de usuários.

Módulo de configuração de hierarquia de usuários



Listas de controle de acesso (ACLs): por padrão, algumas listas de controle de acesso são enviadas com a aplicação GRC e são armazenadas na tabela sys_security_acl. Você pode definir uma condição de filtro para verificar se o controle de acesso à hierarquia do usuário está habilitado. Você pode criar suas próprias listas de controle de acesso, dependendo da configuração e dos requisitos.

Para obter informações sobre como configurar o controle de acesso à hierarquia de usuários em suas tabelas personalizadas, consulte KB1095957 .

Nota:
Você deve fazer login em Now Support para exibir os artigos Base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um registro de configuração de hierarquia de usuário

Crie um registro de configuração de hierarquia de usuário para uma tabela para que você possa permitir que seus gerentes exibam os registros dos usuários que se reportam a eles.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Hierarquia de usuários do GRC > Configuração da hierarquia de usuários**.
   As tabelas em que você habilitou o controle de acesso à hierarquia do usuário são exibidas.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração de hierarquia de usuários

Campo	Descrição
Tabela	Tabela que você pode usar para configurar a hierarquia do usuário. Por exemplo, Problema [sn_grc_issue].
Ativo	Opção para habilitar a hierarquia de usuários. Quando você habilita esta opção, a funcionalidade de hierarquia do usuário é habilitada nos registros da tabela.
Campo de referência de usuário 1	Campo que corresponde ao campo de referência de usuário 1 na tabela do usuário. Por exemplo, você pode selecionar o valor do campo de referência de usuário 1 como Designado ou Atribuído a.
Campo de referência de usuário 2	Campo que corresponde ao campo de referência de usuário 1 na tabela do usuário. Por exemplo, você pode selecionar o valor do campo de referência de usuário 2 como Aprovador ou Gerenciador de problemas.
Campo Hierarquia de usuários 1	Campo para configurar a hierarquia de usuários para o campo de referência de usuário 1.
Campo Hierarquia de usuários 2	Campo para configurar a hierarquia de usuários para o campo de referência de usuário 2.
Campo Status da hierarquia de usuários	Campo que representa o status do processamento da hierarquia do usuário para a tabela selecionada.
Evento acionado	Evento usado para recalcular a hierarquia do usuário nos registros da tabela de origem.

Para configurar a hierarquia de usuários em sua tabela, consulte KB1095957 .

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acesso baseado em grupo de usuários nas tabelas GRC

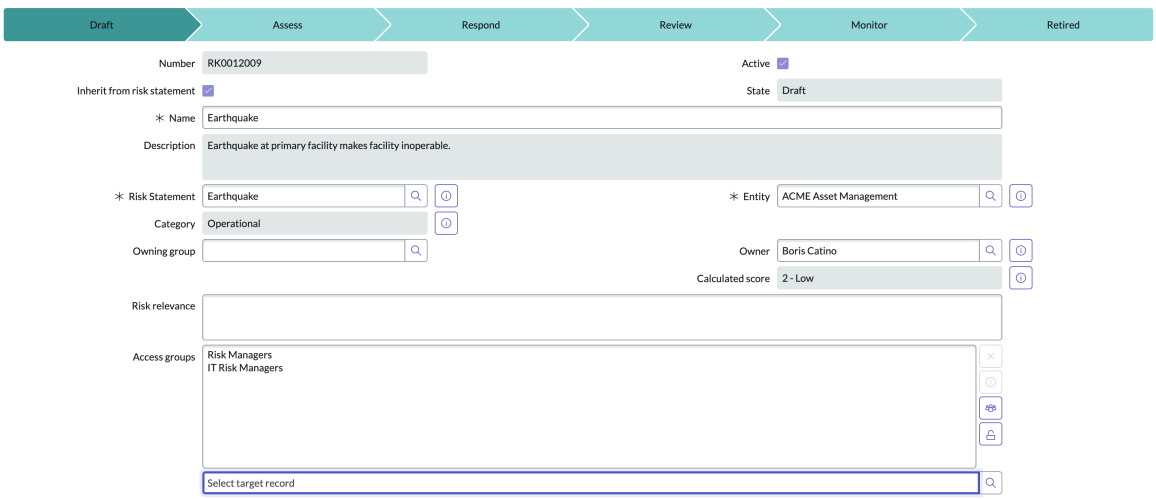
Você pode permitir que um conjunto de usuários acesse somente registros específicos criando grupos de usuários nas tabelas GRC. Ao criar os grupos de usuários, você pode separar seus dados com base em critérios específicos e permitir que somente os usuários que pertencem a um grupo de usuários exibam os dados.

Nota:
O acesso baseado em grupo de usuários não está habilitado em nenhuma tabela ServiceNow como parte do sistema de base. Para implementar o recurso e configurar a opção Grupos de acesso em qualquer formulário GRC, siga as etapas listadas em KB1514113 .

Para exibir a opção Grupos de acesso nas respectivas tabelas em que você configurou o acesso baseado em grupo de usuários, você deve habilitar a propriedade *`Enable access groups`* no módulo Propriedades do GRC.

O exemplo a seguir mostra a opção Grupos de acesso no formulário que aparece quando você habilita o acesso baseado em grupo de usuários. O layout do formulário depende da sua configuração.

Opção de grupos de acesso no formulário



Quando um valor é selecionado para a lista Grupos de acesso, somente os membros dos grupos mencionados na lista podem acessar os dados na mesma função.

Considere o exemplo a seguir. No grupo de acesso Gerentes de risco, você tem dois gerentes que podem trabalhar em um risco financeiro e outros gerentes que podem trabalhar em um risco operacional. Ao conceder a mesma função de gerente de risco a todos os gerentes neste grupo de acesso, os dois primeiros gerentes podem ser atribuídos ao grupo financeiro e os outros gerentes podem ser atribuídos ao grupo de risco operacional.

Referências de conteúdo em GRC

Você pode adicionar marcadores a praticamente qualquer tipo de registro definido em aplicações GRC que fazem referência a pacotes de conteúdo GRC, integrações, aceleradores de caso de uso ou quaisquer novas regulamentações que usam esses registros. Depois que os registros forem marcados, você poderá filtrar os marcadores de referência de conteúdo para identificar quais registros são usados em cada aplicação.

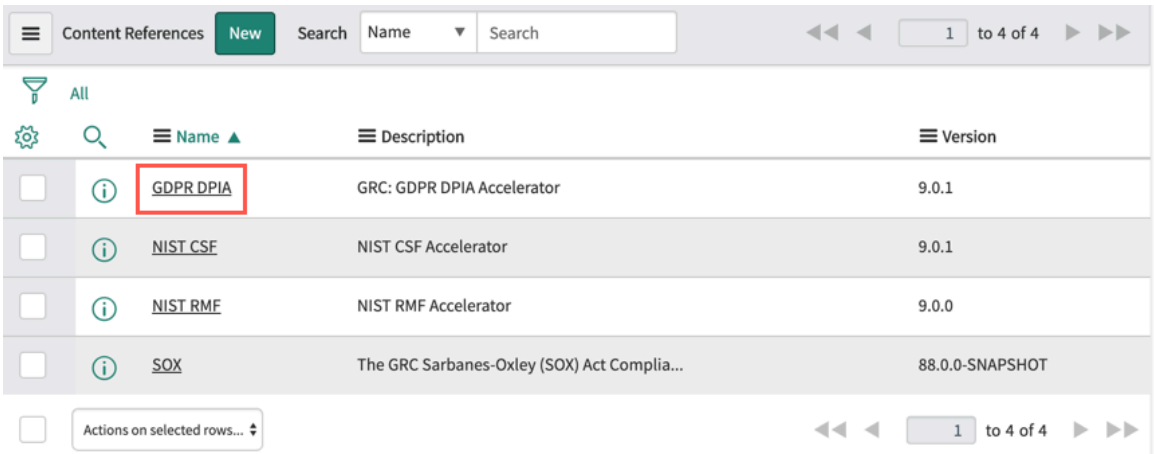
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, você pode marcar todos os objetivos de controle do SOX com escopo para a integração NIST RMF. Você também pode criar relatórios que mostram registros relevantes marcados para integrações específicas, aceleradores de caso de uso e assim por diante.

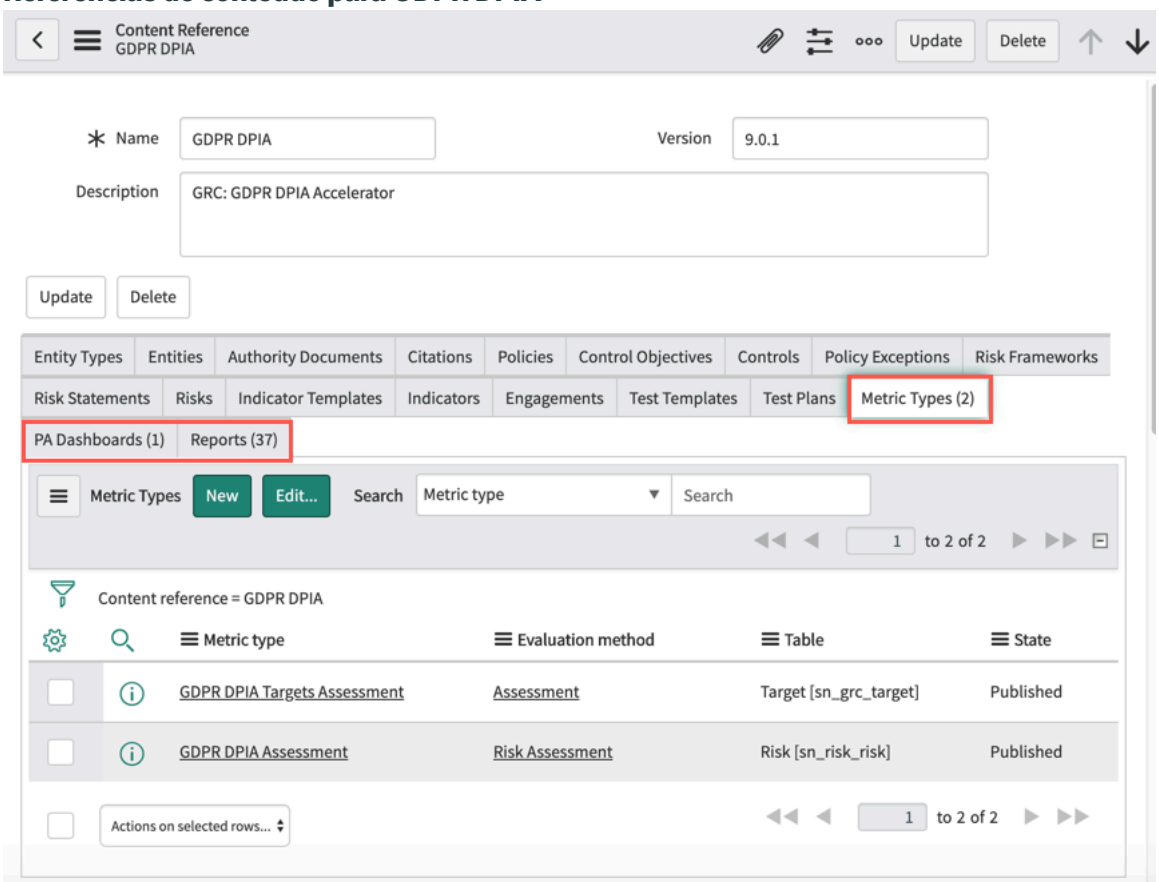
Depois que os registros forem marcados, você poderá acessar todas as referências de conteúdo usadas em uma aplicação GRC específica exibindo o módulo Referências de conteúdo em cada uma. Em Política e conformidade, por exemplo, você pode exibir todos os registros marcados para o acelerador de caso de uso GDPR DPIA em uma série de listas relacionadas.

Lista de referência de conteúdo



Depois de selecionar GDPR DPIA, uma série de listas relacionadas mostra todos os registros marcados com referências de conteúdo para GDPR DPIA Use Case Accelerator.

Referências de conteúdo para GDPR DPIA



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registros que você pode marcar com referências de conteúdo

Nas aplicações GRC Gestão de auditorias, Gestão de políticas e conformidadee Gestão de riscos, você pode marcar qualquer um dos seguintes tipos de registros.

Nota:
Nem todos esses registros estão disponíveis em cada uma das aplicações GRC listadas acima. No entanto, as listas relacionadas exibidas em cada uma das aplicações incluem todos os tipos de registro, independentemente de estarem disponíveis.

- Documentos de Autoridade
- Citações
- Objetivos de Controle
- Controles
- Compromissos
- Tipos de entidade
- Entidades
- Modelos de indicador
- Indicadores
- Tipos de métricas
- Painéis
- Políticas
- Exceções às políticas
- Relatórios
- Estruturas de Risco
- Declarações de Risco
- Riscos
- Planos de teste
- Modelos de Teste

Adicionar marcadores de referência de conteúdo a registros

Como você está analisando qualquer um dos muitos tipos de registros disponíveis em aplicações GRC, é fácil adicionar um marcador de referência de conteúdo para que o registro possa ser incluído ao executar pesquisas de registros associados a uma determinada integração, pacote de conteúdo, acelerador de caso de uso e assim por diante.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

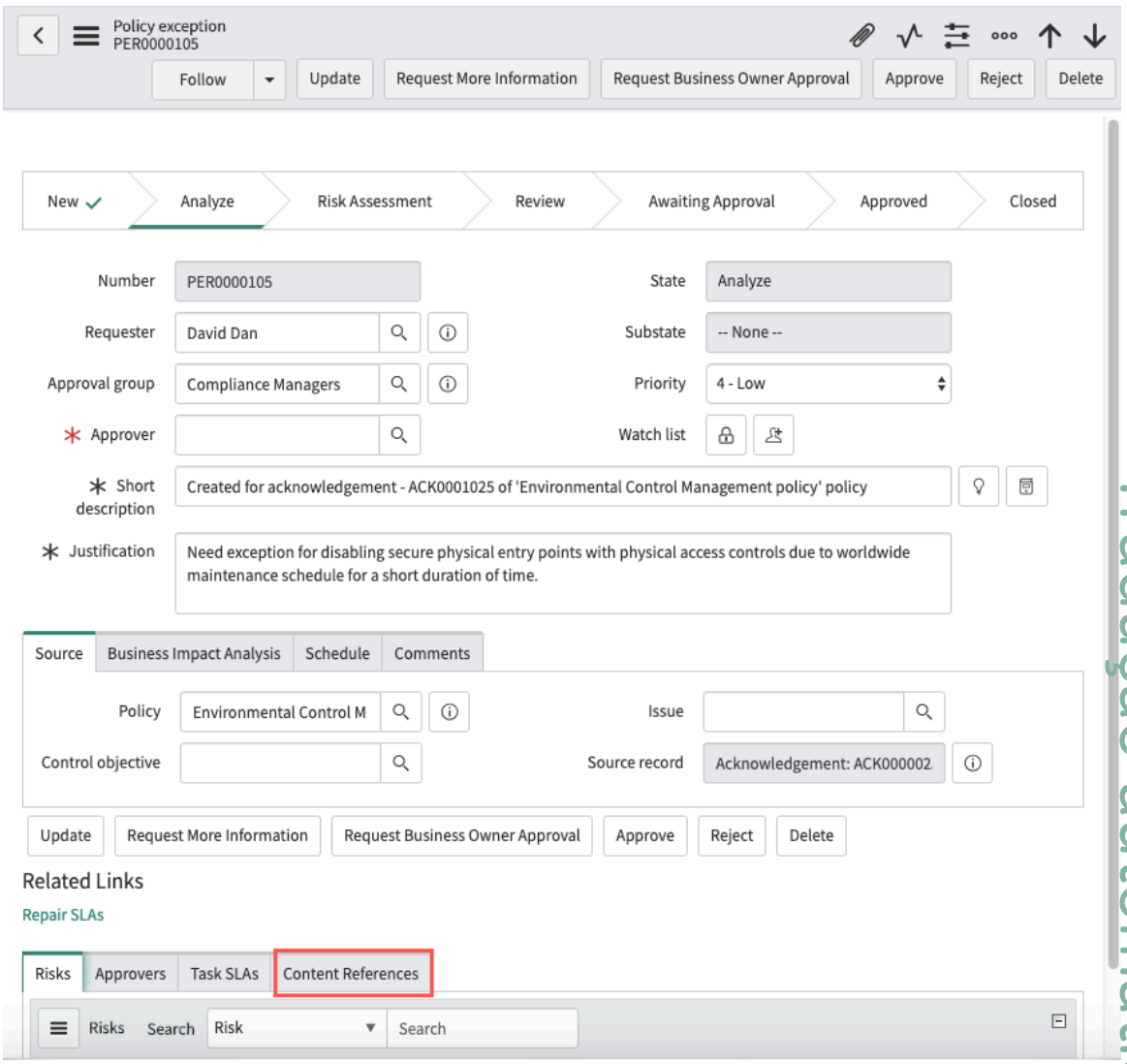
Procedimento

1. Navegar até **Políticas e conformidade** > **Exceções às políticas** > **Exceções às minhas políticas**e abrir um registro de exceção à política específico.
   Se você já estiver trabalhando em uma aplicação GRC específica, abra o registro ao qual deseja adicionar um marcador de referência de conteúdo. Caso contrário, navegue até o registro.

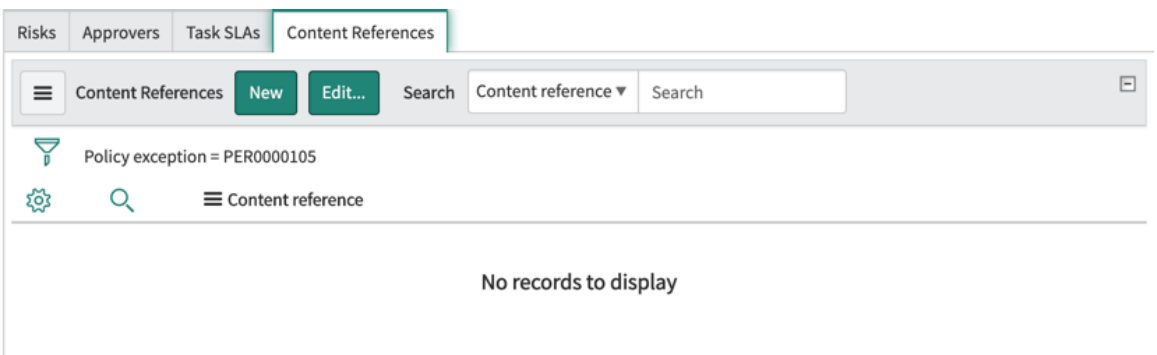
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Para fins de exemplo, um registro de exceção à política é usado para ilustrar como adicionar uma referência de conteúdo a um registro GRC.



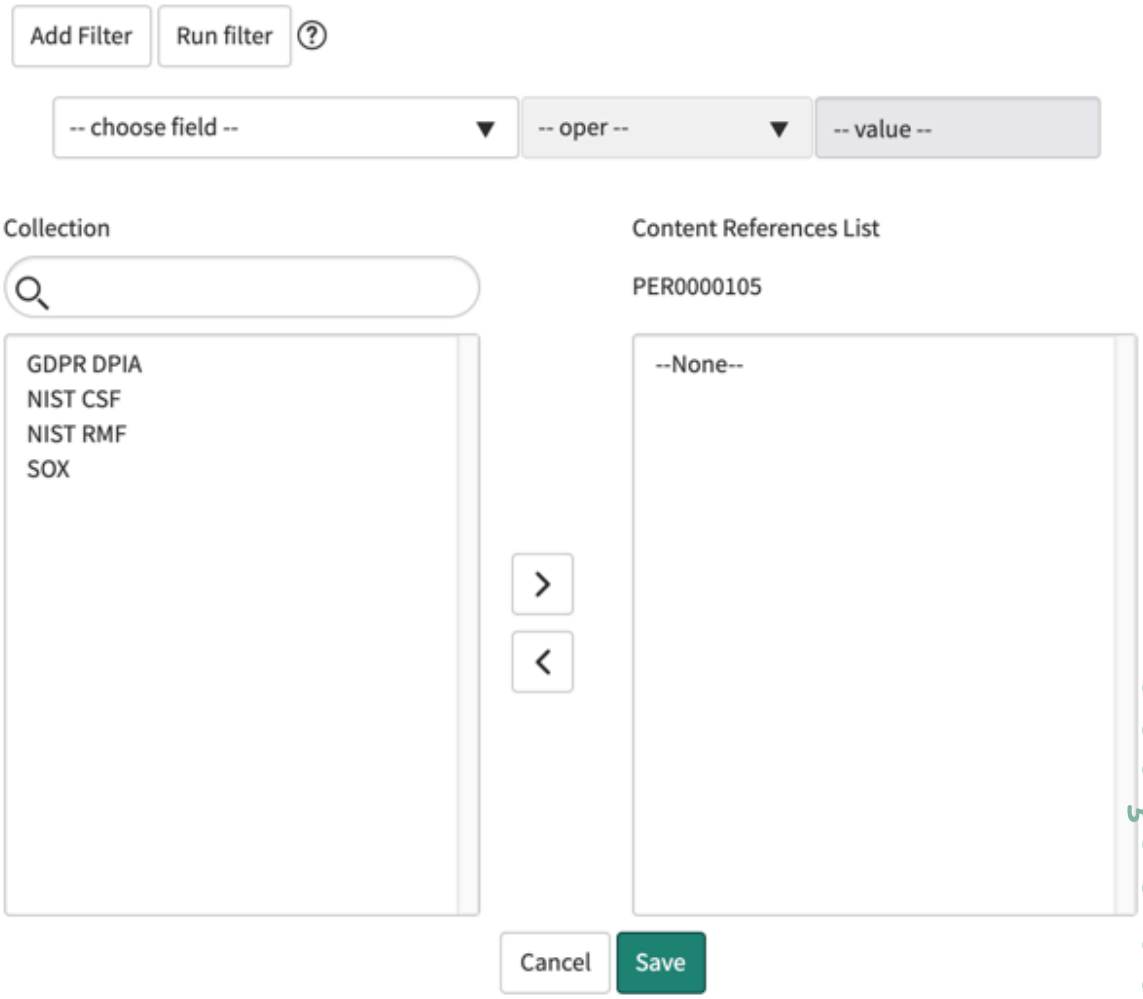
2. Role para baixo e clique na lista relacionada **Referências de conteúdo**.



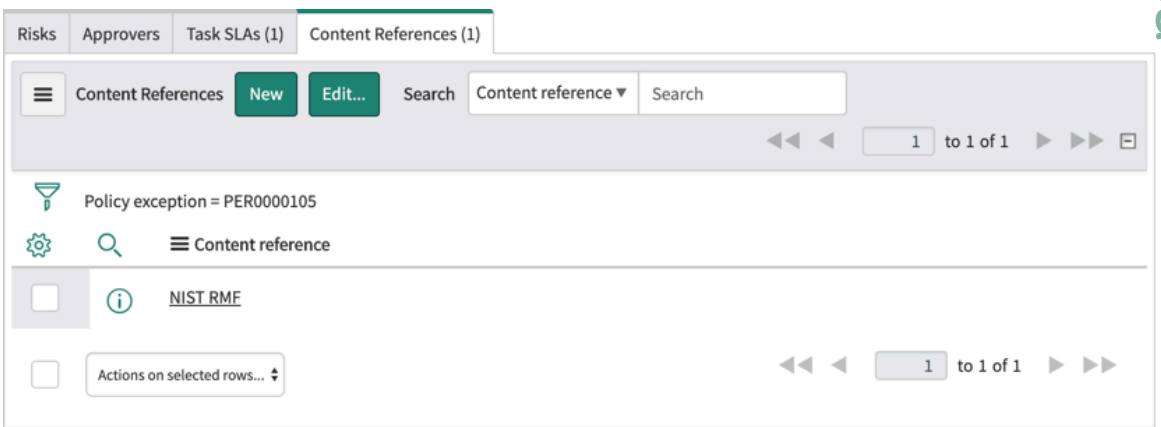
3. Clique em **Editar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Clique em **Salvar**.
   Mova as integrações, aceleradores de caso de uso e assim por diante que você deseja associar a este registro de exceção à política da caixa **Coleção** para a **Lista de referências de conteúdo**e clique em **Salvar**. Neste exemplo, o registro de exceção à política PER0000105 foi marcado como associado a NIST RMF Use Case Accelerator.

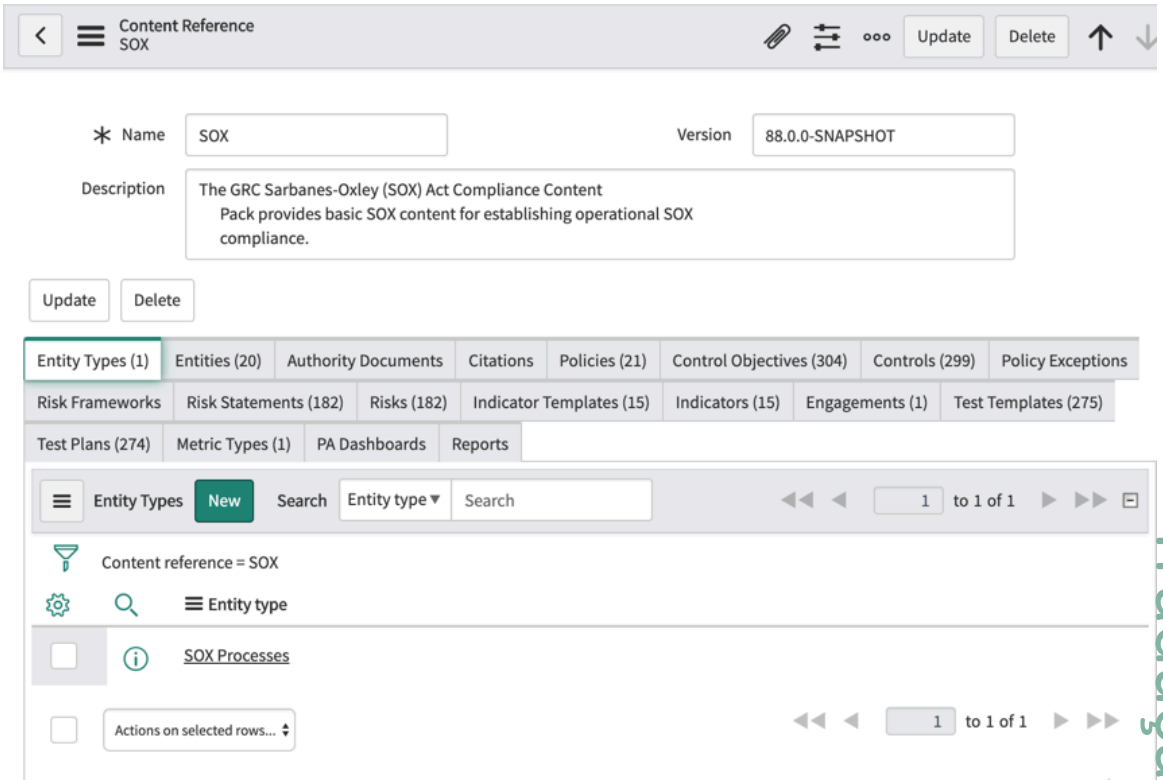


5. Navegue até o módulo **Referências de conteúdo** nessa aplicação e selecione o acelerador de caso de uso associado.
   Para exibir todos os registros marcados para um acelerador de caso de uso específico em uma aplicação GRC específica. Por exemplo, para ver todos os registros marcados com referências de conteúdo em Gestão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de riscos para o pacote de conteúdo SOX, navegue até **Risco** > **Administração** > **Referências de conteúdo**e clique em **SOX**.



6. Clique em qualquer uma das listas relacionadas que mostram um número para ver os registros marcados como referências de conteúdo para o SOX.

Criar marcadores de referência de conteúdo

Você pode definir novos marcadores de referência de conteúdo, conforme necessário, para acomodar novos regulamentos conforme eles surgem. Você pode definir novos marcadores em qualquer aplicação GRC, e eles estarão disponíveis em todas as aplicações GRC.

Antes de Iniciar

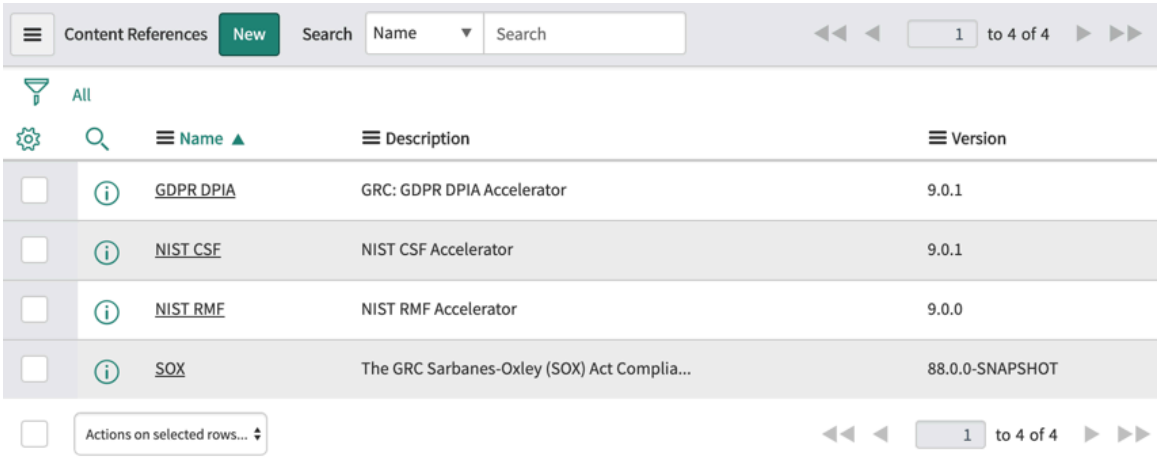
Função necessária: administrador

Procedimento

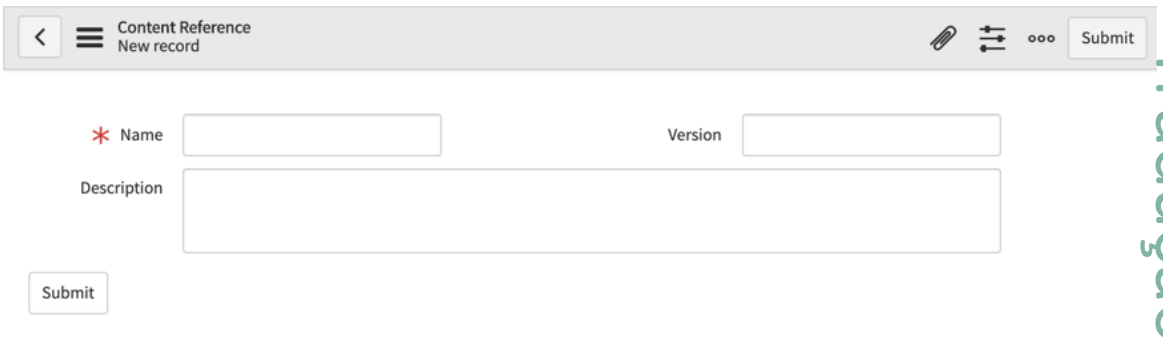
1. Navegue até o módulo Referências de conteúdo em qualquer aplicação GRC.
   Por exemplo, você pode navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Administração** > **Referências de conteúdo**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



2. Clique em **Nova**.



3. Forneça um **Nome**, um Número de **versão** e uma **Descrição** para o novo marcador.

> **Nota:**
> O número da **versão** pode ser a versão do software lançada a partir de ServiceNow Store

4. Clique em **Enviar**.
O novo marcador de referência de conteúdo é adicionado à lista e está disponível no módulo Referência de conteúdo nas aplicações GRC Gestão de auditorias, Gestão de políticas e conformidadee Gestão de riscos.

Gerenciar problemas

Você pode medir a eficácia do programa de gestão de riscos da sua empresa pela rapidez com que ele identifica e reage a problemas de risco e conformidade.

Os problemas podem ser enviados usando dois métodos, dependendo do tipo de usuário envolvido:

- Funcionários e usuários comerciais da sua empresa podem identificar automaticamente um problema e enviá-lo por meio do ServiceNow® Portal de serviços. Após o envio, um problema de triagem é criado automaticamente e o processo de triagem de problemas é iniciado.
- GRC usuários podem criar manualmente um problema de dentro de sua instância para documentar observações e correções de auditoria e problemas de conformidade e risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Vários tipos de problemas também podem ser gerados automaticamente nas seguintes condições (esses tipos de problemas não são triados):

- Problema de controle: criado quando uma certificação de controle é concluída, indicando que o controle não está implementado ou quando um indicador falha.
- Problema de teste de controle: criado quando um teste de controle é encerrado e concluído com a eficácia de controle definida como **Ineficaz**.

Os objetivos da gestão de problemas

Os objetivos da gestão de problemas incluem:

- Eliminando ruídos.
- Consolidando problemas duplicados.
- Foco em problemas que expõem a organização ao maior risco.
- Identificar e priorizar ações de correção.
- Identificar novos problemas nas operações de negócios.
- Análise de fraquezas operacionais em políticas, processos e controles.

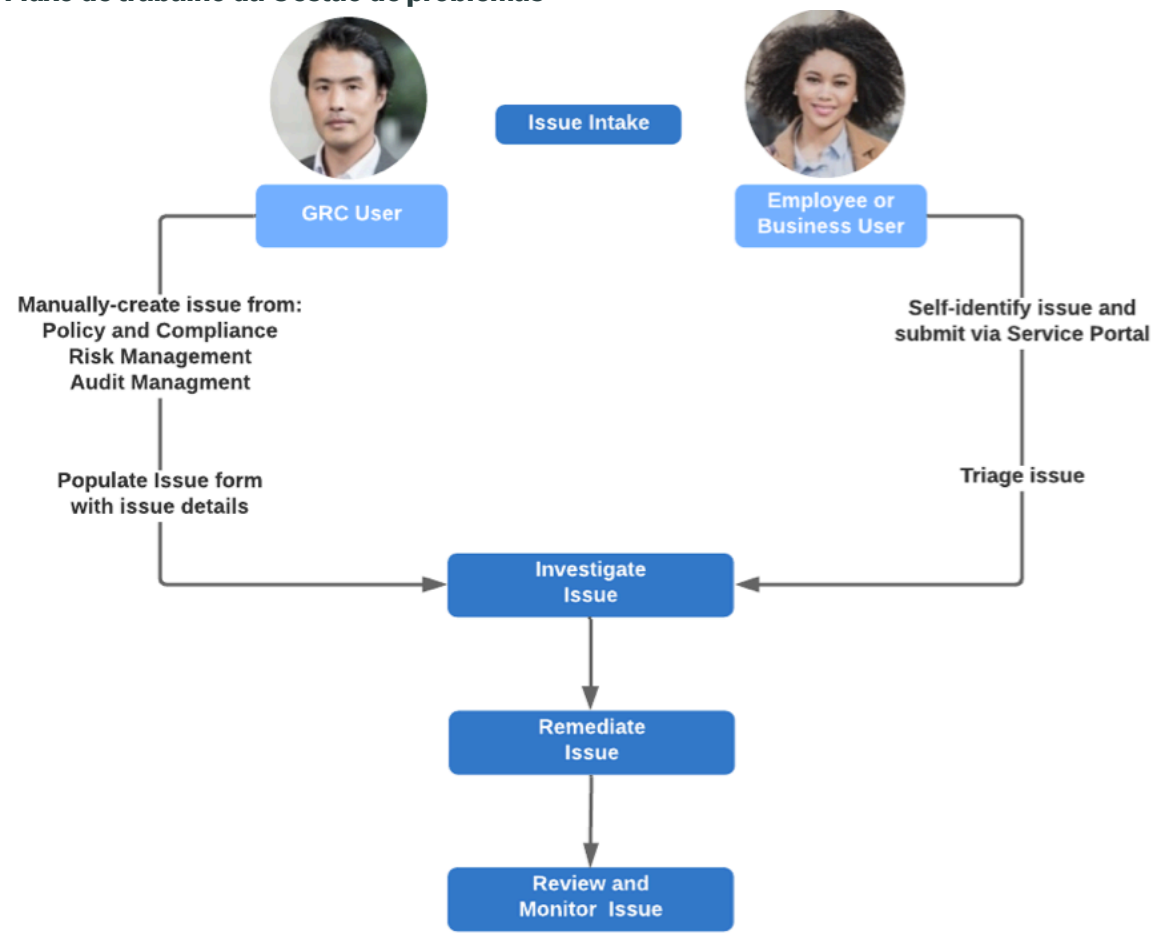
Fluxo de trabalho e ciclo de vida da gestão de problemas

Ao corrigir problemas, os controles podem ser mantidos em conformidade e o risco pode ser reduzido. O fluxo de trabalho e o ciclo de vida da Gestão de problemas são ilustrados e descritos aqui.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho da Gestão de problemas



Ciclo de vida da Gestão de problemas

Fase	Descrição
Ingestão de problema	Conforme descrito anteriormente, os problemas podem ser enviados usando dois métodos, dependendo do tipo de usuário envolvido: • Funcionários e usuários comerciais em sua empresa podem identificar um problema e enviá-lo por meio do ServiceNow® Portal de serviços. Após o envio, um problema de triagem é criado automaticamente e o processo de triagem de problemas é iniciado. • GRC usuários podem criar manualmente um problema de dentro de sua instância. Esses tipos de problemas não são triados.
Investigar o problema	Durante a fase de investigação, é determinado se o problema requer um estudo adicional. Se uma triagem estiver sendo realizada, o problema de triagem será atribuído a uma equipe de triagem para análise. A equipe de triagem pode solicitar mais informações do criador do problema. Opcionalmente, a equipe

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ciclo de vida da Gestão de problemas

Fase	Descrição
	também pode enviar o problema para o gerente de conformidade, gerente de risco ou gerente de triagem com um resultado de triagem.
Corrigir o problema	Depois que a equipe confirma o problema, as etapas necessárias para corrigi-lo são executadas. Se uma triagem tiver sido realizada, o problema de triagem será convertido em um problema real ou evento de risco. A equipe também pode decidir rastrear o problema como uma recomendação ou fechá-lo como um não problema.
Revisar e monitorar o problema	Antes de encerrar o problema, o proprietário da apólice o revisa e aprova. A revisão também permite que a organização: • rastrear tarefas atrasadas • linhas do tempo de problemas de parâmetro de comparação • identificar onde as perdas poderiam ter sido mitigadas • reduzir lacunas no futuro

Problemas no espaço

Você pode rastrear todos os seus problemas ou um problema específico no espaço. Os problemas são listados no módulo **Problemas** na exibição de lista do espaço.

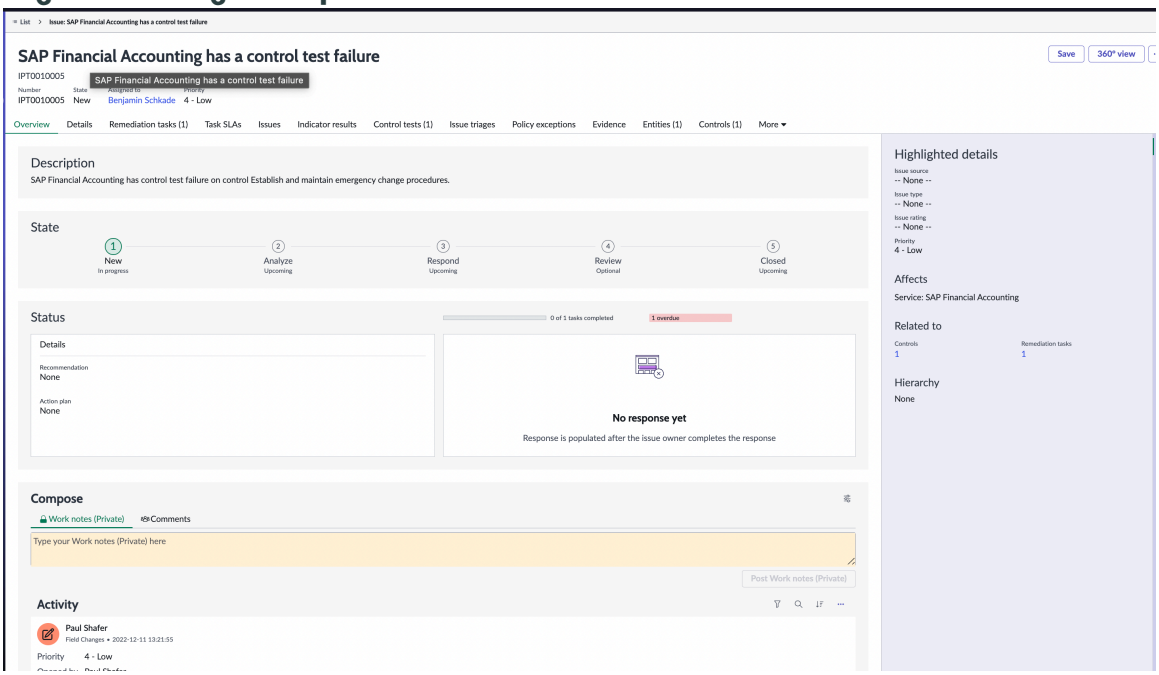
Visão geral

O formulário de problema exibe os detalhes sobre seus problemas. Você pode ver informações sobre a descrição de um problema, estado, status, anotações de trabalho e qual atividade ocorreu até o momento. As informações sobre um problema são organizadas em diferentes guias, como a guia **Visão geral** e a guia **Detalhes**, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página de visão geral do problema



Na guia **Detalhes**, você pode encontrar informações sobre o problema, atribuição, programação, agrupamento de problemas, plano de ação, confidencialidade e atividade e configurações.

Nota:
A seção de detalhes foi removida da guia **Detalhes**.

Associando objetos que estão relacionados a um problema

GRC usuário ou usuário de negócios ou usuário de negócios lite de personas do problema pode associar objetos, como controle, risco, evento de risco, entidades, compromissos, objetivos de controle, declarações de risco, políticas, documentos de autoridade ou atividades de processamento, ou remover os objetos existentes que estão relacionados ao problema.

Por exemplo, considere uma entidade que você pode selecionar como uma lista relacionada. Você pode adicionar as outras entidades relacionadas ou remover as entidades existentes usando os botões de IU **Adicionar** ou **Remover** do formulário da entidade.

As listas relacionadas no formulário de problema exibem as dependências relacionadas aos problemas. A tabela a seguir lista uma descrição das guias e da barra lateral no formulário Problema.

Guias e barra lateral no formulário de problema

Guia	Descrição
Visão geral	Visão geral de um problema, como descrição, estado, status, anotações de trabalho e atividade.
Detalhes	Detalhes sobre um problema, como atribuição, programação, agrupamento de problemas, plano de ação, confidencialidade, atividade, configurações e anotações de trabalho. A seção Agrupamento de problemas fornece informações de agrupamento,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias e barra lateral no formulário de problema

Guia	Descrição
	como Problema primário e Regra de grupo de problemas. Quando o agrupamento de problemas avançado está habilitado, ele mostra o campo de **nível de grupo**, indicando se é um problema primário, secundário ou autônomo. Também mostra o campo **Método de gestão**, indicando se ele é gerenciado a partir de problemas primários ou secundários individualmente.
Detalhes realçados	Informações realçadas, como origem do problema, tipo de problema, classificação do problema, prioridade, efeitos, relacionado a e hierarquia.
Afeta	Entidades afetadas por este problema.
Relacionado a	Contagem dos diferentes objetos afetados por este problema, como controles, riscos, políticas, documentos de autoridade, compromissos, tarefas de mudança regulatória, tarefas de correção e eventos de risco.
Hierarquia	Hierarquia de problemas.

A tabela a seguir lista as listas relacionadas na seção Problemas.

Listas relacionadas na seção Problemas

Listas relacionadas	Descrição
Tarefas de correção	Detalhes das tarefas de correção, como nome, número, estado, atribuído a, prioridade, data de término planejada e data real.
ANS de tarefas	Detalhes dos acordos de nível de serviço (ANSs) da tarefa, como definição do ANS, tipo, meta, fase, tempo comercial restante, tempo comercial decorrido, porcentagem comercial decorrida, hora de início e hora de parada.
Problemas	Detalhes dos problemas relacionados, como nome, número, origem do problema, tipo de problema, estado, gerenciador de problemas, atribuição, prioridade e data de vencimento.
Resultados do indicador	Detalhes dos resultados do indicador, como nome, resultado, indicador e proprietário dos dados.
Testes de controle	Detalhes dos testes de controle, como nome, número, primário, atribuído a, estado, data de início planejada e data de término planejada.
Triagens de problemas	Detalhes das triagens do problema, como nome, número, origem, tipo de problema, estado, subestado, responsável pela triagem e revisor.
Exceções às políticas	Detalhes das exceções à política, como nome, número, solicitante, motivo, política, objetivo de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listas relacionadas na seção Problemas

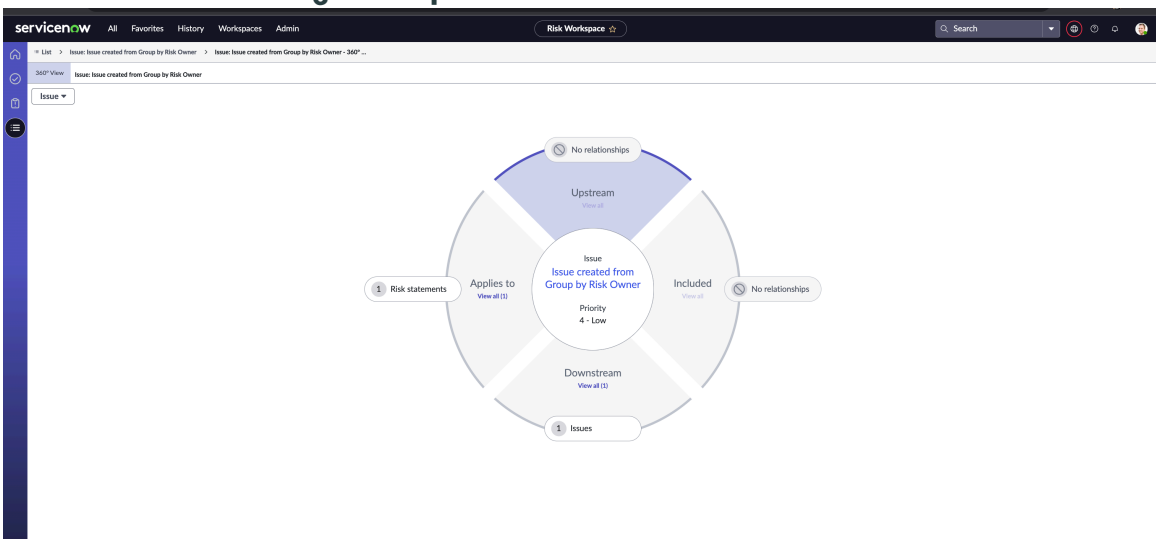
Listas relacionadas	Descrição
	controle, estado, subestado, válido de, válido até e classificação de risco.
Evidência	Detalhes da evidência, como nome, número, evidência para, motivo da solicitação, estado, subestado, solicitante, atribuído e data de vencimento.
Entidades	Detalhes das entidades, como entidade, descrição, classe e proprietário.
Controles	Detalhes dos controles, como nome, número, entidade, função, estado, status, isenção, proprietário e descrição.
Riscos	Detalhes dos riscos, como nome, número, entidade, declaração de risco, grupo responsável, proprietário, estado e metodologia de avaliação de risco.
Compromissos	Detalhes dos compromissos, como nome, número, tipo, líder do compromisso, estado, data de início planejada do compromisso e término planejado do compromisso.
Objetivos do Controle	Detalhes dos objetivos de controle, como nome, ID de origem, origem, primário, categoria, classificação, tipo e conformidade.
Declarações de Risco	Detalhes das declarações de risco, como nome, estrutura, categoria, descrição e status de apetite.
Políticas	Detalhes das políticas, como nome, tipo, proprietário, estado, válido de, válido para e pontuação de conformidade.
Documentos de autoridade	Detalhes dos documentos de autoridade, como nome, nome comum, tipo e pontuação de conformidade.
Eventos de risco	Detalhes dos eventos de risco, como evento de risco, entidade primária, tipo de evento, subtipo, estado, data da descoberta, perda líquida, perda esperada e impacto não financeiro.
Atividades de processamento	Detalhes das atividades de processamento, como a atividade de processamento, a categoria da atividade de processamento, o proprietário e o analista de privacidade.

O exemplo a seguir mostra uma exibição de 360 graus de todo o relacionamento de um problema selecionado, como problemas ascendentes, problemas descendentes, controles e tarefas de correção que estão associados ao problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

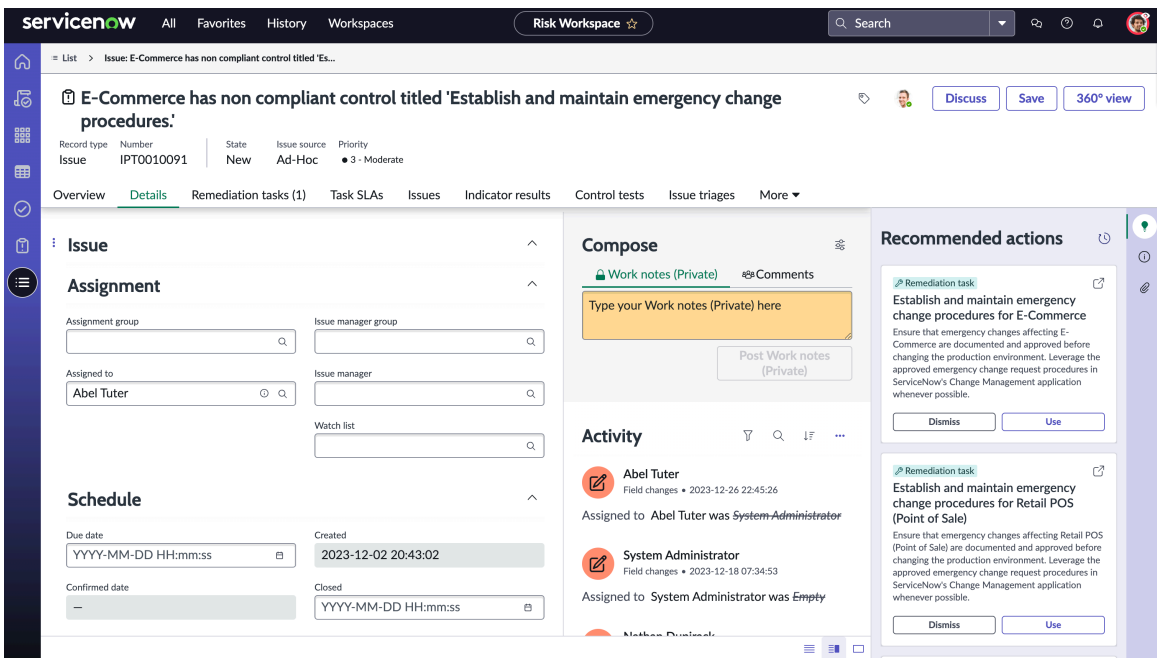
Relacionamento de 360 graus do problema



Rações recomendadas

Ações recomendadas são sugestões geradas pelo sistema que podem ajudá-lo a selecionar rapidamente uma tarefa de correção ou atribuir um problema à pessoa correta.

Ações recomendadas das tarefas de correção



Conforme mostrado na figura, as ações recomendadas para tarefas de correção são mostradas no painel do lado direito. Você pode ver a lista de ações recomendadas e executar o seguinte:

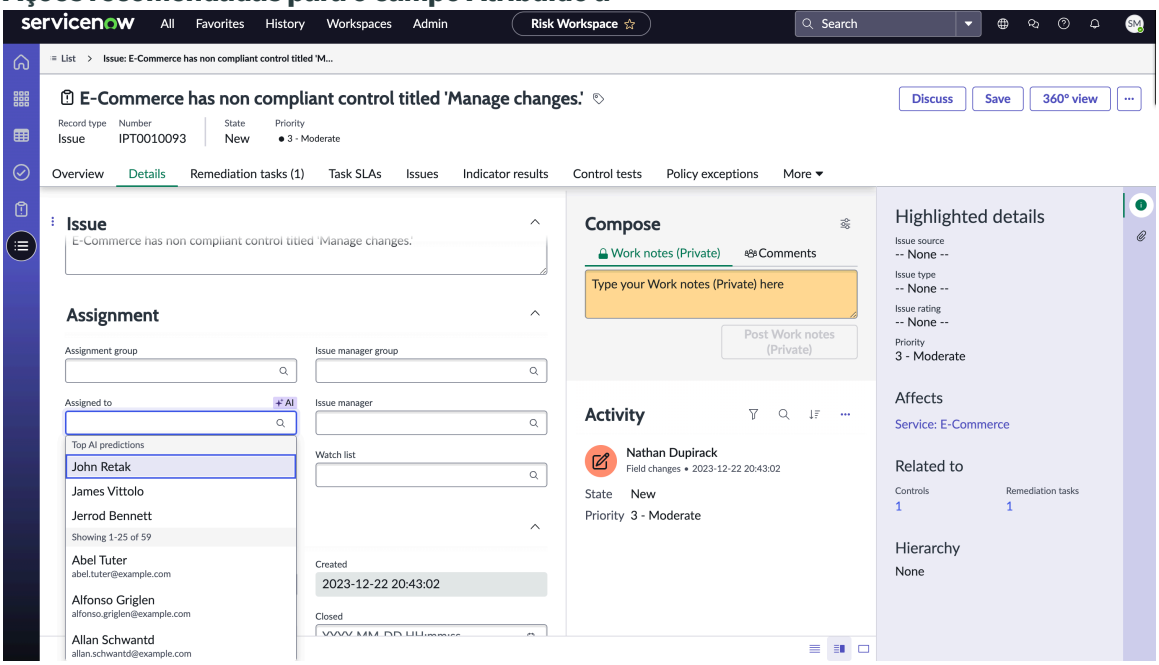
- **Usar**: quando você clicar no botão **Usar**, um formulário será mostrado com dados preenchidos previamente. Você pode atribuir a qualquer usuário usando o campo **Atribuído a** e selecionar **Salvar**. Você pode ver este registro na guia **Tarefas** de correção.
- **Ignorar**: se você não quiser usar a ação recomendada, selecione **Ignorar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
As recomendações são mostradas somente para as funções [GRC Usuário de negócios e GRC Usuário de negócios – Lite quando é o usuário a quem o problema está atribuído.

Ações recomendadas para o campo Atribuído a



Conforme mostrado na figura,] recomendações geradas pelo sistema são mostradas para o campo **Atribuído a**. Você pode ver as três principais previsões (John Retak, James Vittolo e Jerrod Bennett) acima da lista de usuários em ordem alfabética.

Como configurar um relacionamento de problema

Se um problema não for reutilizável e você souber que vários problemas semelhantes foram criados para diferentes controles, declarações de risco ou objetivos de controle, ainda poderá configurar o relacionamento do problema para reutilizar o problema na aplicação GRC.

Você pode evitar a duplicação de problemas reutilizando o mesmo problema. Tudo o que você precisa fazer é adicioná-lo a diferentes objetos. Quando um problema está vinculado a um controle ou risco, ele é automaticamente vinculado à entidade, ao objetivo de controle ou à declaração de risco desse controle ou risco.

Usando a guia **Configuração de relacionamento** do problema no módulo Administração do GRC, você pode adicionar um problema a diferentes objetos.

Nota:
Este módulo ficará visível somente se você tiver os espaços instalados.

Para instalar um espaço, consulte Adição de um espaço .

Você também pode desabilitar um relacionamento de problema interrompendo a vinculação automática dos objetos relacionados a um problema. Para obter mais informações, consulte Configurar um relacionamento de problema.

Configurar um relacionamento de problema

Habilite ou desabilite um registro de configuração de relacionamento do problema para que você possa vincular automaticamente um problema aos objetos relacionados na aplicação GRC.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

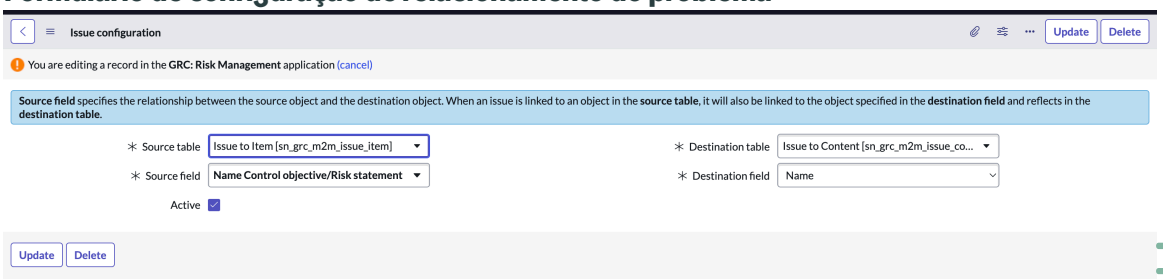
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.admin.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração do GRC** > **Configurações de relacionamentos do problema**.
2. Selecione qualquer registro para o qual você deseja configurar o relacionamento do problema.
3. Habilite ou desabilite os registros de configuração marcando ou desmarcando o campo **Ativo**.

Formulário de configuração de relacionamento do problema



Para obter mais informações sobre os campos no formulário de configuração de relacionamento do problema, consulte Formulário de configuração de relacionamento do problema.

Formulário de configuração de relacionamento do problema

Use o formulário Configuração de relacionamento do problema na aplicação GRC para vincular automaticamente um registro de destino a um problema quando ele estiver vinculado ao registro de origem.

Formulário de configuração de relacionamento do problema

Campo	Descrição
Tabela de origem	Tabela Muitos para Muitos (MtoM) na qual o registro original é criado quando você vincula um problema a um objeto. Por exemplo, se você vinculou um problema a um controle, o registro de relacionamento será criado nesta tabela.
Tabela de destino	Tabela de destino em que o registro é criado quando o problema está vinculado ao objeto de destino. Por exemplo, digamos que você selecionou o problema para vincular a um controle no campo **Tabela de origem**. O problema está vinculado à entidade do controle se você selecionou o problema para vincular ao MtoM da entidade no campo da **tabela de destino**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração de relacionamento do problema

Campo	Descrição
Campo de origem	Campo de origem que exibe o relacionamento entre o objeto de origem e o objeto de destino.
Campo de destino	Campo de destino que contém o objeto que está vinculado ao problema no **campo da tabela Destino.** Por exemplo, se você selecionou o problema para vincular a um relacionamento de entidade no campo da **tabela Destino**, o valor do campo de destino será entidade. **Nota:** Os tipos de objeto selecionados no campo de origem e no campo de destino devem ser os mesmos tipos.

Nota:

- **Objeto de origem**: é o objeto original vinculado a um problema manualmente.
- **Objeto de destino**: é o objeto que é vinculado automaticamente ao problema devido à configuração do relacionamento do problema.

Agrupar problemas no espaço

Agrupe problemas em seus espaços para organizar e gerenciar problemas relacionados. O agrupamento de problemas semelhantes pode simplificar seu fluxo de trabalho e economizar tempo.

Antes de Iniciar

Função necessária:risk_admin,risk_manager ou sn_risk.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O agrupamento de problemas em um item primário pode simplificar seu fluxo de trabalho e economizar tempo. Todos os problemas secundários são gerenciados em um único primário, facilitando o acompanhamento e a resolução deles coletivamente. Você pode agrupar diferentes tipos de problemas em um único primário quando os problemas pertencerem ao mesmo projeto ou auditoria para obter uma visão holística de como diferentes problemas são gerenciados. Agrupar problemas em um item primário ajuda a organizá-los e priorizá-los, reduzindo a redundância na resolução de problemas semelhantes e garantindo que os problemas sejam resolvidos de maneira coordenada.

Você pode habilitar a propriedade da **funcionalidade de agrupamento de problemas avançado** para usar os recursos avançados de agrupamento de problemas, como métodos de gerenciamento para agrupamento de problemas e transformação de problemas autônomos em primários. Para obter mais informações, consulte Propriedades GRC.

Importante:
Ao agrupar problemas com a confidencialidade habilitada, você pode adicionar problemas secundários confidenciais somente em um problema primário confidencial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Risco** > **Espaço de risco**.
   Você pode navegar até o seu espaço específico.
2. Selecione a lista  ícone e navegue até os problemas.
3. Marque as caixas de seleção ao lado dos problemas que você deseja agrupar.
4. Selecionar **Grupo**
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de problemas do grupo

Campo	Descrição
Tipo de grupo	Opção para selecionar o tipo de grupo. As opções disponíveis são as seguintes: ○ **Criar um grupo**: opção para criar um novo problema primário para formar um grupo. ○ **Adicionar a um grupo existente**: opção para criar um grupo com um problema primário existente. ○ **Tornar problema autônomo como primário**: opção para selecionar um problema autônomo existente e torná-lo primário para criar um grupo. **Nota:** A opção **Tornar problema autônomo como primário** só estará disponível se a propriedade **Funcionalidade de agrupamento de problemas avançada** estiver habilitada. Para obter mais informações, consulte Propriedades GRC.
Nome do problema primário	Nome do novo problema primário. Este campo aparece somente quando **Criar um grupo** é selecionado no campo **Tipo de grupo**.
Problema primário	Opção para selecionar um problema primário existente ou para selecionar um problema autônomo existente e torná-lo primário. Este campo aparece somente quando **Criar um grupo** ou **Tornar problema autônomo como primário** é selecionado no campo **Tipo de grupo**.
Método de gestão	Opção para especificar se o problema é gerenciado a partir de um problema primário ou como um problema secundário individual. As opções disponíveis são as seguintes: ○ **Gerenciar primário**: quando você seleciona o método de gestão como **Gerenciar primário**, os problemas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	secundários herdam os valores dos campos **Estado**, **Resposta**e **Explicação** do problema primário. ○ **Gerenciar secundário**: quando **Gerenciar secundário** é selecionado, o problema secundário mantém seus próprios campos **Estado**, **Resposta**e **Explicação** individualmente. **Nota:** O campo **Método de gestão** só estará disponível se a propriedade **Funcionalidade de agrupamento de problemas avançada** estiver habilitada. Para obter mais informações, consulte Propriedades GRC.
Descrição	Informações adicionais sobre o grupo de problemas.

6. Selecionar **Grupo**

Separação de domínios em GRC

Esta é uma visão geral da Separação de domínios e das aplicações Governança, risco e conformidade. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral do Domain Separation

O Domain Separation é melhor para os clientes que:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Precisam impor a segregação de dados absoluta entre entidades de negócios (separação de dados).
- Personalizam as definições do processo de negócios e as interfaces do usuário para cada domínio (administração delegada).
- Mantenha alguns processos e emissão de relatórios globais em uma única instância.

Esses usuários podem optar por expandir ou recolher o escopo do domínio para mostrar ou ocultar dados de outros domínios.

Nota:
Os usuários sempre têm acesso aos dados de domínios que foram concedidos explicitamente a eles pela visibilidade do domínio.

Como o Domain Separation funciona no GRC

- Embora o GRC ofereça suporte à separação de dados, a separação de lógica e processo não é totalmente compatível.

- Muitos tipos de registros no GRC são gerados automaticamente por meio de processos do usuário. Entidades, controles, riscos, indicadores e testes de controle são campos que podem ser gerados automaticamente. Para registros gerados automaticamente, o domínio do registro é determinado pelo iterador de domínio configurado para o trabalho. Caso contrário, o padrão será o domínio padrão (se definido) ou o domínio global. Para registros gerados manualmente, o domínio é derivado do domínio do usuário que cria o registro.

  A geração automática deve ser lembrada ao trabalhar em uma implementação de GRC separada por domínio. Os usuários devem ter certeza de que estão criando/gerando registros no nível de domínio correto para que eles fiquem visíveis para o conjunto correto de usuários.

  Por exemplo, suponha que você tenha domínios semelhantes a:

  - Global
  - Superior
    - Domínio A
    - Domínio B

- Se você tiver um risco ou controle que deseja que seja avaliado por usuários nos domínios A e B, o risco ou controle deverá ser gerado ou criado manualmente no nível global. Se o risco ou controle for criado no Domínio B, você não poderá recriar o risco ou controle no Domínio A devido à indexação.
- Se você tiver um risco ou controle que deseja que seja avaliado por usuários no TOP e no Domínio A, poderá criar o risco ou controle no Domínio A.

A menos que os riscos e controles estejam no domínio Global, os usuários não devem atribuir riscos ou controles em um domínio superior a usuários em um domínio inferior. No exemplo acima, se você tiver um controle no domínio TOP, não deverá atribuí-lo para certificação a usuários nos Domínios A ou B, pois esses usuários não terão acesso ao controle; portanto, o questionário de certificação ou avaliação não seria gerado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Da mesma forma, os usuários não devem atribuir objetivos de controle e declarações de risco em um domínio superior a certificações e avaliações em um domínio inferior. Caso contrário, o questionário de certificação ou avaliação não seria gerado.

Caso de uso

Os dados de GRC para TI podem ser separados dos dados de GRC de outros departamentos. Cada área de negócios que usa a aplicação GRC pode ter dados separados que não podem ser compartilhados com outros departamentos. Portanto, cada departamento pode ter suas próprias entidades, políticas, controles, riscos e assim por diante.

Ao observar um controle do domínio de TI, o usuário pode optar por expandir o escopo do domínio para mostrar valores do domínio Finanças ou recolher o escopo do domínio para mostrar somente os controles que correspondem ao domínio de TI.

Por padrão, o Domain Separation adiciona um campo de domínio às tabelas Tarefa [task]e Itens de configuração [cmdb_ci] e suas extensões.

Você pode estender o Domain Separation para todas as novas tabelas criadas, adicionando um campo sys_domain à definição do dicionário da tabela. Por padrão, o sistema separa por domínio as tabelas de plataforma e de aplicação de linha de base quando apropriado.

Aviso:
A ServiceNow não recomenda tabelas de plataforma com separação de domínio (qualquer tabela com o prefixo sys_, como as tabelas Entrada de Dicionário [sys_dictionary]e Substituição de Entrada de Dicionário [sys_dictionary_override]), pois isso pode produzir resultados inesperados.

Nesse caso de uso, scripts de cliente, regras de negócios, fluxos de trabalho, processos e assim por diante podem ser separados por domínio.

Embora o comportamento oferecido com o Domain Separation forneça suporte a vários locatários, a multilocação ainda está contida em uma única instância. Isso significa que algumas propriedades globais, alguns dados globais e alguns processos globais são compartilhados em todos os domínios. Por exemplo, a opção do sistema "Lembrar minhas informações" na página de login é global e não pode ser especificada por domínio.

Se você precisar da separação completa e total de todas as propriedades do sistema e não precisar de relatórios globais ou processos globais, instâncias separadas são a melhor opção.

Como os valores de domínio são alocados para objetos GRC

Registros que são gerados automaticamente, o domínio do registro é determinado pelo iterador de domínio configurado para o trabalho. A tabela a seguir mostra como os valores de domínio são alocados para diferentes objetos do GRC:

Objetos GRC	Origem do domínio
Entidade	Obtém o valor do domínio de Aplicar_para.
Entidade para tipo de entidade	Obtém o valor do domínio do tipo de entidade.
Avaliação de item	Obtém o valor de domínio do item (risco ou controle).
Problema	Obtém o valor de domínio do item (risco ou controle).
Entidade para objeto de informação	Obtém o valor do domínio da entidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Objetos GRC	Origem do domínio
Indicador	Obtém o valor do domínio do controle ou risco.
Tarefa de Indicador	Obtém o valor do domínio do indicador.
Dados de suporte	Obtém o valor do domínio do indicador.
Resultado do Indicador	Obtém o valor do domínio do indicador.

Nota:
Quando a origem do domínio for global ou nula, o domínio desse objeto será definido como Padrão.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

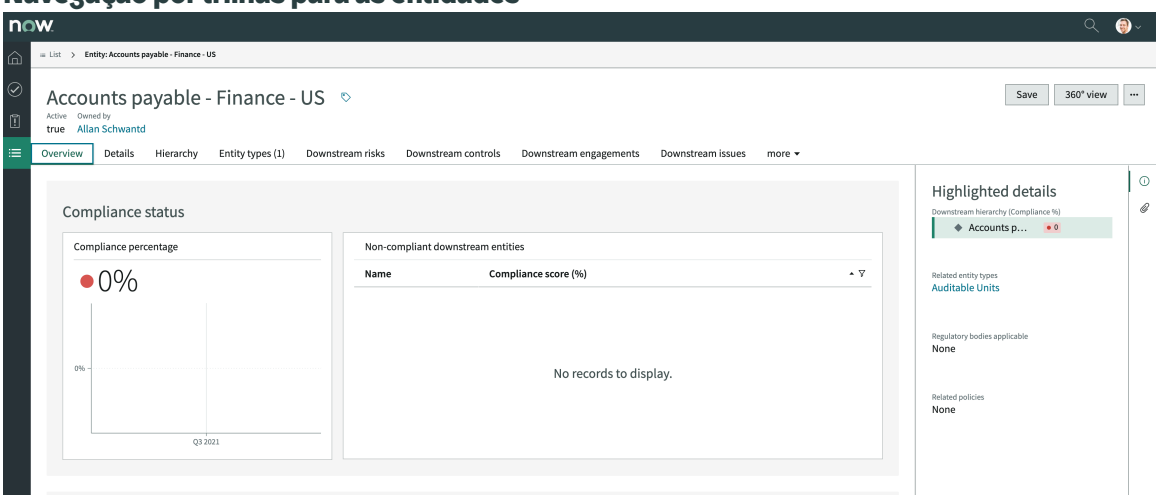
Navegação por trilha

A versão ServiceNow® Xanadu oferece suporte à navegação por trilhas para todos os módulos GRC. As trilhas fornecem um caminho do navegador para navegar em uma hierarquia de páginas vinculadas com conteúdo relacionado.

As trilhas fornecem contexto, consistência e familiaridade para os usuários. A navegação no estilo de trilha fornece uma trilha digital do ponto de partida do usuário até o conteúdo atual, com a capacidade de navegar até cada link.

Use a navegação de estilo de trilha que fornece um caminho do navegador para navegar em uma hierarquia de páginas vinculadas com conteúdo relacionado. As trilhas oferecem uma forma rápida de navegação de filtro. Eles são ordenados da esquerda para a direita. A condição à esquerda é a mais geral e a condição à direita é a mais específica. Por exemplo, você pode ver o caminho de navegação das entidades na exibição do espaço:

Navegação por trilhas para as entidades



O caminho de navegação **Lista** > **Entidade: Contas a pagar-Finanças-EUA** no exemplo indica que você pode navegar até a página Contas a pagar - Finanças - EUA no menu Entidade na exibição de lista. Clicar em qualquer link no caminho retorna para a tela selecionada.

Gestão de taxonomia no GRC

A taxonomia é usada para organizar, classificar e rotular os elementos do conteúdo não estruturado. O conteúdo é organizado em elementos granulares que fornecem mais informações sobre o contexto do conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use a nova aplicação GRC: gestão de taxonomia para gerenciar categorias para sua classificação de conteúdo nos módulos GRC usando o módulo de taxonomia. Além disso, você pode usar a aplicação GRC: gestão de taxonomia para armazenar sua taxonomia. A aplicação GRC: gestão de taxonomia é instalada automaticamente com a aplicação GRC: Gestão de políticas e conformidade.

Isso ajuda a adaptar e reutilizar o conteúdo com eficiência em diferentes segmentos e produtos. A aplicação GRC: gestão de taxonomia armazena a taxonomia e fornece uma maneira de mapear as taxonomias por meio de um componente de IU para todos os módulos GRC.

A nova aplicação GRC: gestão de taxonomia oferece os seguintes benefícios:

- Ele fornece um melhor alinhamento com os regulamentos.
- Ele categoriza e classifica o conteúdo regulatório facilmente no módulo GRC.
- Ele configura uma taxonomia interna ou mapeia a taxonomia de um provedor externo para categorizar diferentes tipos de objetos de biblioteca, como Documentos de autoridade e Citações.
- Ele fornece os seguintes elementos de classificação prontos para uso (OOTB):
  - Tipo de conteúdo
  - Jurisdição
  - Órgão regulador
  - Setor
  - Tema
- Ele oferece a flexibilidade de adicionar as novas categorias de taxonomia com um novo registro de classe de taxonomia, além das categorias de taxonomia prontas para uso (OOTB).
- Ele ajuda a simplificar a conformidade regulatória, rastrear os requisitos regulatórios e atualizar os regulamentos externos.

Nota:
Se você baixou a aplicação Gestão de mudanças regulatórias anteriormente e está atualizando para a versão Xanadu do GA, copie os dados das tabelas de taxonomia antigas para as novas tabelas de taxonomia.

Tradução automática

Módulo de configurações da página principal

Os administradoresGRC agora podem configurar as páginas principais da visão geral de tarefas e problemas nos espaços usando o módulo GRC Configurações da página principal na interface do usuário clássica. A função necessária para configurar as tarefas, problemas e outros itens no módulo Configurações da página principal é a função sn_grc_workspace.task_admin. GRC administradores são atribuídos à função sn_grc_workspace.task_admin por padrão.

Módulo de configurações da página principal

O módulo GRC Configurações da página principal exibe os seguintes módulos:

- Configuração da página de tarefas
- Configuração da página do problema

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Módulo de configuração da página de tarefas

O módulo Configuração da página de tarefas na interface do usuário clássica exibe as configurações relacionadas à seção Tarefas nas páginas principais dos espaços. As configurações no módulo Configuração da página de tarefas ajudam os usuários a exibir os dados em diferentes espaços.

Somente usuários com a função sn_grc_workspace.task_admin podem configurar as páginas principais de tarefas dos espaços usando o módulo Configurações da página de tarefas na interface do usuário clássica. Os administradores são atribuídos à função sn_grc_workspace.task_admin por padrão.

Os administradores do GRC executam as configurações da página de tarefas, incluindo as configurações de espaços, guias e filtros neste módulo. Com base em todas as condições de filtro aplicadas nos níveis de tabela ou de estado, os usuários podem exibir os dados na página principal de Tarefas no espaço.

Na exibição da página inicial do espaço, os widgets exibidos sobre as tarefas, como Minhas tarefas e Trabalho do meu grupo, são configurados usando o Construtor de IU. Clicar nesses widgets na exibição da página inicial direciona os usuários para a página Tarefas no espaço.

Para o espaço de auditoria, o espaço de conformidade, o espaço de privacidade e o espaço de risco, as seguintes guias pré-configuradas são enviadas por padrão:

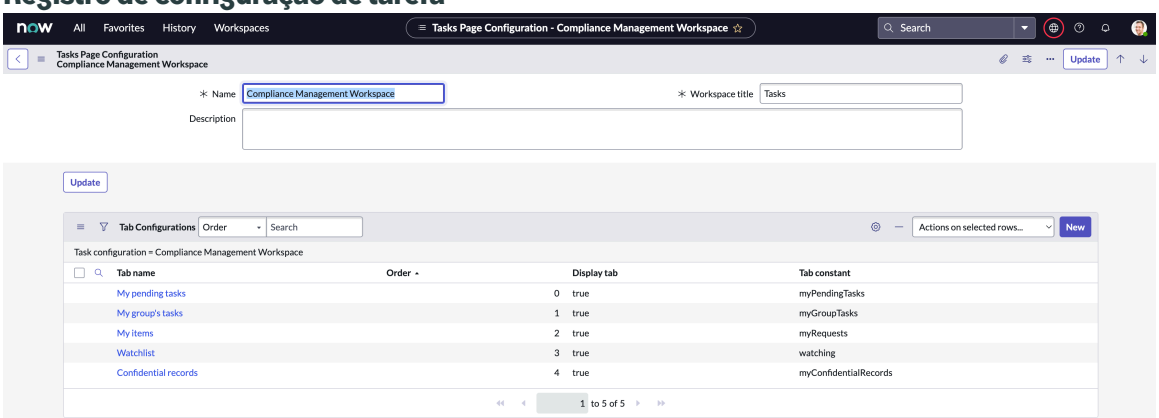
- Minhas tarefas pendentes
- Minhas tarefas de grupo
- Meus Itens
- Lista de observação

A partir da versão 14.x da aplicação GRC: Elementos comuns de espaço, os administradores com a função sn_grc_workspace.task_admin podem adicionar ou remover as guias no registro de configuração de tarefa. Eles também podem priorizar ou ordenar as guias em uma sequência. Quando uma guia é criada no registro de configuração de tarefa no módulo de configuração da página de tarefas, ela é exibida na IU do espaço.

Os administradores de tarefa podem mudar a ordem das guias na IU. Se a mesma ordem estiver configurada para duas guias, as guias serão exibidas em ordem alfabética.

A imagem a seguir mostra o registro de configuração de tarefa atualizado.

Registro de configuração de tarefa



Os administradores do GRC podem configurar os nomes dos registros de configuração de tarefa que são exibidos nas páginas principais. Os administradores podem fazer o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Atualize o nome e a descrição do registro na interface do usuário clássica. Somente administradores podem exibir esses dados na interface do usuário clássica. Os usuários finais não podem exibir esses dados na exibição do espaço.
- Atualize o título do espaço exibido na página principal de Tarefas no espaço. Os usuários finais podem exibir esses dados na exibição do espaço.
- Atualize o título da tabela aplicável, a condição do filtro e os nomes das colunas.
- Atualize as condições de filtro das guias.
- Filtre os registros com base na seleção de grupo para a tabela aplicável.
- Adicione, atualize, remova ou substitua os rótulos de estado das tabelas.
- Atualize o tipo da guia, como guia de grupo ou guia normal.

Atualizar o registro de configuração da página de tarefas

Atualize o registro de configuração da página de tarefas na interface do usuário clássica para exibir as configurações de tarefa em vários espaços. O registro de configuração da página de tarefas exibe as configurações que um usuário final pode exibir na página principal Minhas tarefas em cada espaço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.admin, sn_grc_workspace.task_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores do GRC podem configurar as tarefas que os usuários do espaço podem exibir no espaço. As seguintes guias são usadas para configurar as tarefas e são fornecidas por padrão para cada espaço:

- Minhas tarefas pendentes
- Minhas tarefas de grupo
- Meus Itens
- Lista de observação

Dependendo da seleção do espaço, essas guias configuráveis são exibidas no espaço. Os administradores do GRC podem modificar essas guias usando o módulo Configurações da página principal.

Os filtros de estado ou de segundo nível estão disponíveis para as guias Minhas tarefas pendentes, Tarefas do meu grupo, Meus itens e Lista de observação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Configurações da página principal do GRC** > **Configuração da página de tarefas**.
   O registro de configuração da página de tarefas exibe os registros de configuração de cada um dos seguintes espaços:
   - Espaço de auditoria
   - Espaço de Conformidade: exibido no módulo Política e Conformidade.
   - Espaço de resiliência operacional
   - Espaço de privacidade
   - Espaço de gestão de mudanças regulatórias: exibido no módulo Política e conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Espaço de risco
- Portal de risco
- Espaço de Gestão de Fornecedores

2. Clique no registro de configuração do espaço em que você está trabalhando.
3. No formulário, atualize os campos conforme necessário.

O registro de configuração da página de tarefas do espaço selecionado exibe os seguintes campos.

Registro de configuração da página de tarefas

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração de tarefa exibida no registro de configuração da página de tarefas.
Descrição	Descrição da configuração de tarefa que pode ser atualizada.
Título do espaço	Título da página Minhas tarefas que é exibida no espaço.

A lista relacionada **Configurações da guia** exibe as seguintes guias no registro de configuração da tarefa:

- Minhas tarefas pendentes
- Minhas tarefas de grupo
- Meus Itens
- Lista de observação
- Registros confidenciais

Os seguintes campos de configuração são exibidos para todas as guias no registro de configuração de tarefa:

Campos no registro de configuração de tarefa

Campo	Descrição
Nome da guia	Nome da guia exibida no espaço.
Ordem	Ordem da guia no espaço.
Exibir guia	Opção para exibir a guia na IU. Quando esta opção está habilitada, a guia é exibida na IU. Da mesma forma, quando esta opção está desabilitada, a guia não é exibida na IU.
Habilitar seleção de grupo	Opção para selecionar os grupos no filtro. Quando esta opção está habilitada, os administradores podem filtrar os registros com base na seleção de grupo para a tabela aplicável.

A lista relacionada a cada guia exibe as seguintes informações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista relacionada para cada guia no registro de configuração de tarefa

Campo	Descrição
Tabelas aplicáveis	Lista das tabelas que são exibidas no espaço e que são enviadas com a versão. Essas tabelas são os registros nos quais o usuário pode agir com base nas condições correspondentes. Você pode criar uma nova tabela aplicável ou clicar em uma tabela aplicável existente na lista para atualizar seu registro de configuração. ○ O registro de configuração da tabela exibe os campos relacionados à tabela aplicável selecionada. ○ A lista relacionada Estados do mapa exibe os estados que são aplicáveis à tabela aplicável selecionada. Você pode selecionar um estado e atualizar sua condição de filtro para que ele seja exibido corretamente na guia do espaço.
Estados aplicáveis	Lista dos estados aplicáveis à guia. Esses estados são exibidos no espaço com a coluna Rótulo substituído. Você pode configurar e atualizar o nome do estado adicionando o nome do estado atualizado na coluna Rótulo substituído.

4. Se necessário, na lista relacionada Tabelas aplicáveis, atualize uma tabela existente fazendo o seguinte:

   a. Clique em uma tabela para abrir seu registro de configuração.

   b. Configure os campos **Título da tarefa**, **Tabela**, **Filtro de nível de guia**e **Colunas exibidas** e clique em **Atualizar**.
   Os campos atualizados da tabela selecionada são exibidos para o usuário final no espaço.

   c. Configure o nome do estado adicionando o nome do estado atualizado na coluna Rótulo substituído.

5. Clique na guia **Minhas tarefas pendentes** e atualize os campos de configuração, se necessário.

   A configuração da guia Minhas tarefas pendentes exibe a configuração disponível e a lista das tarefas configuradas na guia.

6. Clique na guia **Tarefas do meu grupo** e atualize os campos de configuração, se necessário.

   A configuração da guia Tarefas do meu grupo exibe a lista das tarefas atribuídas ao seu grupo.

   Nota:
   Você pode configurar o nome da guia Tarefas do meu grupo e seus campos associados semelhantes à guia Minhas tarefas pendentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Clique na guia **Meus itens** e atualize os campos, se necessário.

   A configuração da guia Meus itens exibe a lista de itens que foram criados ou abertos por você.

   Nota:
   Você pode configurar o nome da guia Meus itens e seus campos associados semelhantes à guia Minhas tarefas pendentes.

8. Clique em **Lista** de observação e atualize os campos, se necessário.

   A configuração da guia Minha lista de observação exibe a lista das tarefas para as quais você está na lista de observação.

   Nota:
   Você pode configurar o nome da guia Lista de observação e seus campos associados semelhantes à guia Minhas tarefas pendentes.

9. Clique em **Registros confidenciais** e atualize os campos de configuração, se necessário.

   A configuração da guia Registros confidenciais exibe os registros confidenciais da tabela selecionada.

10. Clique em **Novo** na lista relacionada **Configurações da guia** para adicionar uma nova guia no registro de configuração da tarefa.

    a. No formulário, preencha os campos.

    b. Clique em **Enviar**.
    A nova guia é exibida na IU com as informações dos grupos selecionados.

11. Clique em **Atualizar** para atualizar o registro de configuração da tarefa.

Módulo de configuração da página do problema

O módulo Configuração da página do problema exibe as configurações relacionadas às páginas principais da visão geral dos problemas em vários espaços. Os dados exibidos na página principal da Visão geral dos problemas são configurados usando o módulo Configurações da página de problemas na interface do usuário clássica. A página principal da visão geral dos problemas inclui as páginas Problemas, Triagens de problemas, Status de acompanhamento dos problemas e Observações de auditoria.

A página principal da visão geral dos problemas está disponível nos seguintes espaços:

- Espaço de auditoria
- Espaço de conformidade
- Espaço de privacidade
- Espaço de risco

Os administradores do GRC podem configurar, monitorar e relatar problemas de um espaço ativo mapeando os estados, condições de filtro e tabelas usando o módulo Configuração da página de problemas.

Com base nas configurações realizadas no módulo Configuração da página do problema, os usuários do espaço podem exibir os dados atribuídos a eles na página principal de Visão geral dos problemas no espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os administradores podem executar as seguintes tarefas usando o módulo Configuração da página do problema:

- Crie novos registros de configurações de página de problemas na interface do usuário clássica que são exibidos na página de visão geral de problemas no espaço.
- Configure os problemas relacionados às tabelas, acompanhamento, triagens de problemas e observações para as tabelas selecionadas e rastreie exceções às políticas, evidências e assim por diante.

A página inicial de cada espaço exibe a seção de problemas que fornece as seguintes informações:

- A seção Meus problemas exibe as seções Problemas e Problemas de triagem em um formato numérico. A subseção Problemas exibe detalhes como Atribuído a, Gerenciando, Correção atribuída, Em revisão, Em atraso. A subseção Problemas de triagem exibe detalhes como Atribuído a e Para revisão.
- A seção Problemas do meu grupo exibe as seções Problemas e Problemas de triagem em um formato numérico. A subseção Problemas exibe detalhes como Atribuído a, Gerenciando, Gerente não atribuído, Em revisão, Em atraso. A subseção Problemas de triagem exibe detalhes como Atribuído a, Proprietário não atribuído, Para revisão e Revisor não atribuído.
- A seção Observação exibe detalhes como Problemas de triagem e Tarefas de correção em um formato numérico.

Criar um novo registro de configuração da página do problema

Crie um novo registro de configuração da página do problema no módulo Configuração da página do problema na interface do usuário clássica. O módulo Configuração da página do problema exibe as configurações relacionadas à seção Problemas nas páginas principais dos espaços. O problema recém-criado é exibido na página principal Visão geral do problema no espaço selecionado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.admin

Procedimento

1. Navegar até **Configurações da página principal** > **Configuração da página do problema**.
2. Clique em **Nova**.
   O registro de configuração da página Problema é exibido.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração da página do problema

Campo	Descrição
Nome	Nome configurável do espaço. Este é o nome da guia exibida no espaço.
Guia Problemas	
Tabela	Nome da tabela usada para configurar os problemas que são exibidos no espaço. O campo **Filtro** exibe a condição de filtro que você pode configurar e exibir os registros correspondentes.
Guia Acompanhamento	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Exceções às políticas	Opção para exibir as exceções às políticas na seção Acompanhamento do espaço de Conformidade. **Nota:** No espaço de trabalho Risco, as exceções às políticas não são exibidas por padrão.
Solicitações de evidências	Opção para exibir as solicitações de evidências na seção Acompanhamento no espaço de Conformidade. Esta opção está disponível somente quando o plug-in Advanced core está instalado na instância.
Guia Triagem de problemas	
Esta guia está disponível somente quando o plug-in Advanced core está instalado na instância.	
Mostrar triagens de problemas	Opção para exibir ou ocultar as triagens de problemas no espaço. **Nota:** Para o espaço de Auditoria, esta opção está inativa por padrão.
Tabela	Nome da tabela usada para configurar as triagens de problemas.
Filtrar	Condição de filtro que você pode configurar para exibir os registros correspondentes.
Guia Observações	
Esta guia está disponível somente quando o plug-in Auditoria avançada está instalado na instância.	
Mostrar observações	Opção para exibir ou ocultar as observações de auditoria no espaço. **Nota:** Esta opção é selecionada por padrão para o espaço de Auditoria.
Tabela	Nome da tabela usada para a observação.
Campo	Condição de filtro que você pode configurar e exibir os registros correspondentes.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
Um novo registro de configuração da página do problema é criado.

Vincular um novo registro de configuração da página do problema a um espaço

Crie um novo registro de configuração da página do problema e vincule-o da interface do usuário clássica ao espaço desejado. Depois de vincular o registro de configuração da

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

página do problema, a exibição do espaço exibe as novas configurações na página principal de visão geral dos problemas.

Antes de Iniciar
Para vincular uma nova configuração ao espaço desejado, você precisa atualizar a propriedade `issuePageConfigId` do espaço.

Função necessária: sn_grc.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando uma nova configuração de problema é criada e salva no registro Configurações da página do problema, ela é exibida no espaço somente após vinculá-la ao espaço desejado.

Procedimento
1. Crie uma nova configuração de problema no registro de configurações da página do problema.
   Para obter instruções, consulte Criar um novo registro de configuração da página do problema.
2. Copie o sys_id da nova configuração e anote-o.
   Posteriormente, você usará o sys_id para atualizar o registro de configuração da página do problema.
3. Navegue até a lista Experiências na interface do usuário clássica.
4. Na lista Aplicações de UX, selecione o espaço onde você deseja integrar a mudança.
5. No espaço selecionado, selecione a propriedade `issuePageConfigId`.
6. Na página de propriedades IssuePageConfigId, defina o campo **Valor** como o sys_id da nova configuração e clique em **Salvar**.

Nota:
Vários registros de configuração podem ser configurados no espaço. Mas somente o registro de configuração para o qual o sys_id está configurado na propriedade `issuePageConfigId` é exibido no espaço.

Resultado
A nova definição de configuração da página do problema é exibida na exibição do espaço desejado.

Atualizar um registro de configurações da página do problema

Atualize um registro de configurações de página de problema existente na interface do usuário clássica para atualizar as configurações de página de problema que são exibidas na página principal de visão geral de problemas no espaço. Depois de modificar as configurações no registro de configuração da página do problema, os problemas, as triagens de problemas e o status de acompanhamento dos problemas são exibidos para os usuários no espaço desejado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc.admin

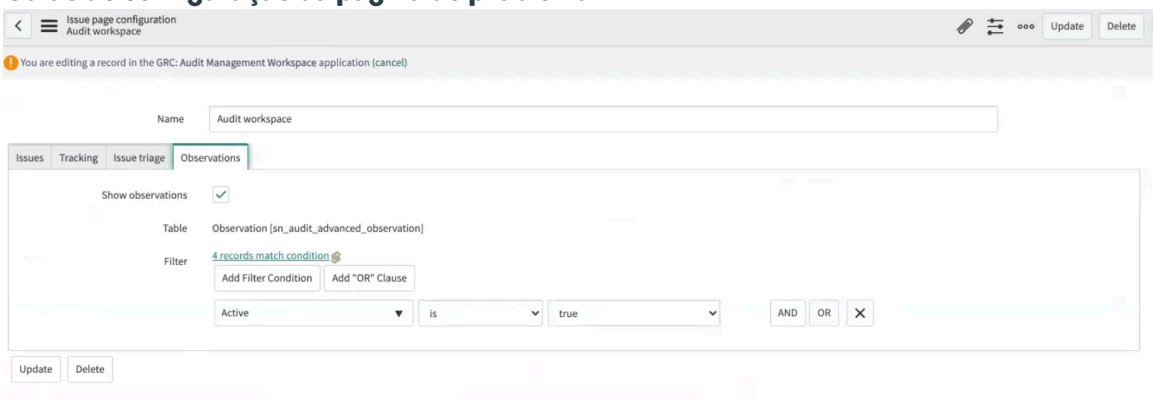
Procedimento
1. Navegar até **Configurações da página principal** > **Configurações da página do problema**.
   Os nomes dos espaços disponíveis são listados no registro Configurações da página do problema.
2. Selecione o registro de configuração do espaço que você deseja atualizar.
   O registro de configuração da página Problema do espaço selecionado exibe uma lista das guias. Você pode verificar as condições do filtro para a tabela selecionada exibida nas respectivas guias e atualizar os campos, se necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Nome: nome da guia exibida no espaço.
- Problemas: configuração a ser executada para exibir o widget de problemas no espaço.
- Triagem de problemas: configuração a ser executada para exibir o widget de triagem de problemas no espaço.
- Acompanhamento: configuração a ser executada para exibir as exceções às políticas e as solicitações de evidências no espaço.
- Observações: configuração a ser executada para exibir as observações de auditoria no espaço.

Guias de configuração da página do problema



3. Na guia **Problemas**, verifique as condições do filtro para a tabela selecionada e atualize os campos, se necessário.
4. Na guia Triagem de **problemas**, verifique as condições do filtro para a tabela selecionada.
5. Na guia **Acompanhamento**, selecione as opções **Exceções às políticas** e **Evidência**.
6. Na guia **Observações**, selecione a opção **Mostrar observações no espaço de auditoria** e atualize a condição do filtro.
   A página exibe o nome da tabela para observações (sn_audit_advanced_observation) e a condição de filtro a ser selecionada, como **Ativo é verdadeiro**.

   Nota:
   O widget Observações é exibido somente no espaço de Auditoria.

7. Para atualizar o registro de configuração da página do problema, clique em **Atualizar**.

Minhas tarefas no espaço

Os administradores do GRC podem configurar as tarefas para usuários individuais e grupos de usuários no módulo Configurações da página principal do GRC. Com base nessas configurações, os usuários do espaço podem exibir as tarefas de usuário individuais, tarefas de grupo de usuários, Meus itens e a lista de observação na página Tarefas na exibição do espaço.

As funções necessárias para configurar e exibir os espaços estão listadas abaixo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções necessárias para definir a configuração da página de tarefas e exibir a página de tarefas nos espaços

Função	Ações associadas à função para o espaço
sn_grc.admin, sn_grc_workspace.task_admin	Configure os registros de configuração da página de tarefas em todos os espaços.
sn_grc.usuário_de_negócios	Exiba a página Tarefas no espaço do Portal de risco.
sn_audit_ws.supervisor, sn_audit_ws.auditor,	Exiba a página Tarefas no espaço de auditoria.
sn_compliance.admin	Configure e exiba a página Tarefas no espaço de Conformidade.
sn_opera_res.admin	Configure e exiba a página Tarefas no espaço da Resiliência operacional.
sn_privacy.admin	Configure e exiba a página Tarefas no espaço de privacidade.
sn_grc_reg_change.it_admin	Exiba a página Tarefas no espaço de Conformidade.
sn_risk_workspace.IT_risk_manager e sn_risk_workspace.operational_risk_manager,	Exiba a página Tarefas no espaço de risco.
sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager	Exiba a página Tarefas no espaço de gestão de fornecedores.

Com base nas tarefas configuradas pelos administradores, as tarefas são exibidas nas seguintes guias nos registros de configuração dos espaços:

- Minhas tarefas pendentes
- Minhas tarefas de grupo
- Meus Itens
- Lista de observação
- Registros confidenciais

Você pode exibir a página Tarefas nos seguintes espaços:

- Espaço de auditoria
- Espaço de resiliência operacional
- Espaço de Política e Conformidade: exibido no módulo Política e Conformidade.
- Espaço de privacidade
- Espaço de gestão de mudanças regulatórias no espaço de política e conformidade
- Espaço de risco
- Portal de risco
- Espaço de Gestão de Fornecedores

Nota:
Meus itens e a lista de observação não são exibidos no Espaço de gestão de fornecedores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Monitorar minhas tarefas na página Tarefas do espaço

Configure e monitore as tarefas relacionadas a um usuário atribuído no espaço. Configure as páginas principais e os widgets que são exibidos nos espaços usando o módulo Configurações da página principal. As configurações realizadas usando o módulo Configurações da página principal ajudam a filtrar os dados exibidos em diferentes espaços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.admin, sn_grc_workspace.task_admin, sn_grc_workspace.task_reader

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Navegue até os espaços individuais para exibir as tarefas, os itens e a lista de observação dos usuários individuais e grupos de usuários.

Procedimento

1. Navegue até o espaço correto de uma das seguintes maneiras:
   - **Todos** > **Auditoria** > **Espaço de auditoria**.
   - **Todos** > **Resiliência operacional** > **Espaço da Resiliência operacional**.
   - **Todos** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
   - **Todos** > **Privacidade** > **Espaço de privacidade**.
   - **Todos** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Espaço de conformidade**.
   - **Todos** > **Risco** > **Espaço de risco**.
   - **Todos** > **Risco** > **Portal de risco**.
   - **Todos** > **Gestão de fornecedores** > **Espaço**.
2. Para navegar até a página Tarefas, clique no ícone de tarefas (ícone de ).
3. Navegue até a guia que você deseja exibir e monitore as tarefas.
   A página Tarefas exibe as seguintes guias com base na configuração do espaço:
   - **Minhas tarefas pendentes**: monitore as tarefas pendentes atribuídas a você. A guia **Tabelas aplicáveis** na guia **Minhas tarefas pendentes** no módulo Configuração da página de tarefas exibe a lista de tabelas aplicáveis às tarefas. Se os dados forem relevantes para o usuário e corresponderem às condições definidas, eles serão preenchidos na guia **Minha tarefa pendente** na IU do espaço.

     Se não houver dados pertencentes a você ou se você não tiver nenhuma tarefa atribuída, nenhum dado será exibido na guia **Minhas tarefas pendentes**. Somente tarefas abertas e ativas atribuídas a você são listadas na guia **Minhas tarefas pendentes**.
   - **Tarefas do meu grupo**: monitore as tarefas atribuídas aos grupos de usuários aos quais você pertence. A página de tarefas do Meu grupo exibe as tarefas pendentes atribuídas aos grupos de usuários aos quais você pertence. Quando não há tarefas pendentes para o grupo de usuários, uma mensagem exibe que Todas as tarefas foram concluídas. Selecione o grupo na lista para o qual você deseja filtrar as tarefas.
   - **Meus itens**: monitore as tarefas atribuídas a você e os problemas relatados por você. A guia Meus itens exibe a lista de itens que foram criados ou abertos por você.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Lista**de observação: monitore as tarefas para as quais você está na lista de observação. A configuração da guia Minha lista de observação exibe a lista das tarefas para as quais você está na lista de observação.
- **Registros confidenciais**: marque registros confidenciais como confidenciais e garanta que as pessoas certas tenham acesso a eles. A configuração da guia Registros confidenciais exibe os registros confidenciais da tabela selecionada.

Nota:
Quando um usuário ou grupo de usuários não tem tarefas pendentes ou associadas, uma mensagem é exibida na respectiva guia informando que Todas as suas tarefas estão concluídas.

Explorando as entidades

As entidades são um dos elementos mais fundamentais e cruciais para usar Governança, risco e conformidade. As entidades podem ser pessoas, processos, departamentos, aplicações ou objetos que são examinados quanto a riscos.

Para manter efetivamente o universo de risco e conformidade da sua organização, você precisa definir tipos de entidade, classes de entidade e níveis de entidade. Um universo de risco se refere a uma lista de riscos que sua organização enfrenta ou pode enfrentar no futuro. A lista contém uma descrição da criticidade e frequência de cada risco.

As entidades são usadas em todas as ofertas de GRC, como GRC: Gestão de políticas e conformidade, Gestão de auditorias, GRC: Gestão de privacidade e GRC: Regulatory Change Management.

Entidades em GRC

Em Governança, risco e conformidade, as entidades podem ser pessoas, processos, departamentos, aplicações ou objetos cuja exposição deve ser gerenciada. Essas entidades têm controles definidos para exibir o status.

Para entender as entidades, considere o exemplo a seguir. Suponha que você seja um novo usuário GRC e queira implementar um processo de gestão de mudanças em todos os seus sistemas financeiros críticos. Todos os sistemas podem ser considerados como entidades individuais. Mapeie todos os sistemas para uma classe de entidade chamada Financial. Tenha um filtro de tipo de entidade para sistemas financeiros críticos para determinar os sistemas identificados como críticos.

O principal benefício da criação de entidades é que você pode manter a responsabilidade porque cada entidade tem um proprietário. Para entender esse benefício, suponha que você deseja configurar todos os servidores de uma nova maneira. Depois de concluir a configuração, você executa uma auditoria e descobre que apenas um servidor não está em conformidade com a nova configuração. Se você não tivesse definido todas as entidades, todo o resultado da auditoria teria sido considerado como com falha. Mas como você tem as entidades definidas, somente a entidade do servidor fora de conformidade e seu proprietário identificado são responsabilizados em vez de todos os servidores.

Ter entidades definidas garante que os proprietários da entidade possam ser identificados e que os controles apropriados possam ser aplicados a essas entidades. Também ajuda a rastrear as entidades que não estão em conformidade. Qualquer entidade que tenha entidades secundárias pode ser considerada como tendo entidades descendentes. Qualquer entidade que tenha entidades primárias pode ser considerada como tendo entidades ascendentes.

Depois de criar entidades, você pode marcar as entidades semelhantes definindo a classe de entidade para elas individualmente ou vinculá-las a uma classe de entidade existente.

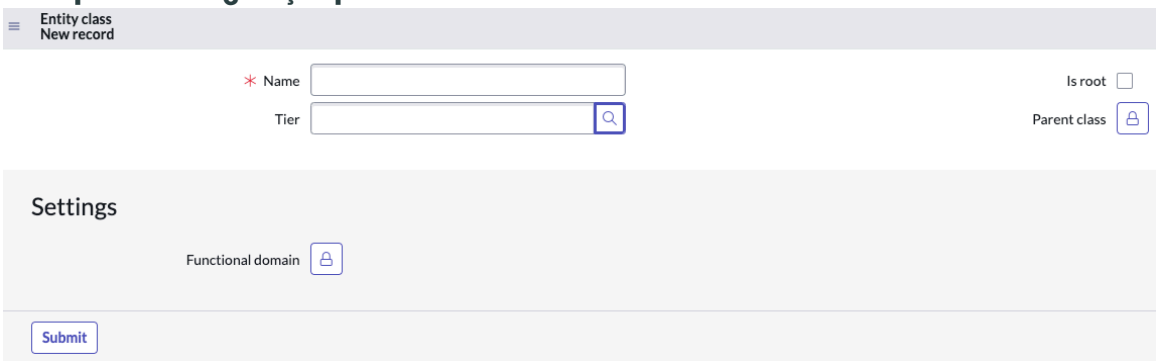
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Classes da Entidade

As classes de entidade são usadas para adicionar informações conceituais sobre a entidade ou marcar a entidade. Para entender o conceito de classe de entidade, considere um exemplo. Uma empresa tem filiais de escritório em três cidades. O espaço de escritório é considerado como uma entidade e a classe de entidade para essas entidades seria o local. Você pode criar uma classe de entidade associando-a a um nível de entidade, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Exemplo de configuração para uma classe de entidade



Regras de classe da entidade

As regras de classe de entidade ajudam a atribuir classes às entidades no nível da tabela. Qualquer nova entidade criada na tabela obtém essa classe de entidade automaticamente. Classes de entidade são usadas para marcar suas entidades.

Quando você cria uma entidade sobre uma tabela específica, a classe associada a essa tabela é atribuída automaticamente à entidade. Você pode definir uma nova regra de classe de entidade para uma tabela.

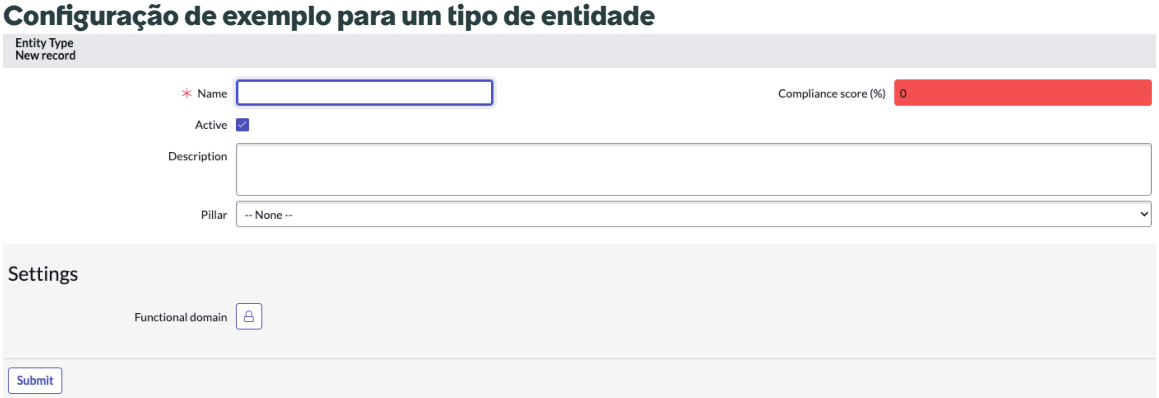
Tipos de entidade

Um tipo de entidade é um agrupamento de entidades baseado em filtragem. Os tipos de entidade permitem encontrar e criar entidades que correspondem a um conjunto de condições de filtro. A hierarquia pode ser criada nas classes de entidade.

Os tipos de entidade também permitem que você crie riscos e controles para cada entidade sem gastar muito tempo. Por exemplo, uma organização pode ter vários departamentos, como finanças, RH ou TI. Todos esses departamentos podem ser considerados entidades e podem ser agrupados no tipo de entidade chamado Departamentos.

Você pode criar um tipo de entidade associando-o ao principal pilar de negócios, como Tecnologias ou Instalações, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Configuração de exemplo para um tipo de entidade



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Camadas de entidade

Ao criar camadas de entidade, você aplica um nível ou hierarquia às classes de entidade. Este nível se aplica a todas as entidades nessas classes de entidade. As camadas de entidade permitem selecionar e exibir o status dos itens mais críticos nos negócios, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Exibição de lista para um nível de entidade

Name ▲	Label	Domain	Tier level
application	Application	global	20
business	Business	global	10
it_asset	IT Asset	global	30

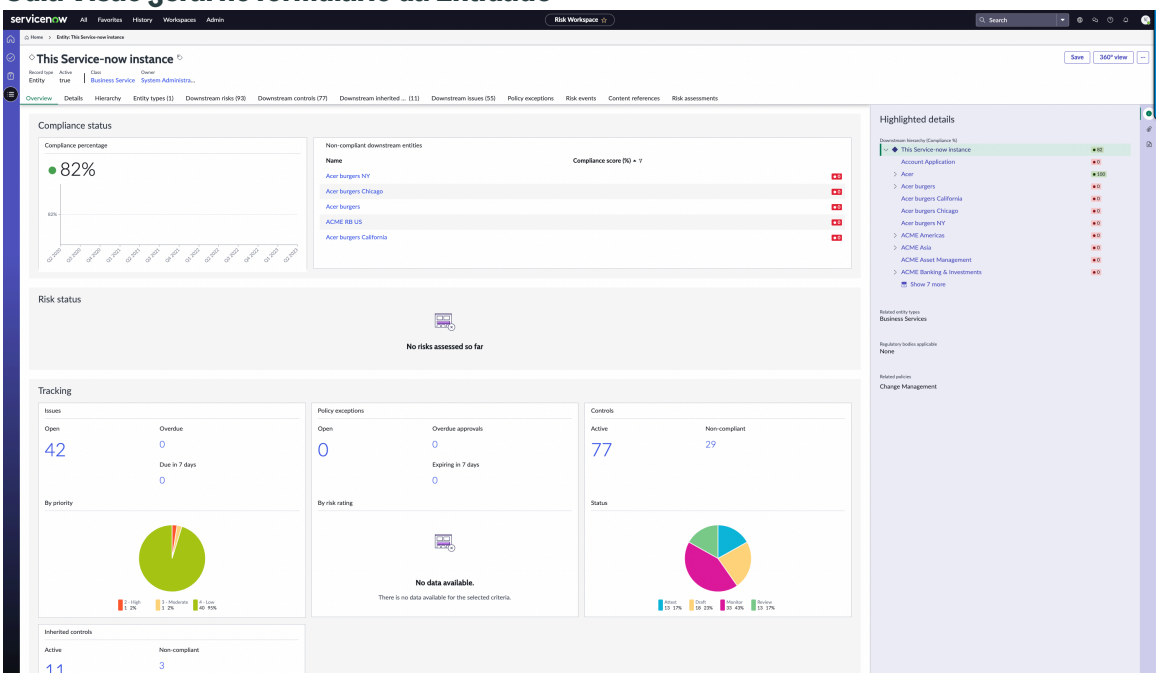
Uma entidade na exibição do espaço

O formulário Entidade no espaço fornece uma exibição completa de uma entidade em sua organização. O formulário Entidade está listado no menu Biblioteca da exibição de lista no espaço. Clique em uma entidade na exibição de lista para que você possa exibir sua visão geral, detalhes, hierarquia, tipos de entidade ou riscos descendentes.

Detalhes da visão geral no formulário de entidade

O formulário Entidade exibe os detalhes da entidade, como Status de conformidade, Status de risco e Acompanhamento. As informações sobre uma entidade são organizadas em diferentes guias, como Visão geral, Detalhes e Hierarquia, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Guia Visão geral no formulário da Entidade



As listas relacionadas no formulário Entidade exibem as dependências relacionadas às entidades, conforme explicado na tabela a seguir:

Guias e detalhes realçados no formulário da entidade

Guia	Descrição
Guia de detalhes	Informações sobre a entidade, como Nome, Condição ativa que mostra se a entidade está ativa, Pertence a,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias e detalhes realçados no formulário da entidade

Guia	Descrição
	Classe, Descrição e Informações de local na seção Entidade. A seção Conformidade exibe a Frequência de certificação, como Anualmente. O perfil de risco de segurança cibernética (CRI) exibe os seguintes campos: **Camada** Níveis de camada, como Nível 1, Nível 2, Nível 3 e Nível 4. Os controles são gerados com base na mudança da camada. Se você alterar o valor da camada, salve o registro. **Avaliações de hierarquização** Método de avaliação baseado no novo mecanismo de avaliação de controle inteligente, que tem os modelos de avaliação de hierarquização como modelos de CRI. **Avaliador de hierarquização** Usuário que pode executar a avaliação de hierarquização.
Guia Hierarquia	Informações sobre as entidades ascendentes e descendentes, classe de entidade, informações do proprietário.
Detalhes realçados	Hierarquia descendente para a entidade selecionada, tipos de entidade relacionada, órgãos reguladores aplicáveis à entidade e políticas relacionadas.

A seção Entidades exibe as seguintes listas relacionadas:

Listas relacionadas na seção Entidades

Lista relacionada	Descrição
Tipos de entidade	Detalhes do tipo de entidade, descrição, condição se o tipo de entidade foi criado manualmente e a pontuação de Conformidade em porcentagem.
Riscos a jusante	Detalhes do risco descendente para a entidade selecionada, como Número, Nome, Entidade, Classe, Declaração de risco, Metodologia de avaliação de risco, Grupo responsável e Proprietário.
Controles a jusante	Detalhes dos controles descendentes, como Nome, Número, Entidade, Objetivo de controle, Estado, Status, Isenção, Proprietário e Descrição.
Controles de downstream herdados	Detalhes de controles herdados descendentes, como Controle, Número, Entidade, Entidade dependente,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listas relacionadas na seção Entidades

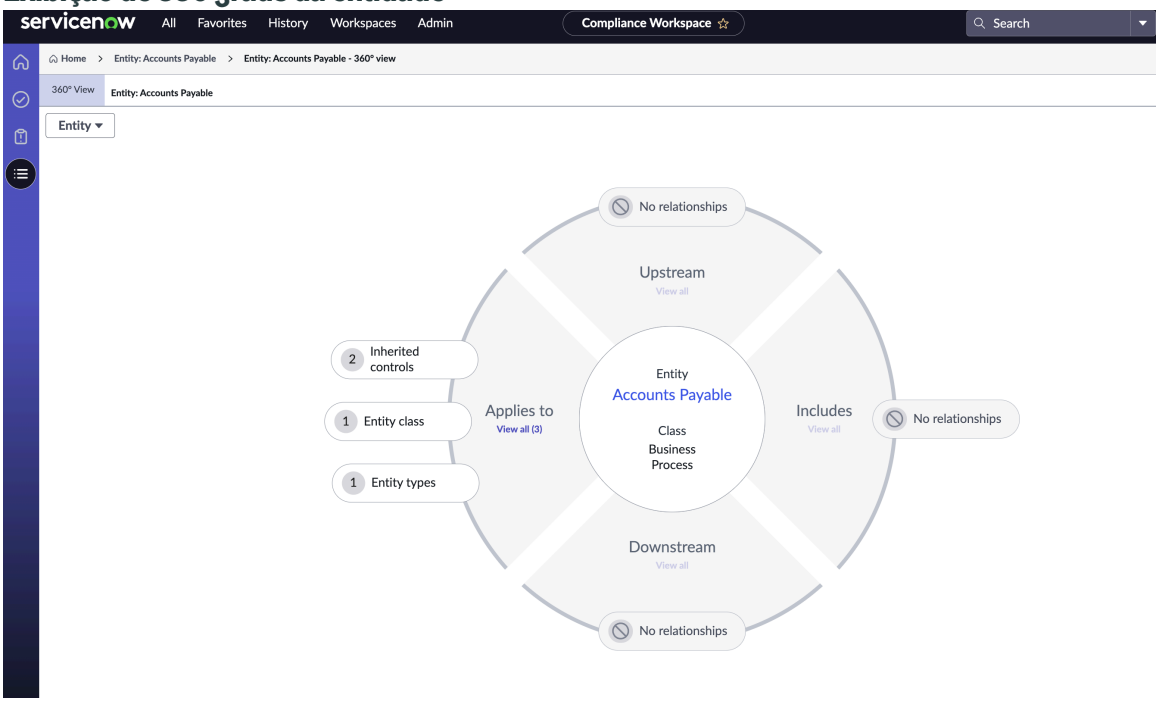
Lista relacionada	Descrição
	Função, Estado, Status, Isenção, Proprietário, Descrição e Objetivo de controle.
Compromissos a jusante	Detalhes dos compromissos descendentes, como Nome, Número, Tipo, Plano primário, Estado, Lead de compromisso, Orçamento de despesas restante (%), Orçamento de recursos restante (%) e início planejado do compromisso.
Problemas a jusante	Detalhes dos problemas descendentes, como Problema, Número, Entidade, Prioridade, Atribuído a e Gerenciador de problemas. Você pode adicionar problemas existentes, criar um novo problema ou remover um problema existente.
Tarefas a jusante	Detalhes das tarefas descendentes, como Nome, Número, Primário, Estado, Atribuído a e Data de término planejada.
Exceções às políticas	Detalhes das exceções à política, como Nome, Número, Estado, Subestado, Política, Objetivo de controle, Problema, Motivo, Solicitante, Válido de, Válido até e Classificação de risco.
Eventos de risco	Detalhes dos eventos de risco, como Evento de risco, Entidade primária, Tipo de evento, Subtipo, Estado, Data da descoberta, Perda líquida, Perda esperada e Impacto não financeiro.
Referências de conteúdo	Detalhes da referência de conteúdo, como Referência de conteúdo, Descrição e versão. Você pode clicar em **Adicionar** para adicionar as referências de conteúdo.
Avaliações de riscos	Detalhes das avaliações de risco, como Número, Metodologia de avaliação de risco, Entidade avaliável, Risco, Aplica-se ao registro, Risco inerente, Eficácia de controle, Risco residual, Resposta, Avaliador e Data de término.
Riscos agregados	Detalhes dos riscos agregados, como metodologia de avaliação de risco, classificação residual, classificação inerente, eficácia de controle, ALE residual, ALE inerente, avaliações de risco de contribuição e status de acúmulo de risco.
Avaliações de privacidade	Detalhes das avaliações de privacidade, como Número, Tipo de métrica, Classificação, Data de vencimento, Estado e Atribuído a.
Avaliações de hierarquização de CRI	Detalhes da avaliação de hierarquização de uma entidade, como o modelo de avaliação, o estado, os usuários e a data de vencimento.
Avaliações de CRI	Detalhes da avaliação de controle, como modelo de avaliação, estado, usuários e data de vencimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A exibição de 360 ° mostra uma exibição de relacionamento inteira para a entidade selecionada, as entidades ascendentes, entidades descendentes, classe de entidade e tipo de entidade associados à entidade e os relacionamentos que a entidade inclui.

Exibição de 360 graus da entidade



Criar uma entidade

Crie uma entidade para sua empresa. Em Governança, risco e conformidade, as entidades podem ser pessoas, processos, departamentos, aplicações ou objetos. Essas entidades têm controles definidos para reduzir sua exposição e suas auditorias devem ser concluídas.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: sn_grc.manager, sn_risk_workspace.IT_risk_manager e sn_risk_workspace.operational_risk_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma entidade é um objeto para uma ação. As entidades têm controles para reduzir sua exposição ao risco. Siga este procedimento para criar novas entidades para sua organização e exibir a hierarquia descendente, tipos de entidade, políticas e assim por diante, relacionados à entidade.

Procedimento

1. Navegue até o espaço desejado, acesse a Exibição de lista e clique em **Entidades**.
2. Para criar uma nova entidade, clique em **Novo**.
3. Navegue até a guia **Detalhes** e preencha os campos.

Guia Detalhes no registro de entidades

Campo	Descrição
Refere-se ao registro existente	Opção que refere a nova entidade a um registro existente.
Nome	Nome da entidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ativo	Opção que indica se a entidade está ativa.
Pertencente a	Detalhes do proprietário da entidade, como Administrador do sistema.
Classe	Nome da classe associada à entidade, como Aplicação ou Entidade de negócios.
Local	Registro de local da entidade com detalhes como endereço, cidade, estado e país.
Descrição	Descrição da entidade.
Compliance	
Frequência de certificação	Opção para frequência de certificação, como diária ou semanal.

4. Na seção Conformidade, adicione a frequência de certificação, como **Semanalmente** ou **Anualmente**.
5. Exiba os anexos da entidade no painel lateral.
6. Para salvar a entidade, clique em **Salvar**.

Nota:
Quando você cria uma nova entidade, somente a guia **Detalhes** é exibida. Depois que a nova entidade é criada, a guia **Visão geral**, a guia **Detalhes** e outras listas relacionadas são exibidas.

Depois de salvar a entidade, um novo formulário de entidade é exibido com a guia Detalhes, a guia Hierarquia e as seguintes listas relacionadas:

- Tipos de entidade
- Riscos descendentes
- Controles descendentes
- Compromissos descendentes
- Problemas descendentes
- Tarefas descendentes
- Exceções às políticas
- Avaliações de privacidade
- Avaliações de hierarquização de CRI
- Avaliações de CRI

Para obter informações sobre os campos dessas listas relacionadas, consulte Uma entidade na exibição do espaço.

7. Exiba o painel lateral de detalhes realçado para obter informações como a hierarquia descendente, tipos de entidade e políticas relacionadas à entidade.
8. Para salvar as atualizações na entidade, clique em **Salvar**.

Melhorias de funcionalidade para as entidades

Você pode configurar algumas melhorias de funcionalidade para as entidades como parte das atualizações de GRC.

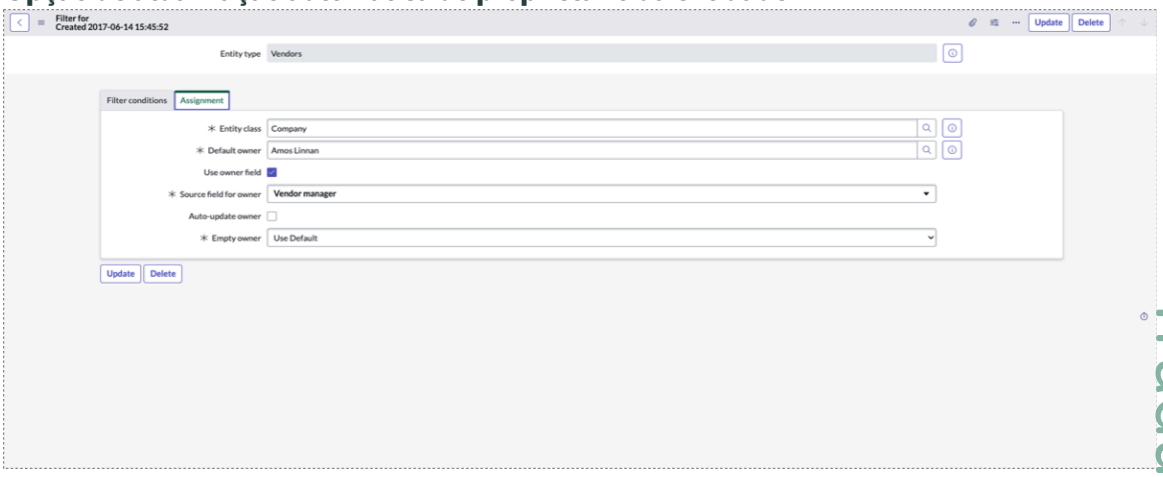
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As seguintes melhorias estão disponíveis para as entidades:

- Notificação por e-mail: quando você atualiza o valor do proprietário da entidade ou atribui um novo proprietário a uma entidade, uma notificação por e-mail é enviada ao proprietário da entidade sobre a atribuição da entidade.
- Atualizar automaticamente o proprietário da entidade: você pode selecionar a opção **Atualizar automaticamente o proprietário** para manter o proprietário da entidade em sincronia com o valor do campo de referência (origem). Veja o exemplo a seguir.

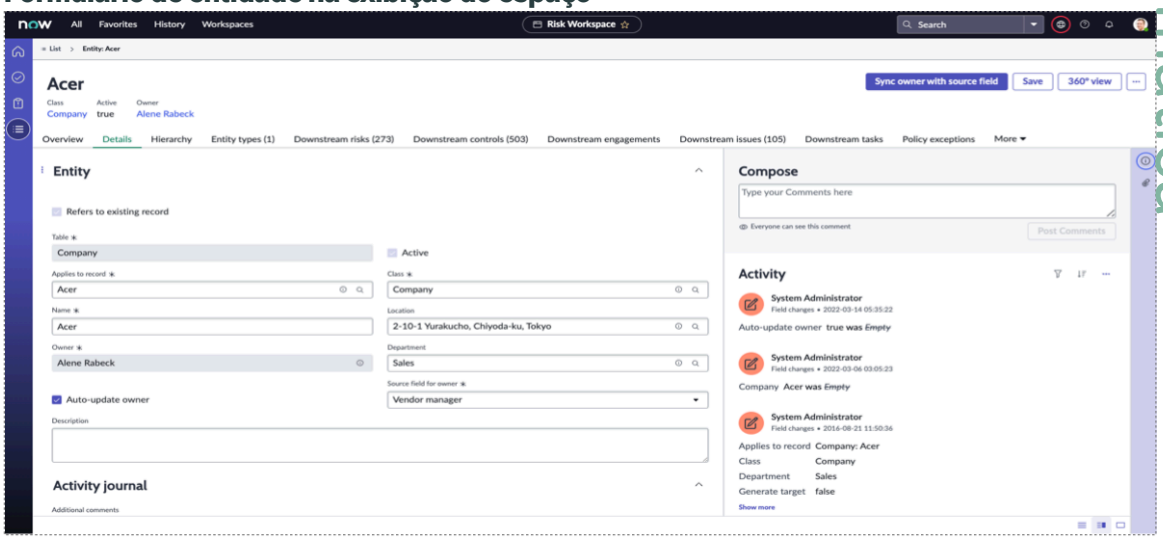
Opção de atualização automática do proprietário da entidade



A opção **Atualizar proprietário automaticamente** está visível somente para as entidades que você criou usando o filtro de entidade e que você habilitou usando a opção **Usar campo de proprietário** no filtro.

Você também pode exibir a opção **Atualizar proprietário automaticamente** no formulário da entidade na exibição do espaço. Veja o exemplo a seguir.

Formulário de entidade na exibição do espaço



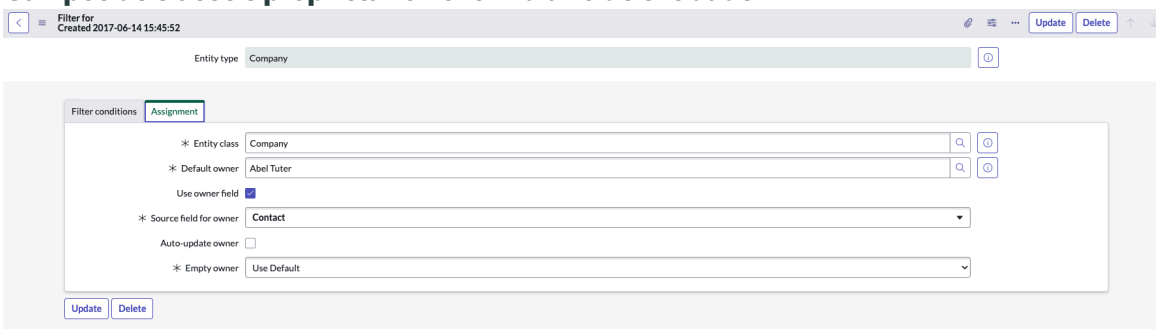
- Mudanças de design de formulário: as seguintes mudanças de design de formulário são introduzidas nos formulários de entidade e filtro de entidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Você deve preencher os campos **Classe de entidade** e **Proprietário padrão** no formulário, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Campos de classe e proprietário no formulário de entidade



- Você deve preencher o campo **Proprietário padrão** mesmo se tiver limpo o **campo Usar proprietário,** conforme mostrado no exemplo a seguir. Esta atualização garante que cada entidade criada tenha um proprietário atribuído a ela.

Campo de proprietário padrão

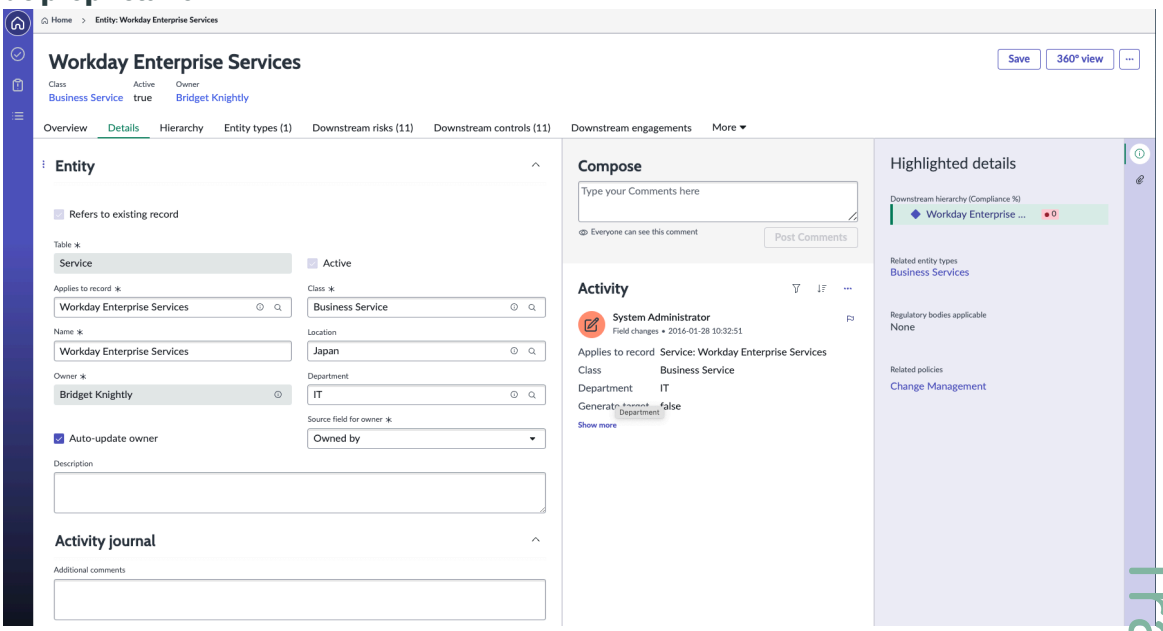


- O campo **Departamento** é adicionado ao formulário de entidade. Você pode adicionar contexto a uma entidade selecionando os campos departamento, local e classe.
- O **proprietário de atualização automática** e **o campo de origem para campos de proprietário** são exibidos no formulário. O **campo Origem do proprietário** ficará visível somente se você tiver habilitado o campo **Atualizar automaticamente o proprietário**, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

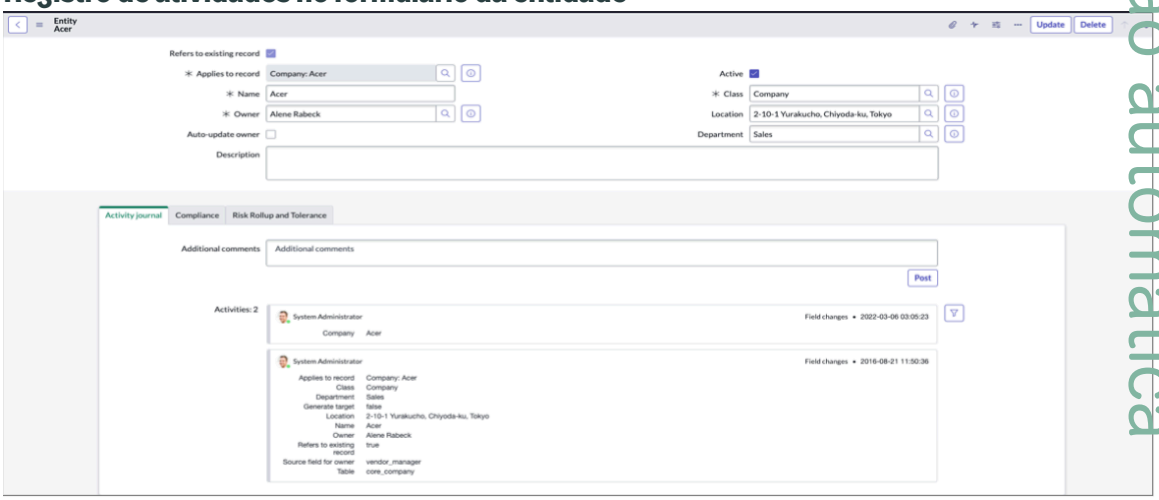
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atualizar automaticamente o proprietário e o campo de origem para campos de proprietário



- O Diário de atividades exibe o log das mudanças feitas nos campos, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Registro de atividades no formulário da entidade

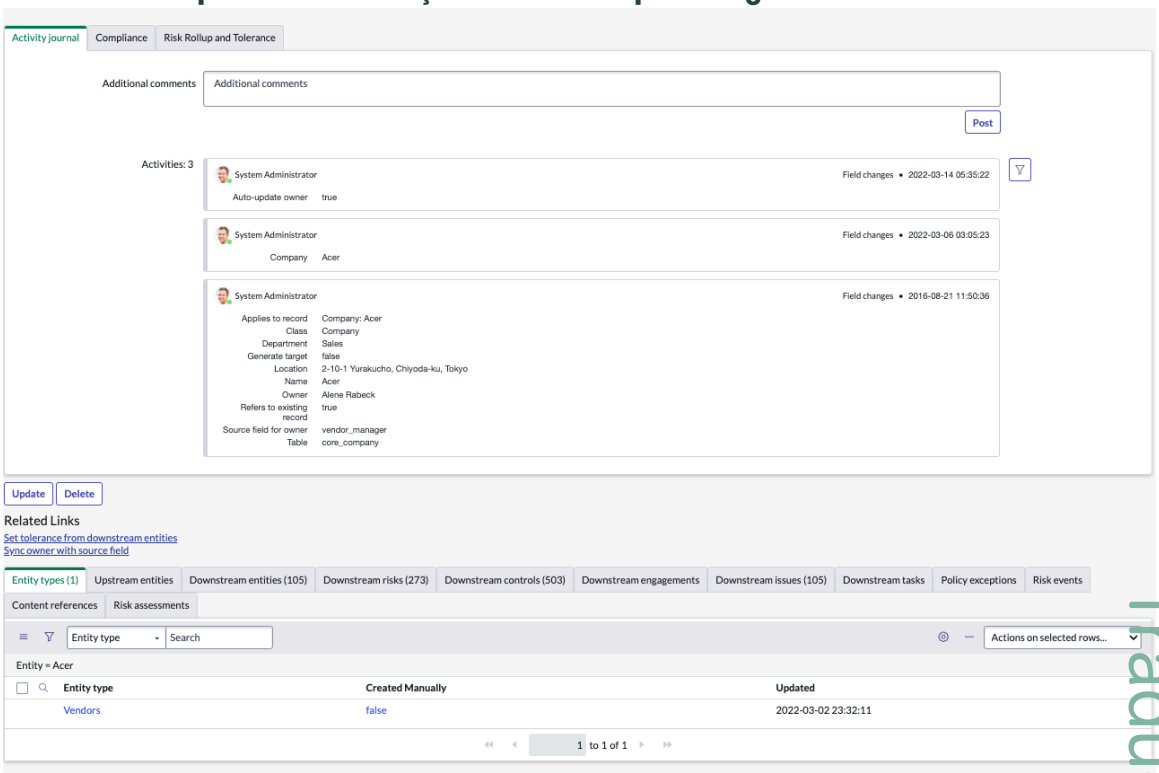


- O novo link relacionado **Sincronizar proprietário com campo de origem** é exibido no formulário da entidade, conforme mostrado no exemplo a seguir. Ele sincroniza o proprietário de uma entidade com o valor do campo do registro de origem. Ele ficará visível no formulário somente se o valor do campo de origem e o proprietário de uma entidade não estiverem em sincronização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sincronizar responsável com a ação de IU do campo de origem



- Você pode habilitar a propriedade **Frequência de sincronização do proprietário da entidade com o registro de origem** nas propriedades do GRC para sincronizar o proprietário da entidade com seu registro de origem diariamente, semanalmente ou mensalmente.

  Você pode habilitar o **Tamanho máximo do lote ao sincronizar o proprietário da entidade com a propriedade do registro de origem** nas propriedades do GRC para definir o tamanho máximo do lote como um valor inteiro. Ao executar esta ação, você sincroniza o proprietário da entidade com o valor do registro de origem.

Escopo da entidade em GRC

O escopo da entidade é permitido em cada uma das aplicações principais GRC. O escopo fornece uma maneira de alocar riscos e controles em diferentes níveis. As dependências são criadas usando o mapa de dependências no Workbench do GRC.

Visão geral do escopo da entidade

Nota:
A partir da versão New York, o *perfil* de termos foi substituído pela *entidade*de termos . Consulte GRC atualizações de nomenclatura de aplicações e terminologia do setor para obter mais informações sobre todos os termos da aplicação GRC atualizados.

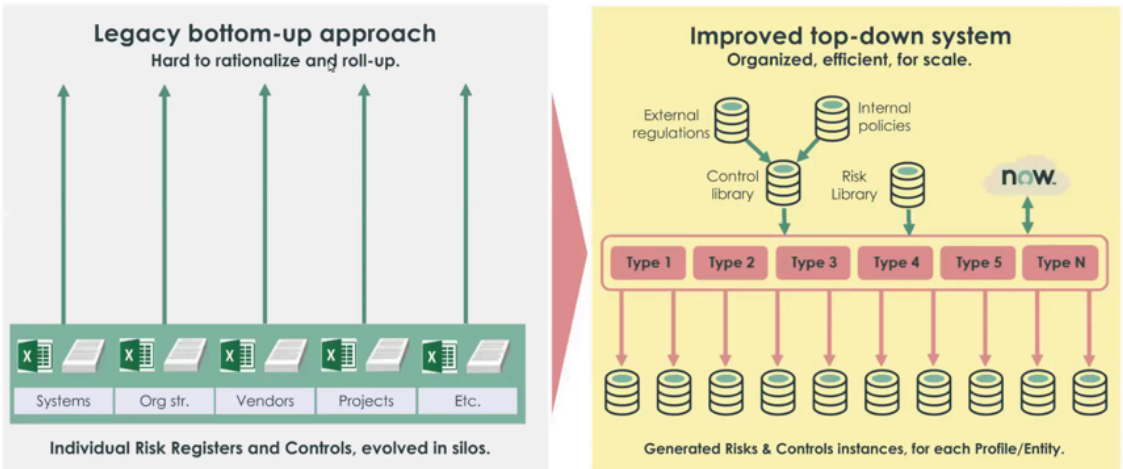
As organizações têm vários proprietários de controle que mantêm arquivos e planilhas individuais para rastrear a conformidade de diferentes sistemas, projetos, organizações etc. Neste ambiente, os gerentes de risco não podem impedir ou mesmo estar cientes dos riscos e controles duplicados criados em entidades compartilhadas. Toda a finalidade do escopo da entidade é fornecer uma abordagem de cima para baixo para manter seu universo de risco, que é a *biblioteca hierárquica de riscos e controles*. Organizações consolidadas com uma postura de risco saudável descobrem que a maioria dos riscos é padrão e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

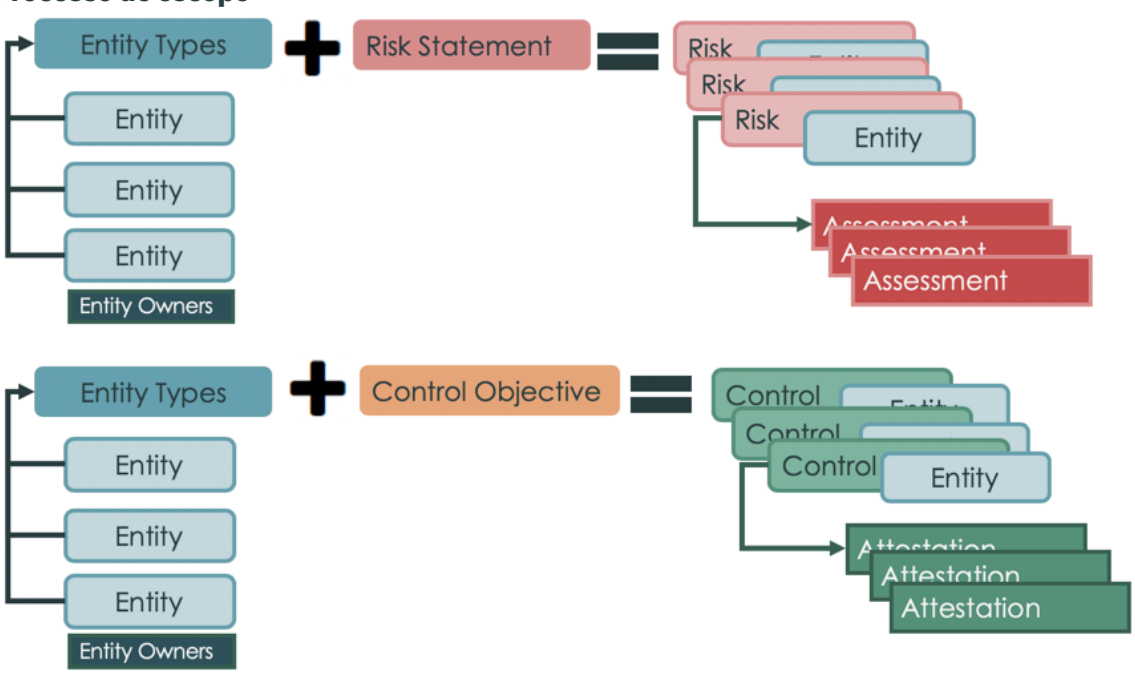
recorrente. O escopo da entidade ajuda a catalogar e visualizar os riscos e controles ascendentes e descendentes com base no acúmulo das entidades relacionadas.

De uma abordagem natural a um sistema estruturado



1. Crie ou edite **Tipos de Entidade** e mapeie-os usando o **Filtro de Entidade** para tabelas ServiceNow® existentes.
2. Mapeie esses tipos de entidade para regulamentações externas e políticas internas usando objetivos de controle e declarações de risco.
3. Gere instâncias de risco e controle em entidades relacionadas.
4. Mantenha o apetite de risco e os resultados de pontuação pelo cálculo agregado para entidades; todas as combinações de pontuações de risco no acúmulo de risco.

Processo de escopo



Gerar riscos e controles a partir de tipos de entidade

Crie e edite tipos de entidade e mapeie-os para tabelas ServiceNow® existentes para as quais você deve rastrear a conformidade (aplicações, departamentos, regiões, processos, sistemas etc.). As entidades são atribuídas para controlar objetivos e declarações de risco, que geram controles e riscos para cada tipo de entidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager
- sn_risk.admin ou sn_risk.manager
- sn_audit.admin ou sn_audit.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um tipo de entidade fornece um método para agrupar entidades. Um tipo de entidade pode ser explicado no exemplo a seguir: suponha que você queira gerar um risco de terramoto para todos os datacenters de uma região específica. Você pode simplesmente criar um tipo de entidade chamado "Datacenter" e associar todas as entidades dessa região ao risco de terramoto com base na declaração de risco.

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais.
   - **Políticas e conformidade** > **Escopo** > **Tipos de entidade**.
   - **Risco** > **Escopo** > **Tipos de entidade**.
   - **Auditoria** > **Escopo** > **Tipos de entidade**.
2. Realize qualquer uma das ações a seguir.

Opção	Descrição
Para criar um novo tipo de entidade	Clique em **Nova**.
Para editar um tipo de entidade	Abra o tipo de entidade da lista.
Para excluir um tipo de entidade	Abra o tipo de entidade na lista e clique em **Excluir**. O processo de geração de itens executa essas ações em segundo plano. Com a implementação legada do processo de geração de item (v1), o tipo de entidade marcado para exclusão seria excluído instantaneamente. Com a implementação do processo de geração de item (v2), um tipo de entidade marcado para exclusão não é excluído instantaneamente pelo processo de geração de item, mas é marcado para exclusão. Quando o trabalho agendado à noite é executado, ele exclui o tipo de entidade. Para obter mais informações sobre o processo de geração de itens, consulte Usando o processo de geração de item para gerar controles e riscos.

3. Preencha os campos no formulário, conforme apropriado, e clique em **Enviar** ou em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de entidade

Nome	Descrição
Nome	Nome do tipo de entidade.
Descrição	Explicação do tipo de entidade com informações adicionais que um usuário considere úteis.

4. Depois que o tipo de entidade for salvo, clique na guia **Filtros de entidade** e no formulário, preencha os campos.

Filtros de entidade

Nome	Descrição
Tipo de Entidade	Indica o tipo de entidade ao qual os filtros pertencem.
Tabela	Tabela que contém os registros a serem consultados.
Condição do filtro	Condições de filtro da tabela de origem para gerar entidades.
Campo do proprietário	Pessoa que possui todas as novas entidades geradas a partir do tipo de entidade. Identifique o campo de referência do usuário na tabela de origem para identificar automaticamente os proprietários de risco e controle. Use o proprietário padrão para atribuir riscos a um único usuário quando o campo do proprietário estiver vazio.
Proprietário vazio	○ Criar ○ Não criar ○ Usar padrão

5. Clique em **Enviar**.
6. No formulário **Tipo de entidade**, clique em **Atualizar entidades a partir de filtros**.
   Uma mensagem informativa é exibida: Atualizando entidades para este tipo de entidade.

Criar entidades independentes

As entidades podem ser criadas manualmente, em vez de gerá-las a partir dos tipos de entidade. Entidades também podem ser criadas sem a necessidade de se referir a uma tabela ServiceNow® existente, como ativos, aplicações, serviços de negócio ou processos.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager,
- n_risk.admin ou sn_risk.manager
- sn_audit.admin ou sn_audit.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Políticas e conformidade** > **Escopo** > **Todas as entidades**.
   - **Risco** > **Escopo** > **Todas as entidades**.
   - **Auditoria** > **Escopo** > **Todas as entidades**.
2. Execute uma das seguintes ações

Opção	Descrição
Para criar uma nova entidade	Clique em **Nova**.
Para editar uma entidade	Abra a entidade da lista.

3. No formulário Entidade, preencha os campos conforme apropriado.

Formulário de entidade

Nome	Descrição
Refere-se ao registro existente	Marque esta caixa de seleção se a entidade já fizer parte de um registro da tabela ServiceNow®. Desmarque esta caixa de seleção para criar uma entidade autônoma.
Aplica-se ao registro	Selecione o nome da tabela e o documento correspondente. Este campo está visível somente quando a caixa de seleção **Fazer referência ao registro existente**está marcada.
Ativo	Caixa de seleção para ativar a entidade.
Nome	O nome da entidade.
Porcentagem de pontuação de conformidade	Percentual de conformidade derivado de controles descendentes.
Pertencente a	Selecione o proprietário do controle para esta entidade. As notificações são enviadas automaticamente aos responsáveis pela entidade e aos gerentes de risco em caso de violação. **Nota:** O proprietário do controle deve ser um usuário válido e ativo. Se uma entidade for atribuída a um usuário inativo, a entidade será ignorada, a menos que seja observada em relatórios.
Classe	Classe de entidade à qual a aplicação pertence.
Gerar destino	Marque esta caixa de seleção se quiser criar um destino. Cada vez que uma entidade é criada no sistema, um registro de destino também é criado. Este campo só ficará visível se pelo menos uma das aplicações do acelerador de caso de uso estiver instalada.

4. Na lista relacionada Conformidade, no campo **Frequência** de certificação, selecione a opção apropriada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Este campo se refere à frequência com que as certificações são enviadas para os entrevistados da certificação. O valor aqui padroniza a frequência de controle. Se o proprietário do controle quiser ter uma frequência diferente no nível de controle, ela poderá ser substituída.

5. Clique na lista relacionada Acúmulo de risco e tolerância e preencha o formulário conforme apropriado. Esta lista relacionada fica visível somente quando Risco avançado tiver sido baixado.

Acúmulo de risco e lista relacionada de tolerância

Campo	Descrição
ALE esperado	A perda anual de expectativa (ALE) se refere ao produto da taxa anual de ocorrência (ARO) e da expectativa de perda única (SLE). ALE esperado é o valor esperado da ALE para a declaração de risco. Insira a moeda e o valor da ALE esperada. **Nota:** Este valor deve ser menor ou igual ao **ALE máximo aceitável**.
ALE máximo aceitável	Valor limite da ALE para a declaração de risco. **Nota:** Este valor deve ser maior ou igual à**ALE esperada**. Este valor tem um impacto no campo Status da tolerância.
Soma do ALE calculado	Este cálculo se baseia na soma da ALE calculada de todos os riscos subjacentes à declaração de risco e suas declarações de risco secundárias.
ALE médio calculado	Este cálculo se baseia na média da ALE calculada de todos os riscos subjacentes à declaração de risco e suas declarações de risco secundárias.
ALE máximo calculado	Este cálculo se baseia no máximo de ALE calculado de todos os riscos subjacentes à declaração de risco e suas declarações de risco secundárias.
ALE mínimo calculado	Este cálculo se baseia no mínimo de ALE calculado de todos os riscos subjacentes à declaração de risco e suas declarações de risco secundárias.
Status de Tolerância	Calculado automaticamente com base nos valores de tolerância. ○ Se o **ALE calculado** for menor ou igual ao **ALE esperado** = Aceitável em verde ○ Se o **ALE calculado** for maior do que o **ALE esperado**, mas menor ou igual ao **ALE máximo aceitável** = Requer atenção em laranja ○ Se a **ALE calculada** for maior que a **ALE máxima aceitável** = Inaceitável em vermelho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se o status de tolerância mudar para Requer atenção ou Inaceitável, os e-mails serão enviados automaticamente ao proprietário da entidade e ao gerente de risco para investigar.
Pontuação calculada	A pontuação correspondente para a ALE calculada: ○ Baixo(a) ○ Média ○ Alto(a)

6. Na lista relacionada Linha de negócios do Basel, no campo **Linhas de negócios do Basel**, mapeie sua entidade para as linhas de negócios do Basel.
7. Clique **em Atualizar linha de negócios de entidades descendentes** se quiser que todas as entidades descendentes herdem a linha de negócios do Basel selecionada.
8. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Relacionar entidades entre si

Crie relacionamentos entre entidades para entender como os controles e riscos afetam um ao outro e como eles afetam a empresa.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager
- sn_risk.admin ou sn_risk.manager
- sn_audit.admin ou sn_audit.manager

Procedimento

1. Navegue usando qualquer uma dessas opções.
   - **Políticas e conformidade** > **Escopo** > **Todas as entidades**.
   - **Risco** > **Escopo** > **Todas as entidades**.
   - **Auditoria** > **Escopo** > **Todas as entidades**.
2. Abra o registro da entidade na lista.
3. Execute uma das seguintes ações:

Opção	Descrição
Para especificar que a entidade atual é descendente de outra entidade	Clique no botão **Adicionar** na lista relacionada **Entidades ascendentes**.
Para especificar que a entidade atual está ascendente de outra entidade	Clique no botão **Adicionar** na lista relacionada **Entidades descendentes**.

4. Selecione as entidades desejadas para relacionar a entidade atual e clique em **Criar relacionamento**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
As entidades exibidas após clicar em **Adicionar** nas listas relacionadas a **Entidades ascendentes** ou **Entidades descendentes** são limitadas com base na classe da entidade atual e no nível ao qual ela pertence.

Nota:
Se não houver entidades qualificadas que possam estar relacionadas à entidade atual, o botão **Adicionar** não será exibido nas listas relacionadas às **entidades ascendentes** ou **descendentes**.

Classes da Entidade

As classes de entidade são usadas para adicionar informações conceituais sobre a entidade ou para marcar a entidade. Eles são usados para classificar as entidades e representam uma coleção de entidades que têm os mesmos atributos.

Para entender o conceito de classe de entidade, considere um exemplo. Uma empresa tem filiais de escritório em três cidades. O espaço de escritório é considerado como uma entidade e a classe de entidade para essas entidades seria o local. Por exemplo, Risco como uma entidade pode ser um processo ou pode ser o departamento em uma organização. A classe de entidade define se pertence como um processo ou como uma classe neste exemplo.

As classes de entidade são listadas em Listas na exibição do espaço. Clique em uma classe de entidade na exibição de lista para exibir seus detalhes.

A guia **Detalhes** no formulário Classes de entidade exibe os seguintes campos:

- Nome
- Camada
- Classe primária
- Descrição
- É condição de caixa de seleção raiz

A página Classes de entidade exibe as seguintes listas relacionadas:

Listas relacionadas no formulário de classe de entidade

Lista relacionada	Descrição
Entidades	Informações sobre as entidades: • Nome • Pertencente a • Pontuação de conformidade (%)
Classes secundárias	Informações sobre as classes secundárias: • Nome • Camada • Caixa de seleção É raiz

Para salvar a configuração de classe de entidade recém-criada, clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma classe de entidade

Crie uma classe de entidade que está associada a uma entidade. As classes de entidade são usadas para adicionar informações conceituais sobre a entidade e classificar as entidades. Eles representam uma coleção de entidades que têm os mesmos atributos, como Departamento, Unidade de negócios ou Serviço de negócios. Você pode coletar dados sobre as entidades com base na classe de entidade.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: sn_grc.manager, sn_risk_workspace.IT_risk_manager e sn_risk_workspace.operational_risk_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Classes de entidade são usadas para classificar e marcar suas entidades. Depois de marcar as entidades, você pode coletar dados sobre as entidades com base nas classes de entidade.

Procedimento

1. Navegue até o espaço desejado, acesse a Exibição de lista e clique em **Classes de entidade**.
2. Para criar uma nova classe de entidade, clique em **Novo**.
3. Na guia **Detalhes**, preencha os campos.

Formulário Criar nova classe de entidade

Campo	Descrição
Nome	Nome da classe de entidade.
É raiz	Condição para verificar se a nova classe de entidade é uma raiz. As opções são **Verdadeiro** ou **Falso**.
Classe primária	Classe primária associada à nova classe de entidade, como Empresa ou Departamento.
Metodologia primária de avaliação de risco	Metodologia de avaliação de risco que deve ser usada como a metodologia primária para a classe da entidade.
Camada	Camada para a nova classe de entidade, como Aplicação ou Negócios.
Anexos	Anexos associados à classe de entidade exibida no painel lateral.

4. Clique em **Salvar**.
   Depois de salvar, a nova classe de entidade é exibida na lista Classes de entidade na exibição de lista. Quando você clica na nova classe de entidade, as seguintes listas relacionadas adicionais são exibidas:
   - Entidades
   - Classes secundárias
5. Navegue até a lista relacionada Entidades e preencha os campos na seção Classe da entidade.

Informações de classe de entidade na lista relacionada de entidades

Campo	Descrição
Nome	Nome da entidade.
Pertencente a	Proprietário da entidade.
Percentual de pontuação de conformidade	Percentual de pontuação de conformidade para a entidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Navegue até a lista relacionada Classes secundárias e preencha os campos na seção Classe da entidade.

Informações de classe de entidade na lista relacionada de Classes secundárias

Campo	Descrição
Nome	Nome da classe de entidade.
Camada	Camada para a nova classe de entidade.
É raiz	Condição para verificar se a nova classe de entidade é raiz. As opções são Verdadeiro ou Falso.

7. Para salvar a classe de entidade, clique em **Salvar**.

Atualizar classes de entidade para várias entidades

Forneça uma classe de entidade para várias entidades em que o campo de classe está vazio. As classes de entidade são usadas para adicionar informações conceituais sobre a entidade e classificar as entidades. Como administrador, você pode atualizar as classes de entidade de várias entidades com um único clique.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As classes são adicionadas somente para as entidades que correspondem às condições do filtro e que não têm nenhuma classe de entidade associada a elas. Você pode usar a opção **Classe de entidade de atualização em massa** na interface do usuário clássica para executar a ação das seguintes maneiras diferentes:

- **Todas as entidades com classe vazia**: use esta opção para aplicar uma classe comum a todas as entidades que têm um campo de classe vazio em todas as tabelas que correspondem aos critérios de filtro. Como administrador, você pode definir as condições do filtro.
- **Selecione uma tabela**: use esta opção para aplicar uma classe comum a todas as entidades que têm um campo de classe vazio na tabela selecionada.

Procedimento

1. Na interface do usuário clássica, navegue até **Administração** > **Atualização em massa da classe da entidade**.
2. Para selecionar suas entidades, siga um destes procedimentos:
   - No campo **Seleção de registro**, selecione **Todas as entidades com uma classe vazia**.

     adicione a condição de filtro, se aplicável, com uma cláusula **ADD** ou **OR**.
   - No campo **Seleção de registro**, selecione **Selecionar uma tabela** para selecionar as entidades de uma tabela.
3. Depois de selecionar o registro, clique em **Atualizar**.
   O número de registros atualizados que correspondem à condição do filtro é exibido. As classes são adicionadas somente para as entidades que correspondem às condições do filtro e que não têm classes associadas a elas.
4. Para selecionar a classe que será aplicada ao registro selecionado, use o campo **Definir a classe de entidade como**.
5. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
As classes de entidade de várias entidades são atualizadas.

Trabalhos agendados para GRC

Trabalhos agendados são trabalhos automatizados que podem ser realizados em um horário específico ou em uma programação recorrente. Os administradores do GRC executam os trabalhos agendados sob demanda para automatizar as tarefas, como definir uma classe de entidade nas entidades, dependendo da regra de classe de entidade.

A partir da versão Xanadu, os seguintes trabalhos agendados são fornecidos para GRC:

- *`GRC set entity class on entities based on entity class rule`*: use este trabalho agendado para preencher a regra de classe de entidade para várias entidades de cada vez. O script de trabalho agendado verifica todas as regras de classe de entidade, verifica todas as entidades em que o campo de classe de entidade está vazio e atualiza a classe de entidade para várias entidades.

- *`GRC set entity class on entities same as pillar`*: este trabalho agendado é fornecido para os usuários da aplicação GRC: Resiliência operacional.

  O sistema de base Resiliência operacional inclui cinco pilares. Pilares são as categorias usadas para organizar os dados de risco que são extraídos de seus tipos de entidade associados. Se a aplicação GRC: Resiliência operacional estiver instalada na instância, o campo **Pilar** exibirá o pilar na aplicação à qual um tipo de entidade está atribuído. Se uma classe de entidade não estiver definida para o tipo de entidade, ela será mapeada para o valor exibido no campo **Pilar** usando o trabalho *`GRC set entity class on entities same as pillar`*.

Regras de classe da entidade

As regras de classe de entidade ajudam a atribuir classes às entidades no nível da tabela. Qualquer nova entidade criada na tabela obtém essa classe de entidade automaticamente. Classes de entidade são usadas para marcar suas entidades.

Quando você cria uma entidade para uma tabela, a classe associada a essa tabela é atribuída automaticamente à entidade. Você pode definir uma nova regra para a classe de entidade. As regras de classe de entidade fornecem as categorias das entidades no nível de classe. A opção Regras de classe de entidade é exibida em Listas na exibição do espaço. Clique em uma regra de classe de entidade para exibir seus detalhes.

A guia **Detalhes** no formulário Regras de classe de entidade exibe as seguintes informações:

Guia Detalhes na página Regras de classe da entidade

Campo	Descrição
Tabela	Nome da tabela à qual a classe de entidade está associada após a criação de uma regra de classe de entidade.
Classe	Nome da classe de entidade a ser associada à tabela que usa a nova regra de classe de entidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filtro da regra de classe da entidade

O filtro de regra de classe de entidade é adicionado à página de regra de classe de entidade para fornecer filtros adicionais. Anteriormente, os registros de uma tabela só podiam ser associados a uma classe de entidade. Usando o filtro [de regra de classe de entidade, , você pode associar diferentes classes aos registros da mesma tabela.

A tabela **de filtro de regra de classe de entidade** exibe as seguintes informações:

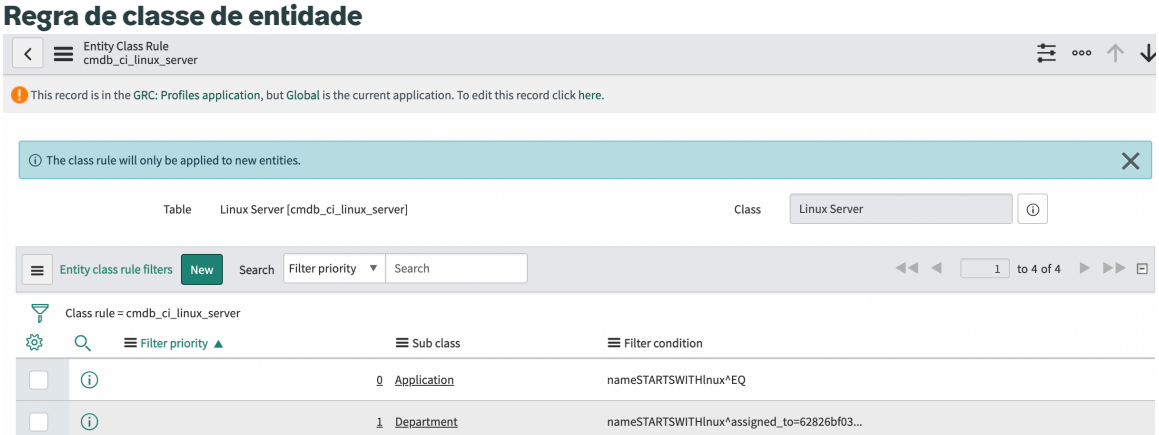
Filtro da regra de classe da entidade

Campo	Descrição
Prioridade de filtro	A prioridade do filtro é o intervalo da subclasse. A classe é preenchida no formulário de entidade com base na prioridade fornecida.
Subclasse	Subclasse é a classe secundária da classe primária que é exibida na guia de detalhes das regras de classe de entidade.
Condição do filtro	A condição de filtro é usada para filtrar os registros da tabela que define a regra de classe de entidade. Por exemplo, se houver duas subclasses com condições diferentes, a classe primária será preenchida em vez das subclasses. **Nota:** As subclasses serão exibidas nos formulários de entidade somente se atenderem à mesma condição de filtro.

Lógica para atribuir classes de entidade

Suponha que haja um registro na tabela cmdb_ci_linux_server e uma regra de classe de entidade associada a esta tabela. A regra de classe da entidade tem estes filtros de regra de classe:

Regra de classe de entidade



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cenário 1: se o registro de origem da entidade pertencer à tabela cmdb_ci_linux_server e corresponder a todas as condições do segundo filtro, a classe da entidade será preenchida automaticamente como subclasse, **Departamento**.

Cenário 2: se o registro de origem da entidade pertencer à tabela cmdb_ci_linux_server e seu nome começar com lnux (satisfaz ambos os filtros), a subclasse **Aplicação** será preenchida automaticamente como uma classe de entidade.

Cenário 3: se o registro de origem da entidade não atender a nenhum dos filtros de regra de classe, a classe **Servidor Linux** será preenchida automaticamente como uma classe de entidade.

Criar uma regra de classe de entidade

Crie uma regra para uma classe de entidade. As regras de classe de entidade fornecem a classificação das entidades no nível de classe. Você pode criar uma nova regra de classe de entidade para uma classe de entidade que está associada a uma tabela. Depois de criar a nova regra de classe de entidade, a tabela Regras de classe de entidade é atualizada com o novo registro.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: sn_grc.manager, sn_risk_workspace.IT_risk_manager e sn_risk_workspace.operational_risk_manager

Procedimento

1. Navegue até o espaço desejado, acesse a Exibição de lista e clique em **Regras de classe de entidade**.
2. Clique em **Nova**.
   Uma página Criar nova regra de classe de entidade com a guia **Detalhes** é exibida.
3. No formulário, preencha os campos.

Criar formulário de regra de classe de entidade

Campo	Descrição
Tabela	Tabela à qual a classe de entidade pertence.
Classe	Classe associada à entidade, como Unidade de negócios ou Aplicação.

4. Para salvar a regra de classe de entidade, clique em **Salvar**.

Criar um filtro de regra de classe de entidade

Você pode criar um filtro de regra de classe de entidade para atribuir classes no nível de filtro na mesma tabela definida na regra de classe.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.manager, sn_risk_workspace.IT_risk_manager e sn_risk_workspace.operational_risk_manager

Procedimento

1. Navegue até o espaço desejado, acesse a Exibição de lista e clique em **Regras de classe de entidade**.
2. Selecione qualquer regra de classe de entidade na lista.
3. Para adicionar um novo filtro de regra de classe de entidade, na guia **Filtros de regra de classe** de entidade, clique em **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Preencha todos os campos da tabela.
   Para obter mais informações sobre os campos, consulte Campos de filtro de regra de classe de entidade.
5. Clique em **Enviar**.

Resultado

Um novo registro é criado na lista relacionada Filtros de regra de classe de entidade no formulário Regra de classe de entidade.

Campos de filtro de regra de classe de entidade

Você pode criar um filtro de regra de classe de entidade preenchendo os campos que são exibidos depois que você clica na opção **Novo** na lista relacionada de filtros de regra de classe de entidade.

Campos de filtro de regra de classe de entidade

Campo	Descrição
Tabela	Tabela que é preenchida automaticamente a partir da regra de classe de entidade associada.
Subclasse	Classe de entidade a ser aplicada a todas as entidades cujo registro de origem corresponda ao filtro de regra de classe.
Condição do filtro	Condição que pode filtrar os registros da tabela. A classe de entidade especificada na subclasse pode ser aplicada (de acordo com as regras de atribuição de classe) à entidade que está associada a qualquer um desses registros.
Prioridade de filtro	Prioridade de filtro. Se um registro de origem de uma entidade atender a uma condição de vários filtros de regra de classe, a classe será selecionada no filtro com a prioridade mais baixa. Por exemplo, se você tiver duas aplicações de subclasse e departamentos com prioridade 0 e 1, respectivamente, a subclasse de aplicação que tem a prioridade mais baixa será preenchida automaticamente no formulário de regra e controle.

Tipos de entidade

O tipo de entidade é um agrupamento de entidades que correspondem a um conjunto de condições de filtro. Você pode criar uma hierarquia dos tipos de entidade nas classes de entidade. A opção Tipos de entidade é exibida na exibição Listas no espaço. Clique em um tipo de entidade para exibir seus detalhes.

Um tipo de entidade é um agrupamento de entidades baseado em filtragem. Os tipos de entidade permitem encontrar e criar entidades que correspondem a um conjunto de condições de filtro. A hierarquia pode ser criada nas classes de entidade. Os tipos de entidade também permitem que você crie riscos e controles para cada entidade sem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

gastar muito tempo. Por exemplo, uma organização pode ter vários departamentos, como finanças, RH ou TI. Todos esses departamentos podem ser considerados entidades e podem ser agrupados no tipo de entidade chamado Departamentos.

Em um tipo de entidade, você pode atribuir um proprietário e uma classe de entidade. Você pode associar um objetivo de controle e declarações de risco ao tipo de entidade para que os riscos e controles sejam criados automaticamente para essas entidades. Para cada entidade criada usando o tipo de entidade, a configuração e o filtro são aplicados para que a classe da entidade e o proprietário da entidade sejam atribuídos automaticamente para cada entidade.

Quando você cria tipos de entidade e associa declarações de risco e objetivos de controle a eles, o risco e os controles são criados automaticamente para todas as entidades. O benefício de criar tipos de entidade é que ela elimina a necessidade de manter várias planilhas com os riscos e controles associados a cada entidade. Ao aplicar tipos de entidade, você pode criar rapidamente entidades usando os filtros de entidade que estão presentes nos tipos de entidade. Os tipos de entidade podem conter entidades associadas a diferentes classes.

O agrupamento de entidades também ajuda a acumular e agregar as pontuações de risco depois que as avaliações de risco são realizadas. Para entender como as entidades de agrupamento contribuem para acumular as pontuações de risco, considere o exemplo a seguir. Suponha que haja uma organização bancária chamada Acer Finance. A Acer Finance tem duas linhas de negócios: bancário e de varejo. A divisão bancária tem outras subdivisões, como Commercial Banking e Private Banking. As avaliações de risco geralmente são realizadas no nível mais inferior. Neste exemplo, a avaliação é realizada nos níveis de Commercial Banking e Private Banking. A emissão de relatórios, no entanto, é feita no nível mais alto. Isso significa que as pontuações de avaliação de risco do Commercial Banking e do Private Banking são acumuladas e agregadas no nível do banco. Da mesma forma, as pontuações de Banking e Investment são acumuladas para o nível da organização Acer Finance.

As entidades no tipo de entidade são criadas com base nas condições definidas no Filtro de entidade. Em filtros de entidade, as seguintes condições de filtro são definidas:

- Crie suas próprias condições: o filtro de entidade define a tabela da qual os dados são extraídos para cada tipo de entidade para exibição. As opções na lista relacionada Filtro de entidade em Tipo de entidade são revisadas de modo que **Criar suas próprias condições** seja igual ao construtor de condições anterior.
- Selecionar a partir de consultas predefinidas: uma nova opção foi introduzida como **Selecionar a partir de consultas predefinidas** que usa as consultas do Configuration Management Database (CMDB).

A guia Detalhes na página Tipo de entidade exibe as seguintes informações:

- Nome
- Pontuação de conformidade (%)
- Condição da caixa de seleção a ser exibida se o tipo de entidade estiver ativo
- Descrição

A página Tipo de entidade exibe as seguintes listas relacionadas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listas relacionadas na seção Tipo de entidade

Lista relacionada	Descrição
Entidades	Informações sobre as entidades: • Entidade • Descrição • Classe • Pertencente a • Classificação residual • Pontuação de conformidade (%)
Filtros de Entidade	Informações sobre os filtros de entidade: • Tipo de filtro de entidade • Tabela • Condição do filtro • Usar campo de proprietário • Campo do proprietário
Estruturas de risco	Detalhes da estrutura de risco. Clique em **Adicionar** para adicionar um novo registro de estruturas de risco.
Declarações de Risco	Detalhes das declarações de risco, como Declaração de risco, Estrutura, Categoria e Descrição.
Políticas	Detalhes das políticas, como número, nome, Tipo, Proprietário, Estado, Válido de, Válido até e Percentual de pontuação de conformidade.
Objetivos de Controle	Detalhes dos objetivos de controle, como objetivo de controle, categoria, tipo, classificação e percentual de pontuação de conformidade.
Filtros de Entidade	Detalhes do filtro de entidade, como tipo de filtro de entidade, tabela, condição do filtro, consulta, objetos de informação, campo de proprietário de uso e campo de proprietário.
Exceções às políticas	Detalhes das exceções às políticas.
Referências de conteúdo	Detalhes das referências de conteúdo.
Avaliações de privacidade	Detalhes das avaliações de privacidade para o tipo de entidade.
Anexos	Anexos associados ao tipo de entidade exibido no painel lateral.

Tradução automática

Criar um tipo de entidade

Crie um tipo de entidade para as entidades em seu sistema. Os tipos de entidade permitem que você localize e crie novas entidades que correspondam a um conjunto de condições de filtro. Você pode criar uma hierarquia dos tipos de entidade nas classes de entidade.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: sn_grc.manager, sn_risk_workspace.IT_risk_manager e sn_risk_workspace.operational_risk_manager

Procedimento

1. Navegue até o espaço desejado, acesse a Exibição de lista e clique em **Tipos de entidade**.
2. Clique em **Nova**.
   Uma página Criar novo tipo de entidade com a guia **Detalhes** é exibida.
3. Na guia **Detalhes**, preencha os campos.

Guia Detalhes na página Criar novo tipo de entidade

Campo	Descrição
Nome	Nome do tipo de entidade.
Porcentagem de pontuação de conformidade	Percentual de pontuação de conformidade atribuído ao tipo de entidade.
Ativo	Opção para definir o tipo de entidade como ativo.
Descrição	Descrição do tipo de entidade.

4. Para salvar o tipo de entidade, clique em **Salvar**.
   Quando você salva o tipo de entidade, as outras listas relacionadas são exibidas na página Tipo de entidade. Atualize as listas relacionadas conforme aplicável.
   - Detalhes
   - Entidades
   - Filtros de Entidade
   - Estruturas de Risco
   - Declarações de Risco
   - Políticas
   - Objetivos de Controle
   - Exceções às políticas
   - Referências de conteúdo
   - Avaliações de privacidade

   Para obter mais informações, consulte Uma entidade na exibição do espaço.
5. Para salvar o tipo de entidade, clique em **Salvar**.

Filtros de entidade

Os tipos de entidade permitem encontrar e criar entidades que correspondem a um conjunto de condições de filtro. Os tipos de entidade incluem filtros de entidade predefinidos que definem os dados a serem exibidos na interface do usuário. O filtro de entidade define a tabela da qual os dados são extraídos para cada tipo de entidade para exibição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As entidades no tipo de entidade são criadas com base nas condições definidas no filtro de entidade. Você pode criar um novo filtro de entidade navegando até a guia Tipos de entidade na exibição de lista.

As opções na guia **Filtro** de entidade no Tipo de entidade são revisadas para que **Criar seu próprio** construtor de condições usa a mesma opção que foi usada no construtor de condições anterior. Além disso, a nova opção **Selecionar a partir de consultas predefinidas** aproveita as consultas do Configuration Management Database (CMDB). As opções a seguir agora estão disponíveis na lista relacionada Filtros de entidade em Tipo de entidade:

- Crie suas próprias condições.
- Selecione a partir de consultas predefinidas usando o Construtor de consulta do Configuration Management Database (CMDB).

A guia **Filtros de entidade** exibe as seguintes informações:

- Tipo de filtro de entidade: tipo de filtro de entidade, como Criar suas próprias condições ou Selecionar a partir de consultas predefinidas.
- Tabela: tabela que contém os registros a serem consultados, como sn_audit_advanced_auditable_unit.
- Condição de filtro: condições de filtro da tabela de origem para gerar entidades.
- Usar campo de proprietário: use o proprietário padrão para atribuir riscos a um único usuário quando o campo de proprietário estiver vazio.
- Campo de proprietário: pessoa que possui todas as novas entidades geradas a partir do tipo de entidade. Identifique o campo de referência do usuário na tabela de origem para identificar automaticamente os proprietários de risco e controle.

Use o novo campo Classe de entidade nos filtros de entidade no tipo de entidade para atribuir uma classe de entidade a um filtro de entidade. Quando você usa um filtro de entidade para criar uma entidade, uma classe de entidade é atribuída a ela automaticamente.

Criar um filtro de entidade

Crie um filtro de entidade em um tipo de entidade na exibição do espaço. As entidades no tipo de entidade são criadas com base nas condições definidas no Filtro de entidade. O filtro de entidade define a tabela da qual os dados são extraídos para cada tipo de entidade para exibição.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: sn_grc.manager, sn_risk_workspace.IT_risk_manager e sn_risk_workspace.operational_risk_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar uma das seguintes condições de filtro para o tipo de entidade:

- Crie suas próprias condições
- Selecione a partir de consultas predefinidas

Procedimento

1. Navegue até o espaço desejado, acesse a Exibição de lista e clique em **Tipos de entidade**.
2. Clique em um tipo de entidade na lista e navegue até a guia **Filtros de entidade**.
3. Para criar um novo filtro de entidade, clique em **Novo**.
   A página Criar novo filtro de entidade é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Na guia **Detalhes**, preencha os campos.

Criar novo formulário de filtro de entidade na guia Detalhes

Campo	Descrição
Filtrar por	
Tipo de entidade	Nome do tipo de entidade sob o qual o novo filtro de entidade é criado.
Condições do filtro	
Tipo de filtro de entidade: **crie suas próprias condições**	Tipo de filtro de entidade usado para filtrar os dados. Use o Construtor de consulta do Configuration Management Database (CMDB) para criar sua própria consulta. O Configuration Management Database (CMDB) é usado para pesquisar as entidades no banco de dados. Ele fornece os seguintes métodos de filtragem: ○ **Crie suas próprias condições** ○ **Selecione a partir de consultas predefinidas** Conclua as seguintes etapas para o tipo de filtro **Criar sua própria entidade de condições** : **a.** No campo **Tipo de filtro de entidade**, selecione o tipo de filtro de entidade como **Criar suas próprias condições**. **b.** No campo **Tabela**, selecione uma tabela na lista preenchida. **c.** No campo **Condição do filtro**, clique em **Definir condições**, crie uma condição de filtro, clique em **Definir** e exiba os resultados correspondentes.
Tipo de filtro de entidade: **selecionar a partir da opção de consultas predefinidas**	Consulta predefinida para definir o escopo da entidade. Conclua as seguintes etapas para a opção **Selecionar a partir de consultas predefinidas** : **a.** No campo **Consulta**, selecione uma consulta predefinida, como **Apps de negócios usando objeto de informação** que seja aplicável à entidade selecionada. Tabela associada à entidade quando uma consulta predefinida é selecionada. A tabela é preenchida automaticamente. **b.** No campo **Objetos de informação**, selecione somente as aplicações e processos que tenham objetos de informação associados a eles. Para adicionar mais objetos de informações, clique em **Objetos de informações** e digite objetos de informações como E- mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Para usar uma consulta do CMDB predefinida para o escopo da entidade, os administradores do GRC devem atribuir o marcador de escopo do **GRC** à consulta do CMDB selecionada. Como um usuário sn_grc.admin, navegue até **Política e conformidade > Administração > Propriedades do GRC** ou navegue até **Administração de risco > Propriedades do GRC** em uma instância, defina a propriedade **Habilitar escopo da entidade para consulta do CMDB** como **Sim** e clique em **Salvar**.
Atribuição	
Classe da entidade	Classe de entidade a ser associada ao tipo de entidade. Agora você pode atribuir uma classe de entidade a um filtro de entidade no tipo de entidade. Quando uma nova entidade é criada usando um filtro de entidade, uma classe de entidade é atribuída a ela automaticamente.
Usar campo de proprietário	Opção para usar o campo de proprietário. O proprietário é o proprietário do risco identificado e associado ao tipo de entidade. Esta condição usa as informações do campo **Proprietário** na consulta. Quando a caixa de seleção deste campo está marcada, os seguintes campos são exibidos: ○ Campo do**proprietário** : selecione uma tabela antes de modificar o campo do proprietário. Em seguida, selecione o proprietário a ser associado ao novo filtro de entidade. ○ Campo de**proprietário padrão** : selecione um proprietário padrão na lista. ○ Campo de**proprietário vazio** : selecione uma das seguintes opções: ▪ **Criar**: crie um proprietário para o filtro da entidade. ▪ **Não criar**: não crie um novo proprietário para o filtro de entidade. ▪ **Usar padrão**: use o proprietário padrão para o filtro da entidade.
Anexos	Anexos associados à entidade que são exibidos no painel lateral.

5. Para salvar o filtro de entidade, clique em **Salvar**.

Criar um filtro de entidade na interface do usuário clássica

Crie um filtro de entidade em um tipo de entidade na interface do usuário clássica. O filtro de entidade define a tabela da qual os dados são extraídos para cada tipo de entidade para exibição. Se as entidades pertencerem a uma aplicação, os usuários que têm acesso à classe de entidade associada à entidade só poderão exibir essas entidades.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.manager

Procedimento

1. Na interface do usuário clássica, navegue até o **Tipos de entidade** lista.
2. Clique em um tipo de entidade na lista e navegue até a guia **Filtros de entidade**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Para criar um novo filtro de entidade, clique em **Novo**.

Criar formulário de filtro de entidade

Campo	Descrição
Tipo de entidade	Nome do tipo de entidade.
Tipo de filtro de entidade	Tipo de filtro de entidade. As opções são as seguintes: ○ **Crie suas próprias condições** ○ **Selecione a partir de consultas predefinidas**
Tabela	Nome da tabela da qual os registros são filtrados.
Condição do filtro	Condições de filtro que exibem os resultados correspondentes.
Classe da entidade	Classe de entidade para o tipo de entidade.
Usar campo de proprietário	Opção para usar informações do campo **Proprietário** na consulta. O proprietário é o proprietário do risco identificado e associado ao tipo de entidade. Quando esta opção é selecionada, os seguintes campos são exibidos: ○ Campo do**proprietário** : selecione uma tabela antes de modificar o campo do proprietário. Em seguida, selecione o proprietário a ser associado ao novo filtro de entidade. ○ Campo de**proprietário padrão** : selecione um proprietário padrão na lista. ○ Campo de**proprietário vazio** : selecione uma das seguintes opções: ▪ **Criar**: crie um proprietário para o filtro da entidade. ▪ **Não criar**: não crie um novo proprietário para o filtro de entidade. ▪ **Usar padrão**: use o proprietário padrão para o filtro da entidade.

4. Para salvar o filtro de entidade, clique em **Enviar**.

Camadas de entidade

Ao criar camadas de entidade, você pode aplicar um nível ou hierarquia às classes de entidade. Este nível se aplica a todas as entidades associadas às classes de entidade. As camadas de entidade permitem selecionar e exibir o status dos itens mais críticos nos negócios.

Considere o exemplo a seguir. Suponha que o diretor de produtos da sua organização queira ver o status somente das aplicações de negócios financeiros mais críticas. Se você criou uma hierarquia ou um conjunto de camadas para as entidades, poderá filtrar as entidades de nível 1 e apresentar os dados necessários. Cada classe de entidade pode pertencer a apenas um nível.

Ao criar níveis de entidade, você pode entender melhor como suas entidades de nível inferior afetam suas entidades de nível superior. Por exemplo, suponha que você criou a hierarquia de entidade em que o nível Comercial é 1, a aplicação é nível 2 e o ativo de TI é nível 3. Portanto, os riscos das entidades de nível 3 afetam as entidades de nível 2 e isso, por sua vez, afeta o nível 1. Este acúmulo ou agregação fornece pontuações de risco precisas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A opção Camadas de entidade é exibida na exibição Listas no espaço. Clique em uma camada de entidade para exibir seus detalhes. A guia **Detalhes** na página Camadas da entidade exibe as seguintes informações:

Guia Detalhes na página Camadas da entidade

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo da camada da entidade que é exibida na interface do usuário, como Aplicação ou Negócios.
Nível de camada	Nível de camada da entidade, como 15 ou 20.
Nome	Nome da camada da entidade, como aplicação ou negócio.

Criar um nível de entidade

Crie um nível de entidade para as classes de entidade em sua organização. Ao criar camadas de entidade, você pode aplicar um nível ou hierarquia às classes de entidade. O nível de hierarquia se aplica a todas as entidades associadas às classes de entidade.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: sn_grc.manager, sn_risk_workspace.IT_risk_manager e sn_risk_workspace.operational_risk_manager

Procedimento

1. Navegue até o **Entidade configurada** > **Camadas de entidade** menu na exibição do espaço.
   A lista Camadas de entidade é exibida.
2. Clique em **Nova**.
   Uma página Criar novo nível de entidade com a guia **Detalhes** é exibida. O menu de navegação por trilhas é exibido na parte superior da página.
3. Na guia **Detalhes**, preencha os campos.

Guia Detalhes no formulário de nível de entidade

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo para o novo nível de entidade.
Nível de camada	Nível de camada para a nova camada de entidade.
Nome	Nome do novo nível de entidade.
Anexos	Anexos associados à entidade exibida no painel lateral.

4. Para salvar o nível da entidade, clique em **Salvar**.

Exibição e atualização de Governança, risco e conformidade exceções

Relate exceções, pois é essencial para as empresas identificar e resolver rapidamente os principais problemas do processo de negócios antes que eles se tornem um problema. O uso de exceções para gerenciar erros tem vantagens sobre as técnicas tradicionais de gerenciamento de erros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um relatório de exceção é um documento que lista as instâncias em que o desempenho real está desviado das expectativas. GRC exceção é uma capacidade usando a qual você pode registrar ou associar exceções de negócios a GRC objetos, como citações, fatores automatizados e assim por diante. Cada registro de exceção tem detalhes como a categoria da exceção, o registro na tabela e o campo ao qual a exceção está associada. O administrador pode exibir a lista de exceções e resolvê-las. Sempre que uma exceção é lançada, a solução para resolver a exceção também é fornecida na descrição da exceção. O administrador usa a solução proposta para resolver a exceção. Um exemplo de exceção é quando um usuário não configurou uma metodologia de avaliação de risco, mas está tentando executar uma avaliação de objeto. Quando um administrador resolve um tipo de exceção, todas as outras exceções semelhantes são resolvidas.

Procedimento
1. Navegar até **Exceções do GRC** > **Relatório de Exceção**.
2. Abra o registro de exceção que você deseja resolver.
3. No formulário, preencha o campo.

Formulário de exceção

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo da exceção gerada.
Categoria de exceção	Categoria à qual uma exceção pertence. As opções são: ○ Configuração: Exemplo: um administrador de risco tenta configurar um formulário e conceder a um usuário a autoridade para executar uma tarefa para a qual o usuário não tem a função correta. ○ Tempo de execução: Exemplo: quando algo é executado automaticamente, como um indicador.
Estado	Estado de exceção. O estado padrão é **Aberto**.
Aplicação	Aplicação à qual a exceção pertence.
Descrição	Descrição detalhada da exceção e da possível solução para resolução.
Detalhes do registro de exceção	
Tabela de origem	Tabela na qual ocorreu a exceção.
Referência de registro	Registro no qual ocorreu a exceção. Por exemplo, uma exceção é gerada em uma resposta de instância de avaliação de risco.
Referência de coluna	A coluna que contém o registro.
Atividade	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Comentários adicionais	Anotações sobre a resolução da exceção ou qualquer outra informação adicional.
Atividades	Exibe o fluxo de atividades na exceção.

4. Clique em **Atualizar** depois de alterar o estado da exceção.
5. Clique em **Excluir** para excluir o registro.

Avançado Governança, risco e conformidade Painel de risco da aplicação

O GRC **Painel de visão geral** de risco e conformidade da aplicação fornece a exibição mais recente dos aspectos de risco e conformidade das aplicações de negócios usadas em uma empresa.

O Painel de risco de aplicações é útil para o diretor de informações (CIO) e responsáveis pela aplicação. Esses dois usuários devem ter as funções sn_compliance.reader, sn_risk.reader e sn_audit.user para exibir o painel. Navegar até **Painel GRC avançado** > **Painel de risco de aplicações**. O **Painel de visão geral de risco e conformidade da aplicação** é exibido.

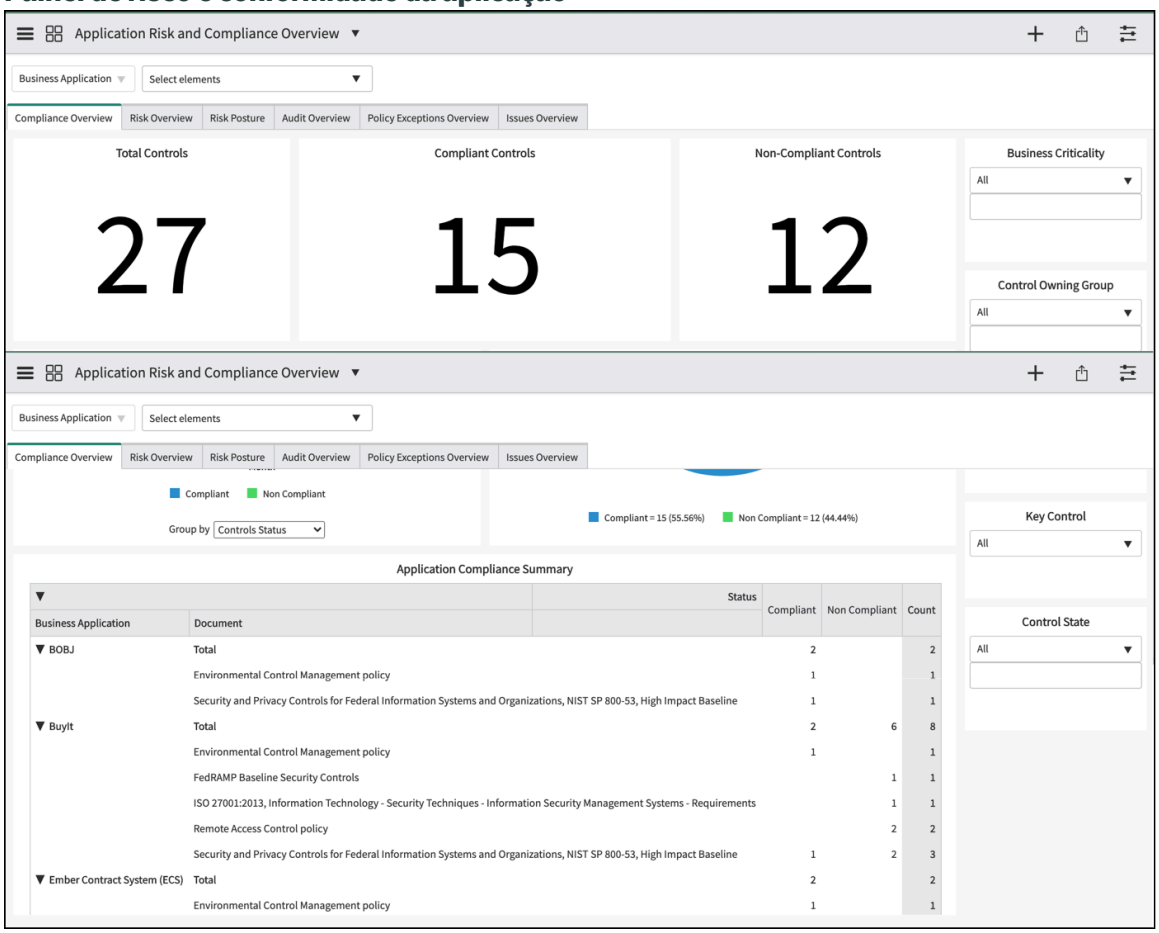
Nota:
Para poder exibir este painel, você deve ativar o plug-in GRC: Advanced Dashboards (com.sn_grc_pa_advanced) e o plug-in GRC: Policy and Compliance Management (sn_compliance).

O painel Visão geral de risco e conformidade da aplicação fornece um relatório detalhado da postura de risco e conformidade de todas as aplicações de negócios em uma organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel de risco e conformidade da aplicação



Este painel destaca o seguinte:

- O impacto na conformidade das aplicações em uso.
- A postura de risco das aplicações.
- O estado da atividade de correção e exceções dos problemas.
- A atividade de auditoria em torno de aplicações e status.

Este painel fornece respostas para as seguintes perguntas que são de interesse do CIO e do responsável pela aplicação:

1. Quais são as principais aplicações e todas estão operacionais e fornecendo os serviços necessários de forma ideal?
2. Quais são as políticas e documentos de autoridade com os quais as aplicações devem estar em conformidade? As aplicações estão em conformidade com eles?
3. Quais são os riscos enfrentados pelas aplicações? Algum deles é alto para gerar uma preocupação? Há mitigações suficientes em vigor? Existem controles adequados e eles estão funcionando de forma eficaz?
4. Para aplicações que precisam de correção, as correções estão sendo feitas dentro do prazo de acordo com os Acordos de nível de serviço (ANS)? Quais são as aplicações que geram o número máximo de problemas?
5. As exceções estão sendo buscadas com frequência nas aplicações e por quê? Eles estão dentro de limites gerenciáveis?
6. As aplicações vencem para auditoria a qualquer momento? Como as aplicações se comportaram nessas auditorias?

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O painel oferece várias representações, como gráficos de barras, gráficos de rosca e gráficos de tendências. Os responsáveis pela aplicação podem usar vários filtros no painel para exibir relatórios relacionados às aplicações de negócios que possuem, como aplicações de negócios críticas, controles obrigatórios relacionados a aplicações de negócios específicas, problemas de alta prioridade e assim por diante.

Visão Geral da Conformidade

A guia Visão geral de conformidade aparece quando você ativa o plug-in Política e conformidade. A guia Visão geral de conformidade fornece uma visão geral da postura de conformidade das aplicações de negócios e exibe os seguintes relatórios:

- Total de controles: este relatório fornece o número total de controles ativos.
- Controles em conformidade: este relatório fornece o número total de controles em conformidade que não estão no estado de rascunho ou desativado.
- Controles fora de conformidade: este relatório fornece o número total de controles fora de conformidade que não estão no estado de rascunho ou desativado.
- Status de conformidade por mês: este relatório fornece o número de controles ativos por mês.

  Nota:
  Este gráfico de barras mostra o status de conformidade do mês atual e pode ser agrupado por Status de controle ou Aplicação de negócios.

- % de conformidade: este relatório fornece a porcentagem de diferentes status de controles ativos, como Em conformidade, Fora de conformidade e Não aplicável.
- Resumo de conformidade da aplicação: este relatório fornece o resumo das políticas, documentos de autoridade e os controles associados às aplicações de negócios.

Os seguintes filtros podem ser usados para filtrar dados nos relatórios:

- Aplicação de negócios
- Criticidade dos negócios
- Responsável da entidade
- Imposição, como controles obrigatórios ou voluntários
- Controle de chave
- Estado do controle
- Grupo responsável pelo controle

Visão geral do risco

A guia Visão geral de risco aparece quando você ativa o plug-in Risco avançado. A guia Visão geral de risco fornece uma visão geral dos riscos associados às aplicações de negócios e exibe os seguintes relatórios:

- Mapa térmico de risco por criticidade da aplicação: este relatório exibe o mapa térmico dos riscos da aplicação com base na criticidade das aplicações versus a classificação de risco da aplicação.
- Visão geral das tarefas de resposta a riscos: este relatório exibe as tarefas de resposta criadas para um risco e os diferentes estados dessas tarefas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Este gráfico de barras pode ser agrupado e empilhado por resposta a riscos, estado de resposta a riscos, pontuação calculada de risco, resposta a riscos atribuída a ou aplicação de negócios.

- Resumo de risco da aplicação: este relatório exibe o resumo dos riscos diretamente associados às aplicações que contribuem para a classificação de risco geral da aplicação. Outros riscos descendentes que contribuem para a classificação de risco da aplicação não são representados neste relatório. Os riscos considerados para este relatório são muito altos, altos e moderados.
- Status dos controles de redução de risco da aplicação: este relatório fornece as informações dos riscos de uma aplicação e dos controles associados. Os riscos considerados para este relatório são muito altos, altos e moderados. O estado dos controles não deve estar em rascunho ou descontinuado. Os riscos de apenas um ano são exibidos.

Os seguintes filtros podem ser usados para filtrar dados nos relatórios:

- Aplicação de negócios
- Criticidade
- Pontuação de risco
- Responsável pela aplicação
- Responsável pelo negócio

Postura de risco

A guia Postura de risco aparece quando você ativa o plug-in Risco. A guia Postura de risco fornece informações sobre a exposição a riscos de aplicações de negócios. Os relatórios nesta guia também podem ser filtrados usando o filtro Aplicação de negócios. A guia Postura de risco exibe o seguinte:

- Riscos muito altos: este relatório exibe os riscos muito altos de uma aplicação.
- Riscos altos: este relatório exibe os riscos altos de uma aplicação.
- Riscos moderados: este relatório exibe os riscos moderados de uma aplicação.
- Expirações da tarefa de aceitação: este relatório exibe as tarefas de aceitação de resposta a riscos que expiram no dia atual, na semana atual, no mês atual, no trimestre atual e no ano atual.
- Tendência de riscos de contribuição: este relatório exibe a tendência de riscos diretamente associados às aplicações de negócios e como eles estão se saindo ao longo de um período. Outros riscos descendentes que contribuem para a classificação de risco da aplicação não são representados neste relatório.

Visão Geral de Auditoria

A guia Visão geral da auditoria aparece quando você ativa o plug-in Auditoria. A guia Visão geral da auditoria fornece uma visão geral da auditoria e das atividades de auditoria relacionadas a aplicações de negócios e exibe os seguintes relatórios:

- Compromissos de auditoria em aberto: este relatório exibe o número de compromissos de auditoria em estado aberto.
- Controles ineficazes: este relatório exibe o número de controles ineficazes para um compromisso de auditoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Problemas em aberto: este relatório exibe o número de problemas em aberto para um compromisso de auditoria.
- Problemas atrasados: este relatório exibe o número de problemas de auditoria atrasados de uma aplicação.
- Compromissos de auditoria futuros: este relatório exibe a contagem mensal dos compromissos de auditoria futuros.
- Problemas em aberto por compromissos de auditoria: este relatório exibe a contagem mensal dos problemas de auditoria em aberto.
- Problemas atrasados por compromissos de auditoria: este relatório exibe os problemas de auditoria atrasados durante um período.
- Controles ineficazes por compromissos de auditoria: este relatório exibe as informações sobre compromissos de auditoria e os controles ineficazes associados.

Os seguintes filtros podem ser usados para filtrar dados nos relatórios:

- Aplicação de negócios
- Compromisso de Auditoria
- Criticidade

Visão geral de exceções às políticas

A guia Visão geral das exceções às políticas aparece quando você ativa o plug-in Política e conformidade. A guia Visão geral da exceção à política fornece informações sobre exceções às políticas solicitadas para aplicações de negócios. Os dados exibidos na guia Visão geral das exceções às políticas podem ser filtrados usando o filtro Aplicação de negócios. Esta guia exibe os seguintes relatórios:

- Novas exceções: este relatório fornece informações sobre as novas exceções solicitadas.
- Exceções aprovadas: este relatório fornece informações sobre o número de exceções aprovadas.
- Exceções rejeitadas: este relatório fornece informações sobre o número de exceções rejeitadas.
- Exceções expiradas: este relatório fornece informações sobre o número de exceções expiradas.
- Exceções aguardando aprovação: este relatório fornece informações sobre as exceções que estão aguardando aprovação e vencem na data atual, na semana atual, no mês atual e no trimestre atual.
- Extensões aguardando aprovação: este relatório fornece informações sobre as extensões que estão aguardando aprovação e vencem na data atual, na semana atual, no mês atual e no trimestre atual
- Expirações das próximas exceções: este relatório fornece informações sobre as exceções que estão prestes a expirar e que vencem na data atual, no dia após a data atual, na semana atual, na semana após a semana atual e no mês atual.
- Exceções solicitadas vs. Aprovado: este relatório fornece informações sobre as exceções solicitadas versus o número de exceções aprovadas por mês.

Visão geral dos problemas

A guia Visão geral dos problemas aparece quando você ativa o plug-in Gestão de riscos ou o plug-in Gestão de políticas e conformidade. A guia Visão geral de problemas fornece informações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

sobre os vários problemas de conformidade e risco associados a aplicações de negócios. Os dados exibidos na guia Visão geral de problemas podem ser filtrados usando o filtro Aplicação de negócios. Esta guia exibe os seguintes relatórios:

- Problemas em aberto: este relatório exibe o número de problemas no estado em aberto.
- Problemas de prioridade crítica: este relatório exibe o número de problemas de prioridade crítica.
- Problemas de alta prioridade: este relatório exibe o número de problemas de alta prioridade.
- Problemas aceitos: este relatório exibe o número de problemas aceitos.
- Problemas atrasados: este relatório exibe o número de problemas atrasados.
- Problemas a serem resolvidos: este relatório exibe o número de problemas que devem ser resolvidos na data atual, na semana atual, no mês atual, no trimestre atual e no ano atual.
- Tarefas de correção a serem concluídas: este relatório exibe o número de tarefas de correção que devem ser concluídas na data atual, na semana atual, no mês atual, no trimestre atual e no ano atual.
- Problemas atrasados: este relatório exibe o número de problemas atrasados ao longo de um período de tempo.
- Tarefas de correção atrasadas: este relatório exibe o número de tarefas de correção atrasadas ao longo de um período.
- Tendência de criação de problemas: este relatório exibe a tendência de como os problemas são criados ao longo de um período de tempo.
- Tendência de fechamento do problema: este relatório exibe a tendência de como os problemas são encerrados ao longo de um período de tempo.
- Tendência de criação de tarefa de correção: este relatório exibe a tendência de como as tarefas de correção são criadas ao longo de um período.
- Tendência de fechamento da tarefa de correção: este relatório exibe a tendência de como as tarefas de correção são encerradas ao longo de um período.

GRC Painel de resumo de licenciamento

Use o GRC Painel de resumo de licenciamento para rastrear as tendências de uso de licença e o uso projetado para o próximo mês. Você pode ver as contagens agregadas de consumo de licença em diferentes famílias de produtos.

Um usuário com a função de responsável pelo produto (sn_irm_shared_cmn.product_owner) pode acessar o GRC Painel de resumo de licenciamento para rastrear o consumo de licença. Você pode ver as contagens agregadas mensais de consumo de licença em diferentes famílias de produtos, incluindo Integrated Risk Management, Gestão de continuidade de negóciose Gestão de privacidade.

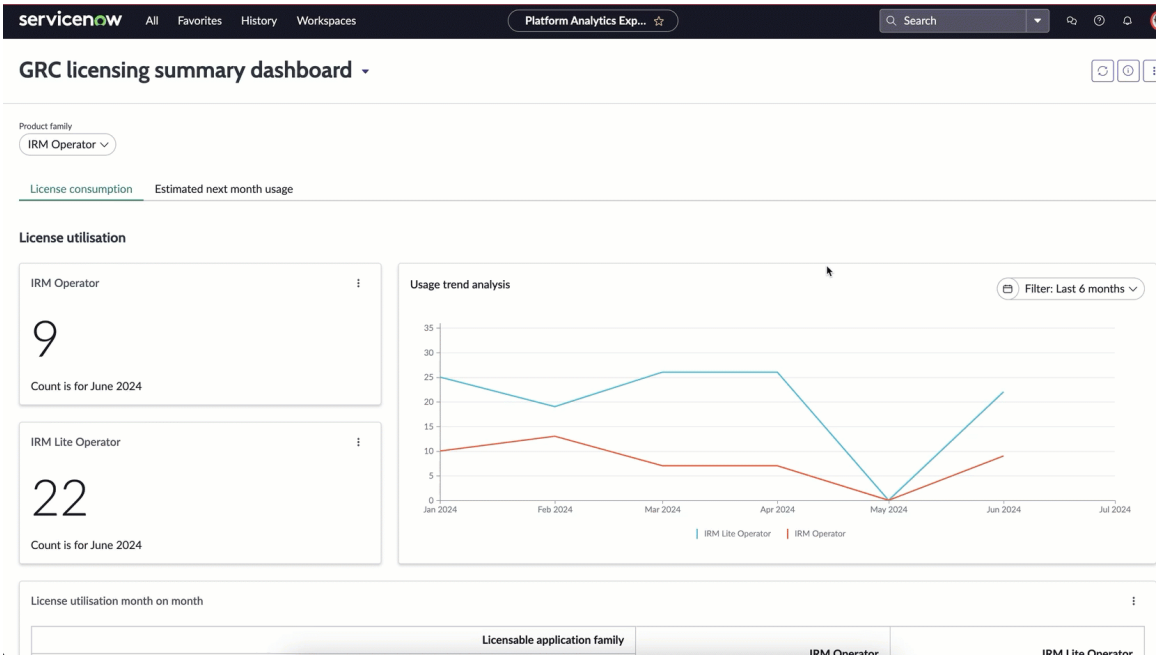
Para abrir o GRC painel Resumo de licenciamento, navegue até **Todos** > **Visão geral de licenciamento de GRC** > **Painel de resumo de licenciamento**.

A ilustração a seguir mostra as guias, seções e cartões que estão disponíveis no GRC Painel de resumo de licenciamento:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

GRC Painel de resumo de licenciamento



O GRC painel de resumo de licenciamento tem as duas guias a seguir:

- Consumo de licença
- Estimativa de uso no próximo mês

Consumo de licença

A guia Consumo de licença inclui as seguintes visualizações:

Nome	Descrição
Operador de IRM	Contagem do operador de IRM do mês anterior. **Nota:** O cartão do Operador de IRM só está disponível quando o Operador de IRM é selecionado no campo **Família de produtos**.
Operador IRM Lite	Contagem do operador IRM Lite do mês anterior. **Nota:** O cartão do IRM Lite Operator só está disponível quando o IRM Operator está selecionado no campo **Família de produtos** e a aplicação GRC: Business User – Lite está instalada.
Operador de PRM	Contagem do operador de PRM do mês anterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição
	Nota: O cartão do Operador de PRM só está disponível quando o Operador de PRM é selecionado no campo **Família de produtos**.
Operador PRM Lite	Contagem do operador PRM Lite do mês anterior. **Nota:** O cartão PRM Lite Operator só está disponível quando o PRM Operator está selecionado no campo **Família de produtos** e a aplicação GRC: Privacy Lite User está instalada.
Operador de GCN	Contagem do operador de GCN no mês anterior. **Nota:** O cartão do Operador de GCN só está disponível quando o Operador de BCM é selecionado no campo **Família de produtos**.
Operador de BCM Lite	Contagem do operador Lite de GCN do mês anterior. **Nota:** O cartão do Operador de BCM Lite só está disponível quando o Operador de BCM está selecionado no campo **Família de produtos** e a aplicação GRC: Business Continuity Management User - Lite está instalada.
Análise da tendência de uso	Um gráfico no painel que ilustra os padrões de uso de vários tipos de licenças durante um período especificado. Este gráfico fornece informações sobre como diferentes licenças são utilizadas, permitindo que os usuários rastreiem mudanças e tendências no consumo de licenças ao longo do tempo. Além disso, os usuários podem filtrar a tendência de uso com base em intervalos de datas predefinidos ou personalizados.
Utilização de licença mês a mês	Mostra o uso de diferentes tipos de licença nos últimos 12 meses, incluindo seus períodos de acúmulo e contagens. Selecione as contagens para exibir informações detalhadas, como o período de acúmulo, o usuário, a família de aplicações licenciáveis e o motivo pelo qual um usuário está associado a essa família de aplicações licenciáveis.

Estimativa de uso no próximo mês

A guia Uso estimado no próximo mês inclui as seguintes visualizações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição
Operador de IRM	Contagem estimada de operador de IRM para o próximo mês. **Nota:** O cartão do Operador de IRM só está disponível quando o Operador de IRM é selecionado no campo **Família de produtos**.
Operador IRM Lite	Contagem estimada de IRM Lite Operator para o próximo mês. **Nota:** O cartão do IRM Lite Operator só está disponível quando o IRM Operator está selecionado no campo **Família de produtos** e a aplicação GRC: Business User – Lite está instalada.
Operador de PRM	Contagem estimada de Operadores de PRM para o próximo mês. **Nota:** O cartão do Operador de PRM só está disponível quando o Operador de PRM é selecionado no campo **Família de produtos**.
Operador PRM Lite	Contagem estimada de PRM Lite Operator para o próximo mês. **Nota:** O cartão PRM Lite Operator só está disponível quando o PRM Operator está selecionado no campo **Família de produtos** e a aplicação GRC: Privacy Lite User está instalada.
Operador de GCN	Contagem estimada de Operadores de GCN para o próximo mês. **Nota:** O cartão do Operador de GCN só está disponível quando o Operador de BCM é selecionado no campo **Família de produtos**.
Operador de BCM Lite	Contagem estimada de Operadores Lite de GCN para o próximo mês.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição
	Nota: O cartão do Operador de BCM Lite só está disponível quando o Operador de BCM está selecionado no campo **Família de produtos** e a aplicação GRC: Business Continuity Management User - Lite está instalada.
Alocação de função do usuário	Fornece uma visão geral dos usuários, da família de aplicações licenciáveis à qual estão associados e das funções atribuídas a eles. Esta seção ajuda a visualizar o uso estimado de licença para o próximo mês com base nas funções e permissões concedidas a cada usuário. Você pode adicionar ou remover funções atribuídas ao usuário na IU clássica selecionando um nome de usuário na lista. Depois que as modificações forem feitas, selecione o botão **Atualizar uso estimado** para obter o uso estimado de licença atualizado para o próximo mês.

Importante:
A alocação de função estimada para o próximo mês se baseia exclusivamente nas funções atuais atribuídas aos usuários.

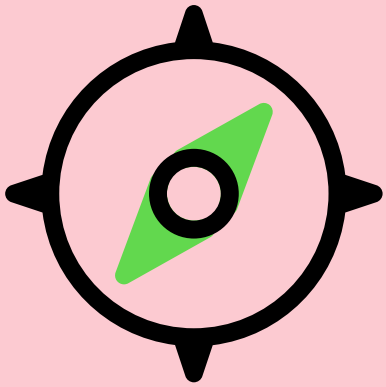
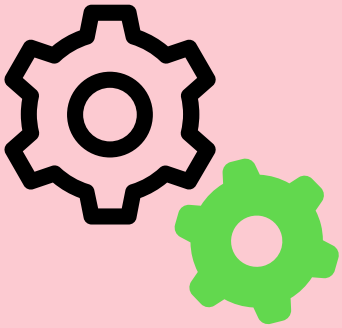
[store-future: BEGIN review]

Microsoft Word modelos de relatório de auditoria baseados em usando o Designer de documentos

O relatório de auditoria baseado em Microsoft Word é acessível e amigável para administradores de auditoria. Até mesmo usuários sem conhecimento técnico podem configurar facilmente o modelo para atender às suas necessidades específicas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar	Configurar	Usar
		
Explore e saiba como os modelos de relatório de auditoria baseados no Microsoft Word funcionam.	Configure o trabalho dos modelos de relatório de auditoria baseados no Microsoft Word.	Use modelos de relatório de auditoria baseados no Microsoft Word

[End]
[store-future: BEGIN review]

Explorando os modelos de relatório de auditoria baseados em Microsoft Word

Crie e personalize modelos de relatório de auditoria usando um modelo do Word. Você pode configurar este modelo para atender às suas necessidades específicas. Depois que o modelo estiver configurado, ele poderá ser aplicado a um ou mais compromissos de auditoria, gerando automaticamente relatórios de auditoria no formato Word.

Este recurso permite que os clientes criem modelos de relatório de auditoria usando um modelo do Word. Eles podem configurar o modelo, aplicá-lo a um ou mais compromissos de auditoria e gerar o relatório de auditoria no formato Word. O relatório gerado pode ser editado de forma colaborativa usando o Designer de documentos, simplificando o processo de revisão e aprovação.

Benefícios dos modelos de relatório de auditoria baseados no Word

1. Facilidade de configuração: com o modelo baseado no Word, você pode configurar e personalizar facilmente seus modelos de relatório de auditoria sem precisar de conhecimento técnico aprofundado.
2. Colaboração aprimorada: depois de gerado, o relatório de auditoria é um documento do Word que se integra perfeitamente ao Designer de documentos, permitindo uma colaboração fácil em tempo real. Essa abordagem é mais eficiente do que o método atual, que envolve a edição de um artigo da base de conhecimento publicado.

[End]

Configuração de modelos de relatório de auditoria usando o Designer de documentos com suplemento do Word

Configure os modelos de relatório de auditoria usando o ServiceNow Designer de documentos com suplemento do Word.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Execute as etapas a seguir para configurar com sucesso o ServiceNow Designer de documentos com suplemento do Word e criar seus modelos de relatório de auditoria.

Criar registros de relacionamento de modelo

Defina o relacionamento de um modelo de relatório de auditoria com qualquer tabela de origem, por exemplo, um compromisso de auditoria.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_doc_design.admin e sn_audit.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Neste procedimento, o exemplo usado para configuração de modelo é a tabela de compromisso de auditoria. Crie um registro de registro de modelo que especifica como os problemas, as tarefas de correção e os planos de teste estão relacionados a um compromisso de auditoria. Embora, por padrão, alguns registros de registro sejam fornecidos, você pode criar mais registros com base em seus requisitos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Administração** > **Registro de relacionamentos de modelos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha o campo.
   Consulte o Formulário Registros de modelo para os campos e suas descrições.
4. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Crie relacionamentos de dados para o registro de modelo. Para obter mais informações, consulteCriar relacionamentos de dados.

Formulário Registros de modelo

O formulário de registros de modelo tem vários campos que são explicados neste tópico.

Formulário de registro de relacionamento do modelo

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do registro. Por exemplo, Registro de relacionamento de compromisso.
Tabela	Tabela de registros para a qual o registro está sendo criado.
Domínio empresarial	Domínio do registro. Este campo é definido automaticamente com base na aplicação a partir da qual você está criando o registro. Neste exemplo, ele está definido como **Auditoria**.
Descrição	Breve descrição do registro.

Criar relacionamentos de dados

Crie um caminho para ir de um registro no registro de relacionamento de modelo para qualquer tabela necessária. Ao criar esses caminhos, você pode obter os dados necessários de cada um desses caminhos no modelo de relatório de auditoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc_doc_design.admin e sn_audit.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao criar relacionamentos de dados, por exemplo, para um compromisso de auditoria, você pode especificar como os problemas, tarefas de correção, planos de testes e assim por diante estão relacionados ao registro no registro de relacionamento do modelo e criar um caminho para navegar até eles respectivos registros. Você pode criar quantos relacionamentos precisar.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Administração** > **Registro de relacionamentos de modelos**.
2. Abra o registro de relacionamento do modelo que você criou.
3. Na lista relacionada Relacionamentos de dados, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha o campo.

Formulário de relacionamento de dados

Campo	Descrição
Nome	Nível para o qual você deseja ir. Por exemplo, você pode especificar Compromisso com problemas.
Registro de relacionamentos de modelos	Registro para o qual o relacionamento de dados foi criado. Esse campo é definido automaticamente.
Origem	
Relacionamento primário	Primário do relacionamento de dados.
Tabela de origem	Tabela de origem usada para o relacionamento de dados criado. Esse campo é definido automaticamente.
Meta	
Relacionamento de destino	Selecione um relacionamento existente ou crie um relacionamento de destino. Por exemplo, você pode selecionar **Problemas para compromisso**. **Nota:** Para obter mais informações, consulte Configuração das exibições em 360º. Você pode registrar somente relacionamentos existentes entre os tipos de dados que deseja exibir.
Tipo de relacionamento	Tipo de relacionamento, como muitos para muitos ou um para muitos. Este campo é preenchido automaticamente com base na seleção feita no campo **Relacionamento de destino**.
Tabela de destino	Tabela da qual os dados são obtidos. Este campo é preenchido automaticamente.

5. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar modelos para o Designer de documentos

Configure o modelo para especificar os campos dos quais os dados devem ser obtidos e exibidos no relatório de auditoria.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc_doc_design.admin e sn_audit.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Administração** > **Configuração do modelo**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração do modelo

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração do modelo. Por exemplo, você pode especificar a configuração do modelo de compromisso.
Domínio empresarial	Domínio a partir do qual o modelo está sendo configurado. Neste exemplo, ele está definido como **Auditoria**.
Tabela	Tabela na qual o relatório é gerado.
Campos	Campos dos quais os dados devem ser exibidos no relatório. Mova os campos obrigatórios da lista **Disponível** para a lista **Selecionado**.

4. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois
Crie configurações de conteúdo para especificar o tipo de dados que você deseja buscar no relatório.

Criar configurações de conteúdo

Defina os dados que você deseja exibir ou buscar, seja uma lista de registros ou uma agregação ao criar um relatório de auditoria. Por exemplo, especifique se você deseja ver uma lista de tarefas de correção ou a lista dos cinco principais problemas de alta prioridade. É possível obter no máximo 200 registros de qualquer tabela.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc_doc_design.admin e sn_audit.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Auditoria** > **Administração** > **Configuração do modelo**.
2. Abra o modelo para o qual você deseja criar configurações de conteúdo.
3. Na lista relacionada Configurações de conteúdo, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração de conteúdo

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração de conteúdo. Por exemplo, Lista de tarefas de correção.
Configuração do modelo	Configuração do modelo para a qual você está definindo a configuração de conteúdo. Este campo é definido automaticamente com base na configuração selecionada na etapa 2.
Tabela de destino	Tabela da qual os dados devem ser obtidos.
Relacionamento de dados	Relacionamento de dados para o qual você deseja criar configurações de conteúdo. Somente os relacionamentos de dados que você criou anteriormente estão disponíveis para seleção.

5. Crie os critérios de filtro e de agregação conforme necessário.
6. Selecione **Enviar**.
7. Na lista relacionada Colunas de dados, especifique as colunas desejadas no relatório da tabela selecionada. Você pode especificar as colunas padrão disponíveis ou escrever um script personalizado para a coluna.
8. Especifique a ordem das colunas como elas devem aparecer no modelo de relatório de auditoria.
9. Selecione **Atualizar**.

Instalar o ServiceNow add-in do Designer de documentos

Instale o ServiceNow add-in do Document Designer no seu documento Microsoft Word. Este add-in é necessário para criar modelos de relatório de auditoria.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que os plug-ins a seguir estejam ativados:

- sn_grc_doc_design
- sn_outlook_addin

Função necessária: sys_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Suplementos da ServiceNow para o Office** > **Manifestos do Suplemento do Office**.
2. Na lista Manifestos do Office, selecione **ServiceNow Document Designer**.
3. Selecione **Baixar manifesto**.
4. Para habilitar o add-in, entre em contato com seu gerente de conta do Microsoft 365 que pode usar o arquivo de manifesto baixado na etapa 3.

O que Fazer Depois

Para obter instruções detalhadas sobre como implantar o arquivo de manifesto, consulte o artigo Implantar add-ins no centro de administração do Microsoft 365 [KB1307378] na Base de conhecimento Now Support.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para configurar os cabeçalhos de resposta HTTP do add-in para Microsoft Word no navegador, consulte o artigo Resolução de cabeçalho de resposta [KB1434453] na Base de conhecimento Now Support.

Criar um modelo de relatório de auditoria usando o Designer de documentos ServiceNow

Use as configurações de modelo para criar espaços reservados para um modelo de relatório de auditoria personalizado de acordo com suas necessidades.

Antes de Iniciar

Instale e ative o plug-in ServiceNow Document Designer with Word (sn_grc_doc_design).

Certifique-se de ter os modelos configurados.

Função necessária: sn_audit.manager e sn_grc_doc_design.reader

Procedimento

1. Navegue até o documento Microsoft Word que você deseja usar para a criação do modelo.
2. Na faixa de opções, selecione **Modelo de design**.
3. Para fazer login na instância ServiceNow, selecione Fazer **login** usando as credenciais do gerenciador de auditoria.
   a. Na tela de login de ServiceNow, forneça suas credenciais.
   b. Selecionar **Permitir**.
4. No painel do Designer de documentos da ServiceNow, preencha os campos a seguir.
   a. No campo **Domínio de negócios**, selecione **Auditoria**.
   b. No campo **Configuração do modelo**, selecione o registro de configuração que você deseja inserir.
   c. Selecione a guia **Dados** no painel do lado direito, no campo **Elemento de dados** e, na lista, selecione os campos que você deseja ver no modelo.
   Somente os campos configurados estão disponíveis para seleção.
   d. Mova o dispositivo do mouse no ponto em que deseja inserir dados e insira os campos como Logotipo, Tipo, Nome e assim por diante.
   e. Selecione a guia **Tabela** no painel do lado direito, no campo **Elemento de tabela**, na lista, selecione os elementos de tabela configurados que você deseja ver no modelo.
   Por exemplo, a lista dos cinco principais problemas de alta prioridade.
5. Salve o modelo.

Criar um registro de modelo Microsoft Word para um relatório de auditoria

Gere seus relatórios de auditoria para um compromisso no modelo Microsoft Word para colaborar com seus auditores de maneira fácil e amigável.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.admin, sn_irm_shared_cmn.word_template_creator, sn_irm_shared_cmn.word_template_reader

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A função de criador do modelo do Word (sn_irm_shared_cmn.word_template_creator) tem acesso de criação, leitura, atualização e exclusão a todos os registros nas tabelas de modelo do Word [sn_irm_shared_cmn_word_template] e categoria de modelo do Word [sn_irm_shared_cmn_word_template_category].
- A função mínima é a função de leitor de modelo do Word (sn_irm_shared_cmn.word_template_reader) que tem acesso de leitura aos registros nas tabelas de modelo do Word e de categoria de modelo do Word.

- **Nota:**
  Você pode gerar o relatório de auditoria para um registro de compromisso em um modelo do Word somente em Espaço de auditoria.

Para aplicar o modelo do Word no registro de compromisso e gerar o relatório no Espaço de auditoria, o usuário deve ter a função de gerente de auditoria (sn_audit.manager). Consulte Gerar relatório de auditoria para um compromisso.

Importante:
Você deve configurar o designer de documento ServiceNow para plug-in do Word antes de criar um modelo Microsoft Word e gerar o relatório de auditoria para um registro de compromisso.

Para obter mais informações, consulte Configuração de conteúdo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como administrador de auditoria, você pode navegar até o módulo de modelo do Word e configurar o registro de uma tabela ou documento específico.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Modelo de documento do Word** > **Todos os modelos do Word**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Consulte o formulário de modelo do Word para obter os valores a serem inseridos em cada campo do formulário.
4. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois
Você deve selecionar o modelo de relatório do Word como o tipo de modelo para o registro de compromisso. Em seguida, gere o relatório no Espaço de auditoria.

Para obter mais informações, consulte

- Criar um compromisso de auditoria no Espaço de auditoria.
- Gerar relatório de auditoria para um compromisso.

Formulário de modelo do Word
A tabela fornece uma descrição dos valores de campos do formulário de modelo do Word.

Formulário de modelo do Word

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do modelo do Word para a tabela selecionada no campo Tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de modelo do Word

Campo	Descrição
Categoria	Classificação ou grupo ao qual o modelo do Word pertence. Por exemplo, Auditoria para modelo do Word relacionado a auditoria. Para criar uma categoria de modelo do Word, consulte Formulário de categoria de modelo do Word.
Tabela	Tabela de registros para a qual o modelo do Word está sendo criado.
Documento	Modelo do Word criado com base na configuração de conteúdo. **Nota:** O documento deve ser somente um arquivo docx. Se você anexar um documento que esteja em qualquer outro formato, será exibida uma mensagem de erro.
Estado	O estado do registro do modelo do Word é padronizado como Rascunho. • Rascunho: o padrão é o estado Rascunho quando você abre o registro. • Publicado: quando o registro do modelo do Word é publicado. Você não pode atualizar o registro no estado publicado. • Editar: estado em que os detalhes do registro podem ser atualizados. **Nota:** O registro de modelo do Word no estado Editar não pode ser usado para geração de relatório. O registro não está disponível para seleção no pop-up Gerar relatório. Consulte Gerar um relatório para um compromisso em um modelo de relatório clássico.
Ativo	Opção para ativar o registro.
Configurações de geração de documentos do Word	
Habilitado para a nuvem	Opção para gerenciar o relatório gerado como um sys_attachment no registro de compromisso ou como um documento na nuvem. Você pode acessar o documento na nuvem no site Microsoft SharePoint ou Google Drive com base na configuração de carregamento na nuvem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de modelo do Word

Campo	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Gerenciar seus documentos e papéis de trabalho com Gestão de auditorias como arquivos na nuvem.

Formulário de categoria de modelo do Word

A tabela fornece uma descrição dos valores de campos do formulário de categoria de modelo do Word. As categorias de modelo permitem categorizar relatórios semelhantes e filtrá-los adequadamente. Por exemplo, Auditoria é uma categoria.

Formulário de categoria de modelo do Word

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da categoria de modelo do Word.
Ativo	Opção para ativar o registro.

Configuração da página do espaço

Uma página de registro comum pode ser usada e configurada em todas as aplicações GRC.

Um modelo de página de registro comum é introduzido para personalizar tabelas em qualquer espaço GRC. Você pode configurar a página de registro para mostrar ícones, separador e componente de passador. Para obter mais informações sobre como configurar o espaço, consulte o tópico Configurar página do espaço.

Configurar página do espaço

Você pode configurar e personalizar seus espaços para que todas as aplicações GRC tenham uma aparência semelhante.

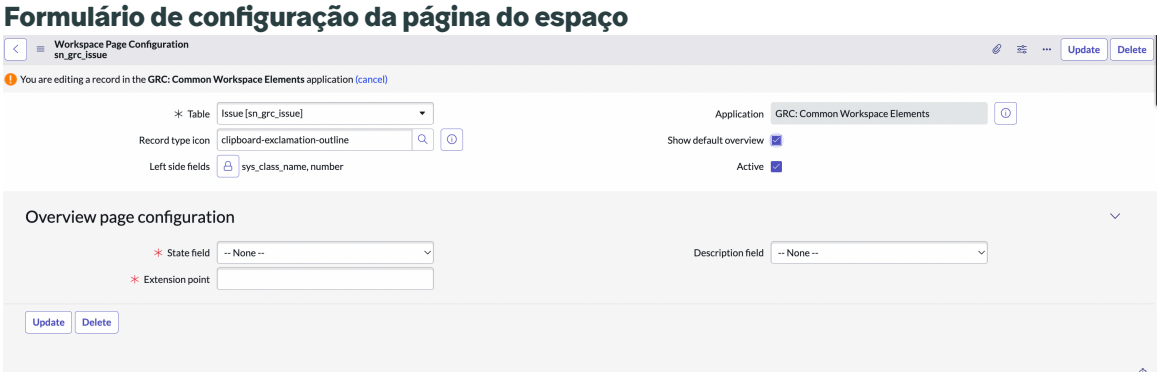
Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc_workspace.admin.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração do GRC** > **Configuração da página do espaço**.
2. Selecione o registro que você deseja configurar.
3. Abra o registro e, no formulário, clique **aqui** para editar o registro.
   No formulário, preencha os campos. Para obter mais informações, consulte Formulário de configuração da página do espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Clique em **Atualizar**.

Resultado

O espaço é personalizado de acordo com a configuração e é semelhante em todas as aplicações GRC.

Formulário de configuração da página do espaço

Descrição de valores de campos do formulário de configuração do espaço.

Formulário de configuração da página do espaço

Campos	Descrição
Tabela	Tabela para a qual você deseja configurar a página de registro.
Aplicação	Escopo da aplicação atual.
Ícone de tipo de registro	Lista de todos os ícones do sistema de base existentes. **Nota:** Use os ícones que estão disponíveis na Now Platform. Você não pode criar ícones personalizados.
Campos no lado esquerdo	As informações padrão de um registro são fornecidas nesses campos. O tipo de registro é mostrado na página de registro por padrão com base no registro selecionado. **Nota:** Os campos de cabeçalho secundários que não estão configurados para o lado esquerdo são mostrados como campos padrão no lado direito do separador.
Mostrar visão geral padrão	Opção para selecionar a página de visão geral padrão na página de registro.
Ativo	As personalizações serão mostradas na página de registro somente se esta opção estiver selecionada.
Configuração da página de visão geral	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração da página do espaço

Campos	Descrição
Campo de estado	Processe informações de fluxo para o componente sísmico de passador na página de visão geral padrão. As informações de estado do fluxo de trabalho capturadas da tabela de fluxo do processo para o registro atual.
Campo de descrição	Informações adicionais ou contexto sobre o registro na página de visão geral padrão.
Ponto de extensão	Informações de fluxo de processo personalizado para o componente sísmico de passador na página de visão geral padrão. **Nota:** Este campo fica esmaecido quando o **campo Estado** é selecionado.

Reverter modelos de página de registro para a versão pré-17.x

Se você for um cliente existente e tiver uma página de registro personalizada, poderá reverter para essa página antiga.

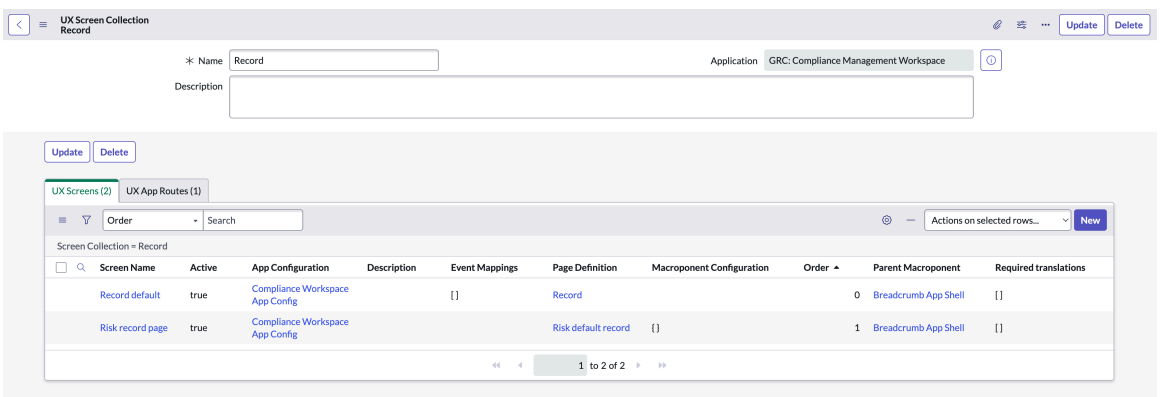
Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Clique no espaço no qual você deseja fazer mudanças, na lista **Minhas experiências**.
3. Clique na página **Registro** que pertence ao seu espaço em .
4. Na página de registro, clique em **Desenvolvedor** listado na guia **Menu** e clique em **Abrir coleção de variantes**.

Variantes de tela de UX



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Na guia **Telas de UX**, você verá duas telas, **Padrão** de registro e **Página de registro de risco**.

Nota:
As duas telas serão mostradas somente se você estiver atualizando para a versão 17.x.

5. Clique na variante cuja ordem você deseja alterar.
   Se você fornecer um valor de ordem alta, reverterá para a página de registro antiga. Se você quiser alternar para a nova página de registro, defina como um valor de ordem baixa.

Ícones de tipo de registro configurados para formulários no GRC Common Workspace Elements

A tabela fornece uma lista de ícones configurados para os formulários em Espaço de auditoria e Espaço de conformidade.

Ícones configurados para os formulários no Espaço de auditoria

Nome do formulário	Nome da tabela	Tipo de ícone de registro	Nome do ícone
Solicitação de evidências	sn_grc_advanced_evidence_	uest	painel-exibição-pop-out-line
Resposta de evidências	sn_grc_advanced_evidence_	ponse	pop-in-outline
Compromisso	sn_audit_engagement		calendar-days-clock-outline
Indicador	sn_grc_indicator		gráfico-velocímetro-outline
Plano	sn_audit_advanced_plan		calendário-dias-outline
Observação	sn_audit_advanced_observa		contorno do olho
Entrevista	sn_audit_interview		contorno-sala-de-conferência
Atividade	sn_audit_activity		check-list-outline
Marco	sn_audit_advanced_ilestone		sinalizador-event-outline
Unidade auditável	sn_audit_advanced_auditabl	nit	componente-outline

Ícones configurados para os formulários no Espaço de conformidade

Nome do formulário	Nome da tabela	Tipo de ícone de registro	Nome do ícone
Exceção à política	sn_compliance_policy_exce	n	losango-exclamação-outline
Confirmação	sn_compliance_policy_ackr	edgement_instance	script-check-outline
Documento de autoridade	sn_compliance_authority_d	nent	documento-certificado-outline

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do formulário	Nome da tabela	Tipo de ícone de registro	Nome do ícone
Política	sn_compliance_policy		contorno do formulário
Campanha de confirmação	sn_compliance_policy_ackn	 edgement	calendário-check-outline
Controle	sn_compliance_control		check-out-line da área de transferência
Citação	sn_compliance_citation		connect-view-document-outline
Objetivo do controle	sn_compliance_policy_state	 nt	prancheta-linhas-contorno

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.